



BiSL workshop - Gebruikersondersteuning

Inleiding

Gebruikersondersteuning is een operationeel proces dat in de praktijk vaak al door key users en functioneel beheerders wordt uitgevoerd. In deze workshop wordt aan de hand van BiSL bekeken of het beter kan. In de workshop worden de reactieve en proactieve activiteiten van het BiSL-proces gebruikersondersteuning doorgelopen aan de hand van de eigen werksituatie, knelpunten geraakt en oplossingen aangedragen.

Doelgroep

Deze workshop is bestemd voor:

- key users (super users, kerngebruikers)
- functioneel beheerders
- IT'ers die op operationeel vlak met gebruikersondersteuning te maken hebben
- lijnmanagers die op operationeel niveau te maken hebben met vormgeving en organisatie van gebruikersondersteuning



Voorkennis

Er is geen specifieke voorkennis vereist, maar enige jaren werkervaring in dit gebied en een afgeronde cursus BiSL Foundation is een pre.

Leerdoelen

De specifieke leerdoelen zijn:

- Detailkennis opdoen van het BiSL-proces Gebruikersondersteuning
- Vertaling maken vanuit het BiSL-proces Gebruikersondersteuning naar de eigen werksituatie
- Verbeterpunten kunnen benoemen, zowel in de reactieve als proactieve activiteiten, in de procedures, de verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, de KPI's etc.

Vorm workshop

Workshop met afwisseling van stukjes theorie en de eigen praktijk. De workshop leent zich daarom uitstekend voor een In Company setting waarbij de inhoud kan worden afgestemd op de eigen bedrijfssituatie.

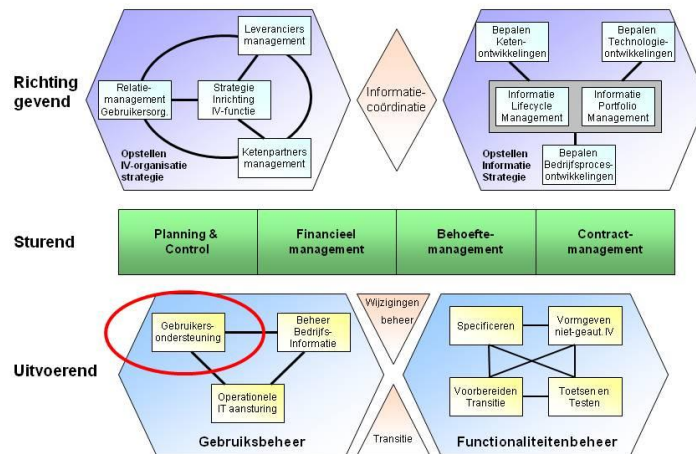


Inhoud en werkwijze

Centraal in de workshop staat het BiSL-proces Gebruikersondersteuning. In de workshop wordt gedetailleerd doorgenomen wat er in dit proces wordt uitgevoerd (activiteiten). Hieraan wordt gekoppeld hoe het wordt uitgevoerd, wie waarvoor verantwoordelijk is en wanneer activiteiten worden uitgevoerd. Tot slot wordt erbij stil gestaan hoe we kunnen weten of we alles voldoende goed hebben uitgevoerd (KPI's).

In het navolgende schema is te zien waar binnen het gehele BiSL framework dit proces is gepositioneerd:

BiSL - Framework



In het ochtendprogramma wordt vooral stil gestaan bij de activiteit call afhandeling. De relatie met IT, en vooral het daar vaak gebruikte proces Incident Management wordt gemaakt. De bestaande wijze van call (fouten, vragen, wijzigingen, verzoeken) afhandeling wordt tegen het licht gehouden en vanuit BiSL worden verbeterpunten gezocht en benoemd. Ook wordt aandacht besteed aan de wijze waarop met interne IT en externe leveranciers wordt samengewerkt, hoe taken zijn verdeeld en hoe alles meetbaar op voldoende niveau kan worden uitgevoerd (KPI's).

In het middagprogramma staat het proactieve onderdeel van het proces Gebruikersondersteuning centraal. Er wordt bekeken wat de rol is vanuit key users en functioneel beheerders om gebruikers van de juiste kennis te voorzien voor het dagelijks gebruik van de systemen, en hoe deze kennis ook up-to-date kan worden gehouden. Ook is er aandacht voor communicatie in de driehoek gebruikers - functioneel beheer - IT.

Tot slot worden de concrete verbeterpunten die naar voren zijn gekomen gedurende deze workshop op een rij gezet. Er wordt bepaald hoe deze verbeterpunten ook op redelijke termijn kunnen worden gerealiseerd.

Voorafgaande cursussen / workshops

BiSL Foundation is een pre, maar geen vereiste.

Vervolg cursussen / workshops

Eventueel, indien nog niet gevolgd, kan de cursus BiSL Foundation worden gedaan. Ook kan worden gekozen in het aanbod van andere BiSL Workshops, waardoor een logisch geheel ontstaat.

Duur workshop

De workshop duurt één dag met twee blokken van ca. 3,5 uur.

Kosten

De all-in (inclusief intake, voorbereiding, lesmateriaal) kosten van deze workshop op basis van In Company bedragen Euro 1150,- ex. BTW.

Rooster

De workshop wordt op afspraak In Company verzorgd.