



Afstudeeropdracht: Procesverbetering van 'call' tot 'oplossing'

Opdrachtomschrijving

De ServiceDesk IT binnen de Universiteit Utrecht doet voor de hele universiteit alle intakes van meldingen op IT gebied. De meldingen kunnen over alle IT onderwerpen gaan. Over netwerkstoringen, applicaties (zoals Osiris en Blackboard) die niet goed functioneren, printtegoeden van studenten terugstorten en over alles wat telefoon en computergebruikers bezighoudt. In de intake moet een ServiceDeskOperator diagnose stellen en zoveel mogelijk zaken oplossen. Daarvoor is natuurlijk een arsenaal aan mogelijkheden. Waaronder een knowledge base met informatie en standaard vragen en vervolgstappen.

De afstudeeropdracht richt zich tot het verbeteren van het proces van 'call' tot 'oplossing'. Dat kan een ééndimensionaal proces zijn (aanloggen op eduroam), maar ook een complex proces. Alle calls over printers (papier bijvullen, storingen, printtegoed terugstorten) over verschillende partijen (ITS, FSC).

Het doel is om zoveel mogelijk processen in SelfService te automatiseren, zodat klanten zelf door de vragen heen worden geleid en mogelijk zelf zaken oplossen, of (zoals bij printtegoed) zelf alles kunnen regelen zodat er geen operator aan te pas komt, en toch hun request wordt uitgevoerd.

Er is nog een andere set van processen. Die gaan over inrichting van dienstverlening. Met name de dienstverlening van LocalSupport en op ServiceBalies. Hoe kunnen we die processen zo inrichten dat we inzicht krijgen, dat de uitvoerenden niet teveel tijd kwijt zijn met registreren en optimaal (en gestandaardiseerd en kwalitatief goed) onze klanten bedienen.

Wie zoeken we?

Je volgt een HBO opleiding, bijvoorbeeld in de richting Business IT & Management en je bent op zoek naar een afstudeeropdracht. Je bent goed in staat zelfstandig te werken. Je bent communicatief vaardig. Je bent analytisch ingesteld.

Jij krijgt

- Een stagevergoeding
- Professionele begeleiding
- Veel eigen verantwoordelijkheid
- Start is, afhankelijk van je opleiding, februari 2019. Of in overleg.



Universiteit Utrecht

Over de organisatie

Een betere toekomst voor iedereen. Die ambitie motiveert onze wetenschappers bij hun toponderzoek en het geven van inspirerend onderwijs. Bij de Universiteit Utrecht werken diverse disciplines intensief samen aan maatschappelijk belangrijke thema's. Onze focus ligt op Dynamics of Youth, Institutions for Open Societies, Life Sciences en Sustainability.

Binnen de faculteiten is onderzoek en onderwijs de primaire taak. Information Technology Services (ITS) is één van de ondersteunende directies en is verantwoordelijk voor de centrale IT-dienstverlening van de gehele universiteit. Ongeveer 8.000 interne medewerkers en 30.000 studenten nemen diensten van ITS af.

Geïnteresseerd?

Voor meer informatie kun je contact opnemen met Jacqueline van Besouw, Hoofd Support, tel. 06 341 033 84 of per e-mail j.m.vanbesouw@uu.nl Wil je graag in aanmerking komen voor de opdracht? Stuur dan je CV en motivatie naar j.m.vanbesouw@uu.nl