



Xprise Business Solutions B.V.

## White Paper

# Vraaggestuurde dienstverlening: CC Assistant, HEAT PowerDesk of TOPdesk?

September 2003

Stuur opmerkingen naar [info@xprise.com](mailto:info@xprise.com)

Auteur: J. Vos

## 1. Inleiding

### 1.1 Probleemstelling

Stel, u hangt een bepaald concept aan, of u staat een bepaalde aanpak voor. Hoe krijgt u nu meer zicht op het feit of dit concept of deze aanpak nu middels een bepaald softwarepakket wordt ondersteund? Buzzwords zijn er genoeg in het IT wereldje. Hypes niet minder.

### 1.2 Doelstelling

In onze white paper 'Architectuur Competence Community' is een architectuurmodel beschreven waarmee een werkelijk vraaggestuurde dienstverlening kan worden geïmplementeerd. Dit is verder uitgewerkt in onze white paper 'Vraaggestuurde dienstverlening: het elektronisch loket'. Nu is een procesmodel belangrijk. Maar naar onze mening moet dit worden ondersteund door software. Het blijft anders in de lucht hangen en 'beklijft' niet echt in de organisatie. Het softwareproduct CC Assistant is speciaal ontwikkeld om dit architectuurmodel te ondersteunen.

In dit artikel wordt dit product naast twee andere redelijk bekende producten gezet namelijk HEAT PowerDesk en TOPdesk. In het geval u één van deze producten zou kennen, krijgt u een beeld waarin CC Assistant daadwerkelijk verschilt.

---

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	2
1.1	Probleemstelling	2
1.2	Doelstelling	2
2.	Belangrijkste verschillen .....	3
3.	De verschillen meer uitgewerkt .....	4
3.1	Het denken in processen	4
3.1.1	Waar de producten voor bedoeld zijn	4
3.1.2	Workflow aspecten	4
3.1.3	Organisatie aspecten	5
3.1.4	Functies en rollen	6
3.2	Het configuratieonderhoud	7
3.3	Transparante dienstverlening	7
3.3.1	Registratie en historie	7
3.3.2	Eenduidig berichtenverkeer, zowel intern als extern	8
3.3.3	De betrokkenheid van de klant gedurende het proces	8
3.3.4	Toegang via Internet en Intranet	9
3.4	Metten is weten	9
3.5	Dienstverlening	10
3.5.1	ASP product	10
3.5.2	Training	10
3.6	Er is nog meer...	11
4.	Afsluiting .....	12

## 2. Belangrijkste verschillen

Onderdeel	CC Assistant	HEAT PowerDesk en TOPdesk
Toepassing	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vraaggestuurde dienstverlening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Management</li> </ul>
Workflow aspecten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cases worden afgehandeld langs vastgesteld routes in het support netwerk</li> <li>Flexibele inrichting van organisatie in meerdere (competentie) groepen, waarbij een netwerk van klanten en leveranciers mogelijk is</li> <li>Medewerker kan zowel klant als leverancier zijn, al naar gelang de rol die hij in een proces vervult</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cases kunnen op willekeurige wijze afgehandeld worden. Geen workflow</li> <li>Statische inrichting van de organisatie: er is een verzameling klanten die allen gekoppeld zijn aan een centrale service desk</li> <li>Medewerker is klant of leverancier.</li> </ul>
Configuraties	<ul style="list-style-type: none"> <li>U bepaalt zelf welke configuraties u vast wilt leggen en welke eigenschappen ervan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Configuraties zijn voorgedefinieerd en beperkt tot IT</li> </ul>
Transparantie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iedere uitgevoerde actie om een case op te lossen kan vastgelegd worden volgens vast stramien; hierdoor is inzichtelijk hoe een case is afgehandeld</li> <li>Ondersteund voortdurende communicatie tussen klant en leverancier middels Agent technologie</li> <li>Klant kan intensief bij de afhandeling van de case betrokken worden middels het internet</li> <li>Standaard volledig web-enabled</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers zijn vrijblijvender als het gaat om het vastleggen van acties en welke gegevens ze daarbij vastleggen</li> <li>Berichtenverkeer op basis van een beperkte set van criteria</li> <li>Informatievoorziening via de applicatie verloopt veel meer van leverancier naar klant dan andersom</li> <li>Web-enabled door extra programmatuur</li> </ul>
Met en is weten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd die aan cases is besteed kan nauwkeurig worden bijgehouden en geïntegreerd worden met een urenregistratie module</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bestede tijd kan globaal worden bijgehouden</li> </ul>
Dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen eigen installatie, software wordt centraal gehost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dient zelf geïnstalleerd te worden</li> </ul>

### 3. De verschillen meer uitgewerkt

#### 3.1 Het denken in processen

##### 3.1.1 Waar de producten voor bedoeld zijn

Wilt u meer dan Service Management dat gebaseerd is op ITIL? Evenals HEAT PowerDesk en TOPdesk is ook CC Assistant op ITIL gebaseerd. Belangrijker is echter wat dat concreet betekent, en of daardoor de applicatie alleen nog maar geschikt is voor IT zaken en niet voor andere service management vraagstukken.<sup>1</sup>

Om met het laatste te beginnen: CC Assistant is breder inzetbaar dan alleen maar voor IT Service Management. De kern is namelijk dat vraaggestuurde dienstverlening wordt ondersteund. Dat wil zeggen: het pakket ondersteunt iedere organisatie die dienstverlening uitvoert naar aanleiding van vragen van klanten. En of dat nu over IT gaat, over auto's of over lantaarnpalen die het niet doen, het principe blijft hetzelfde.

Is CC Assistant dan nog wel gebaseerd op ITIL? Jazeker, en de reden is dat de concepten van ITIL goed toegepast kunnen worden in service management buiten de IT. Verschillende processen van ITIL worden namelijk ook uitgevoerd als het gaat om bijvoorbeeld gebouwenbeheer. Denk bijvoorbeeld aan klachten over kierende deuren: Service Desk en Incident Management; het uitvoeren van groot onderhoud: Change Management. Kortom: evenals ITIL is ook CC Assistant procesgericht.

ITIL is procesgericht, dus op ITIL gebaseerde applicaties dienen ook procesgericht te zijn. Wilt u echt procesmatig werken?<sup>2</sup> Dan vinden wij dat uw service management applicatie minimaal moet ondersteunen wat in het vervolg van paragraaf 3.1 is opgenomen.

##### 3.1.2 Workflow aspecten

Een afhandelingproces van een case kent verschillende stadia. Deze staan niet in een willekeurige volgorde, maar hebben onderlinge relaties. Het is in feite een werkstroom. Bijvoorbeeld: een case wordt eerst 'geregistreerd', dan 'toegewezen', vervolgens 'in behandeling' genomen, daarna wordt er een 'oplossing geleverd' en tenslotte wordt deze 'oplossing geaccepteerd'.

Deze statussen, inclusief de mogelijke statusovergangen, dienen gedefinieerd te kunnen worden. Een rijtje met statussen, zonder enige samenhang, waaruit naar willekeur kan gekozen worden, voldoet niet voor procesmatig werken.<sup>3</sup> In zo'n geval hoeven cases namelijk niet volgens een afgesproken schema afgehandeld te worden, maar kan van hot naar her gesprongen worden. In onderstaande afbeeldingen is dit grafisch weergegeven.

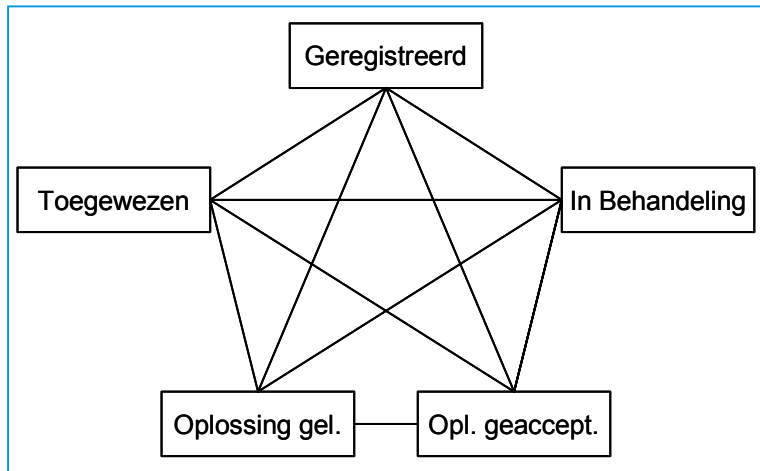
---

<sup>1</sup> In HEAT PowerDesk en in TOPdesk kunnen alleen objecten c.q. configuraties vastgelegd worden die betrekking hebben op de IT wereld.

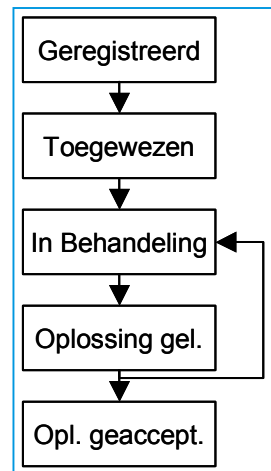
<sup>2</sup> Citaat van [www.ogdsoftware.nl](http://www.ogdsoftware.nl): 'TOPdesk: Van Operationeel Beheer naar Procesmatig werken'. Maar wat betekent dat voor een applicatie?

<sup>3</sup> In zowel HEAT PowerDesk als TOPdesk worden statussen gedefinieerd zonder de mogelijkheid om status transities op te geven.

HEAT PowerDesk en TOPdesk:



CC Assistant:



### 3.1.3 Organisatie aspecten

Een dienstverlenende organisatie is meestal meer dan alleen een eerste lijn en een tweede lijn.<sup>4</sup> CC Assistant gaat ervan uit dat medewerkers ingedeeld worden in groepen. Het aantal groepen is onbeperkt. Hetzelfde geldt voor het aantal groepen waarbij een medewerker wordt ingedeeld. Dit indelen kan gebeuren op basis van competentie, maar ook naar afdeling. Ook uw externe leverancier kan zo'n groep zijn.

Groepen hebben onderlinge relaties: een groep is klant en/of leverancier van één of meer andere groepen.<sup>5</sup> Op deze wijze ontstaat een netwerkstructuur waarin plaats is voor meer dan alleen een centrale IT-afdeling.

Een case wordt door een klant ingediend bij een leverancier. In het afhandelingproces van de case kunnen (achtereenvolgens) meerdere groepen betrokken zijn. Kennisdatabases worden door leveranciers aan klanten ter beschikking gesteld. Hierdoor ontstaat er overzicht. Cases kunnen alleen gericht worden aan groepen en personen waarmee een formele relatie is aangegaan, en niet meer naar een willekeurig persoon in de organisatie.<sup>6</sup> Daarnaast kan een medewerker alleen de cases wijzigen waarvoor hij geautoriseerd is.

Het hoeft niet per definitie zo te zijn dat als een case bij eerste lijns support binnenkomt, deze altijd gaat oplossen. Nee, de eerste lijn kan puur als contactpunt fungeren, en het kan standaard zijn dat een case wordt doorgestuurd naar een tweede lijns groep. In CC Assistant wordt daarom niet gesproken over escaleren, maar over doorsturen.

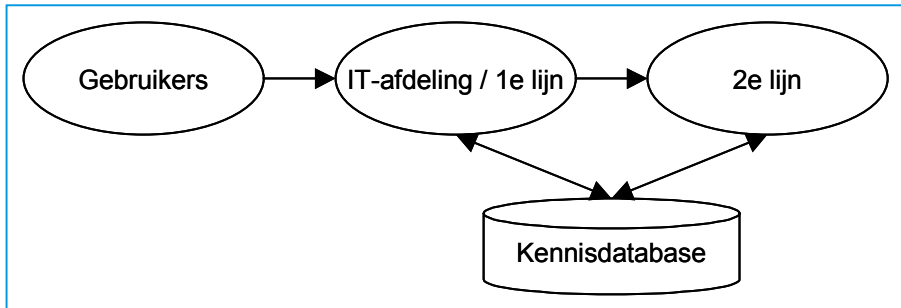
In onderstaande afbeeldingen is het verschil grafisch weergegeven.

<sup>4</sup> TOPdesk kent alleen het onderscheid tussen eerstelijns en tweedelijns incidenten en behandelaars ervan. Optioneel kunnen zogenaamde behandelaarsgroepen aangemaakt worden die vervolgens in de lijst met behandelaars verschijnen. Dergelijke behandelaarsgroepen kunnen eerste- en/of tweedelijns incidenten afhandelen. Relaties tussen deze groepen kunnen niet gelegd worden.

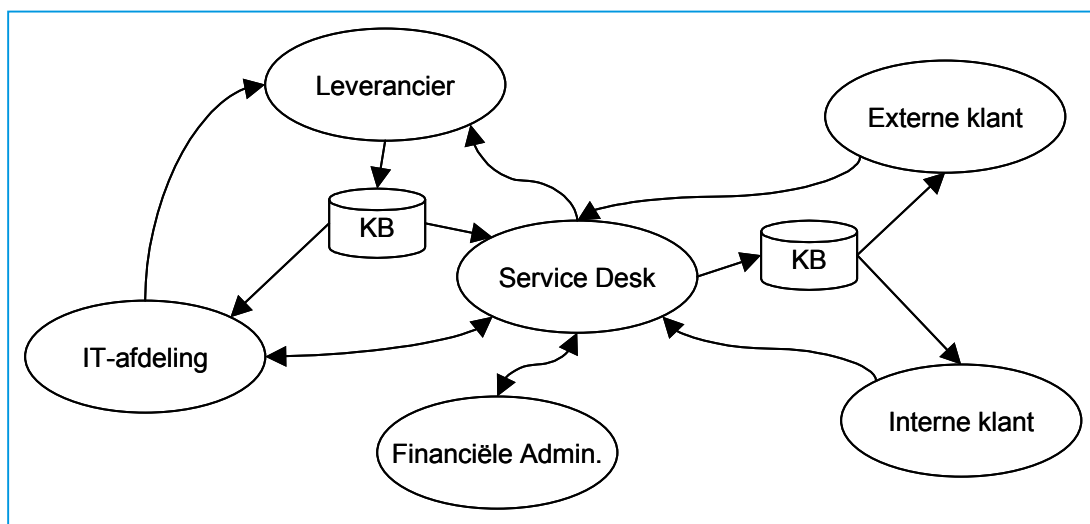
<sup>5</sup> In HEAT PowerDesk kunnen wel meerdere behandelaarsgroepen gedefinieerd worden. Onderlinge relaties kunnen echter niet worden gelegd.

<sup>6</sup> In HEAT PowerDesk kunnen cases worden toegewezen aan een willekeurige groep en eventueel een medewerker.

**Traditioneel:**



**CC Assistant:**



**3.1.4 Functies en rollen**

Een medewerker kan in een organisatie diverse functies vervullen. Als de medewerker van verschillende groepen deel uitmaakt, kan dat zelfs per groep verschillend zijn. Hij kan namelijk bij verschillende processen betrokken zijn en in ieder proces een andere rol vervullen.

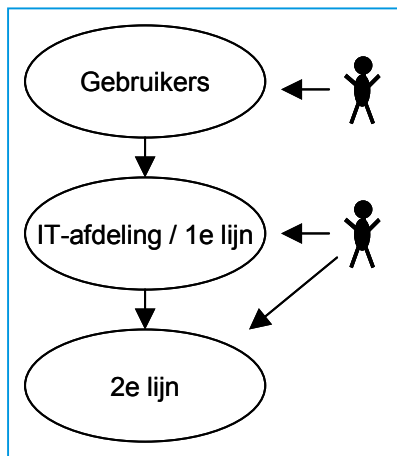
In CC Assistant zijn rollen beschikbaar. Deze worden aan een medewerker toegewezen, eventueel in combinatie met een groep waar de medewerker lid van is. Hierdoor is het niet nodig om een kunstmatig onderscheid aan te maken tussen ‘personeel’ en ‘behandelaars’.<sup>7</sup>

Dezelfde medewerker kan namelijk zowel klant zijn (en cases indienen namens zichzelf) als behandelaar.

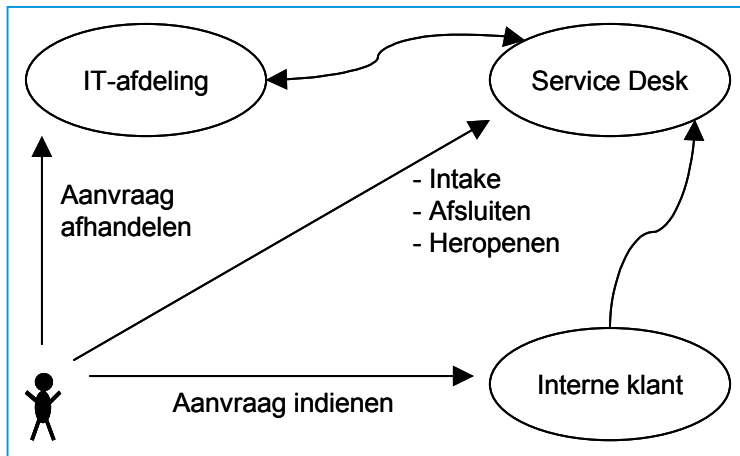
In onderstaande afbeeldingen is het verschil grafisch weergegeven.

<sup>7</sup> In TOPdesk is een strikte scheiding aanwezig tussen ‘personeel’ en ‘behandelaars’.

**HEAT PowerDesk en TOPdesk:**



**CC Assistant:**



**3.2 Het configuratieonderhoud**

Wilt u zelf bepalen welke configuraties (software, PC's en dergelijke) u vast wilt leggen? En wat voor eigenschappen u daarvan wilt bijhouden?

CC Assistant biedt u de mogelijkheid om aan te geven wat voor type items u vast wilt leggen (bijvoorbeeld Servers, PC's, Centrales). Ook bent u vrij in het definiëren van de kenmerken die u van deze items bij wilt houden (bijvoorbeeld Serienummer, Omschrijving, Datum aanschaf).<sup>8</sup>

**3.3 Transparante dienstverlening**

**3.3.1 Registratie en historie**

Inzicht in hoe een case is afgehandeld is van wezenlijk belang. In CC Assistant wordt daarom de historie van een case bijgehouden.

Daarom is het ook van wezenlijk belang dat alle acties die uitgevoerd zijn om een case op te lossen, vastgelegd worden. Het is dus niet onbelangrijk hoe deze acties geregistreerd kunnen worden. Wij vinden dit onderdeel in ieder geval te belangrijk om aan de eerste lijns support alleen een eenvoudig memoveld beschikbaar te stellen.<sup>9</sup>

In CC Assistant wordt bij iedere actie automatisch de datum, de tijd en de betreffende behandelaar vastgelegd. Hierdoor is inzichtelijk wie wat wanneer heeft gedaan. Ook is het niet mogelijk om (per ongeluk) uitgevoerde acties te verwijderen.

Bij acties kan de gewerkte tijd worden ingevuld. De mogelijkheid is aanwezig om dit te synchroniseren met de urenregistratie module van CC Assistant, WebHours. Zie hiervoor ook de paragraaf 'Meten is weten'.

<sup>8</sup> HEAT PowerDesk bevat een aantal verschillende CI typen met voorgedefinieerde kenmerken. TOPdesk heeft vaste items, en bij ieder van die items dezelfde vaste set met kenmerken.

<sup>9</sup> TOPdesk heeft per case een memoveld 'Acties', waarin de gebruiker zelf zijn naam en een datum in dient te typen (eventueel met behulp van een functietoets). Alleen bij tweede lijns incidenten is het mogelijk om zogenaamde 'deelincidenten' vast te leggen.

### 3.3.2 Eenduidig berichtenverkeer, zowel intern als extern

Met CC Assistant kunt u op basis van door u vast te stellen criteria automatisch berichtenverkeer (zogenaamde notificaties) op gang brengen. Hierbij beperken we ons niet tot het verstrijken van tijd of een beperkte set van gebeurtenissen.<sup>10</sup> Een paar voorbeelden:

- Als de status van een case op 'Wacht op klant' wordt gezet, ontvangt de klant een e-mail;
- Als het type van een case op 'Wijzigingsverzoek' wordt gezet, wordt een notificatie verstuurd naar een producteigenaar;
- Als een behandelaar een actie aan een case toevoegt, ontvangt de klant hiervan bericht.

U bepaalt dus op deze manier hoe u klanten en behandelaars wilt informeren. Door dit in te stellen voor uw hele dienstverlenende organisatie voorkomt u dat iedere behandelaar op z'n eigen manier klanten en collega's informeert.<sup>11</sup>

### 3.3.3 De betrokkenheid van de klant gedurende het proces

"Wat een punt!", zult u misschien denken. En terecht. Maar uw applicatie moet het wel ondersteunen! En dat is meer dan alleen vanuit de applicatie een e-mail naar de klant kunnen versturen. Ons inziens moet uw applicatie het volgende kunnen:

- De klant inzicht geven in en betrekken bij de afhandeling van zijn case;
- Alle communicatie tussen klant en leverancier bij de betreffende case opslaan. Voorkomen moet worden dat informatie over een case verbrokkeld opgeslagen is in verschillende applicaties en mailboxen.

In CC Assistant hebben wij dit als volgt opgelost:

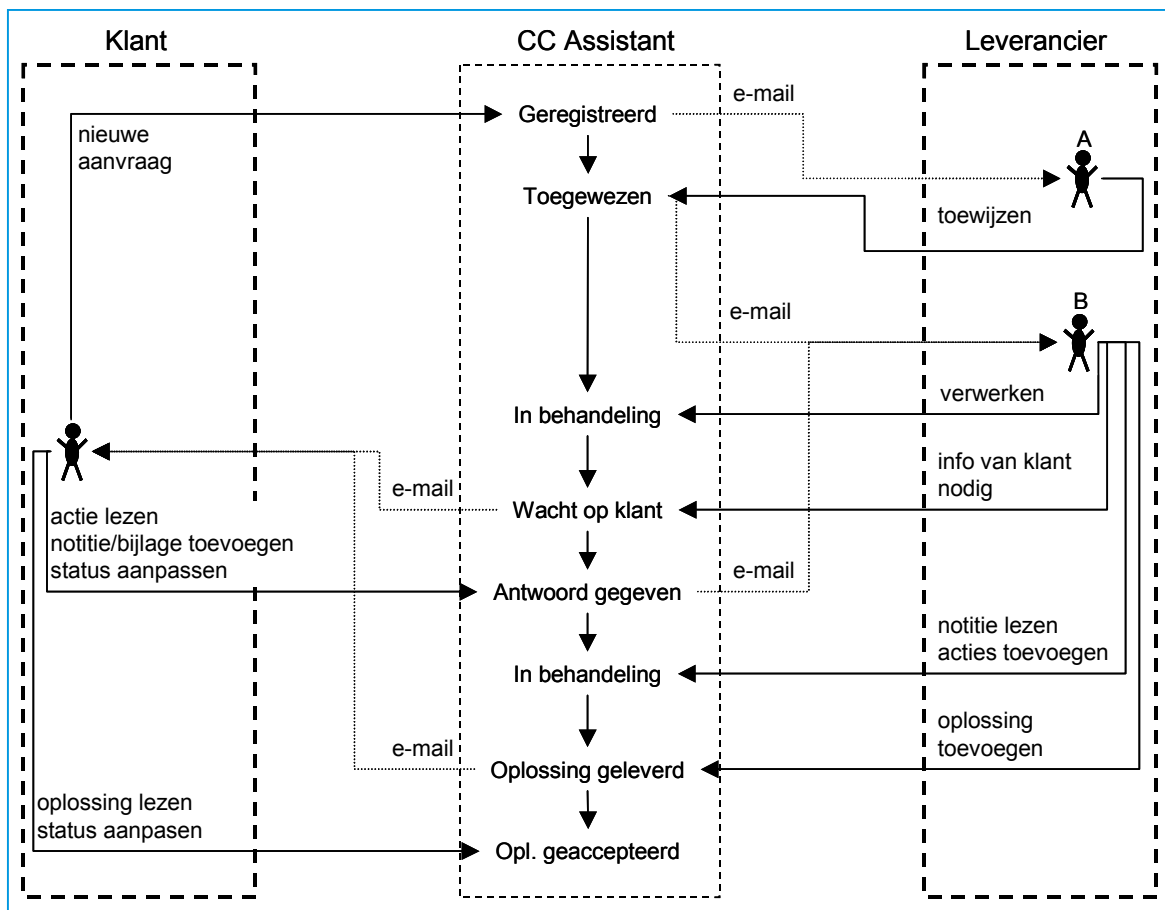
- De klant kan zijn case, inclusief de historie en alle uitgevoerde acties, bekijken (voorzover dit door de leverancier is opengezet). Hiermee is (de backoffice van) de leverancier voor de klant geen zwart gat meer waar zijn case in is verdwenen.
- De leverancier kan een klant om aanvullende informatie vragen door de case in bijvoorbeeld de status 'Wacht op klant' te zetten. Vervolgens ontvangt de klant een e-mail met een hyperlink naar de betreffende case.
- Een klant kan middels een notitie zelf extra informatie toevoegen aan een case. Hierbij kunnen ook bijlagen gekoppeld worden. De leverancier wordt hierover geïnformeerd middels een e-mail met erin een hyperlink naar de betreffende case.
- De klant ontvangt een e-mail als de case is opgelost. De klant klikt op de hyperlink waardoor de betreffende case wordt geopend. Vervolgens geeft de klant aan of hij de oplossing accepteert of afwijst. Een afwijzing dient hij te motiveren middels een notitie. De leverancier wordt hierover geïnformeerd middels een e-mail.

---

<sup>10</sup> Website [www.ogdsoftware.nl](http://www.ogdsoftware.nl), informatie over TOPdesk ApplicatieServer, onderdeel Automatische notificatie: 'automatisch e-mails versturen naar aanleiding van het verstrijken van tijd'. In TOPdesk is het mogelijk om e-mail berichten te versturen naar aanleiding van een beperkte set van gebeurtenissen.

<sup>11</sup> In TOPdesk kan een medewerker zelf gedefinieerde 'workflowberichten' versturen. In HEAT PowerDesk kan via het e-mail systeem SupportMail iedere behandelaar e-mails versturen naar willekeurige personen. Hiermee ontbreekt bij beide applicaties de mogelijkheid om het berichtenverkeer te coördineren.

We hebben voor u een grafische weergave gemaakt van een mogelijke interactie met een klant:



### 3.3.4 Toegang via Internet en Intranet

Vindt u dat toegang tot klachten en vragen via het Internet of uw Intranet mogelijk moet zijn? Als uw antwoord 'ja' is, dan wilt u deze mogelijkheid dus standaard tot uw beschikking hebben. Dus geen aanschaf van de standaard applicatie, en vervolgens extra betalen voor ontsluiting via het Internet of uw Intranet.

CC Assistant is geheel gebaseerd op gebruik via het Internet of een Intranet. Het is voor 100% een webapplicatie, te benaderen middels Microsoft Internet Explorer en Netscape Navigator. Zowel door uw klanten (intern en/of extern) als door uw support medewerkers. Self-service is bij ons dus een vanzelfsprekendheid, en geen add-on.<sup>12</sup> Dus geen 'iCC Assistant' of 'CC Assistant ApplicatieServer'.<sup>13</sup>

### 3.4 Meten is weten

Bent u geïnteresseerd in de tijd die uw medewerkers aan cases besteden? Eigenlijk moeten we de vraag nog gedetailleerder stellen: Wilt u weten hoeveel tijd elk van uw medewerkers aan het oplossen

<sup>12</sup> Bij HEAT PowerDesk is de extra module Self Service beschikbaar. Bij TOPdesk is hiervoor TOPdesk ApplicatieServer noodzakelijk.

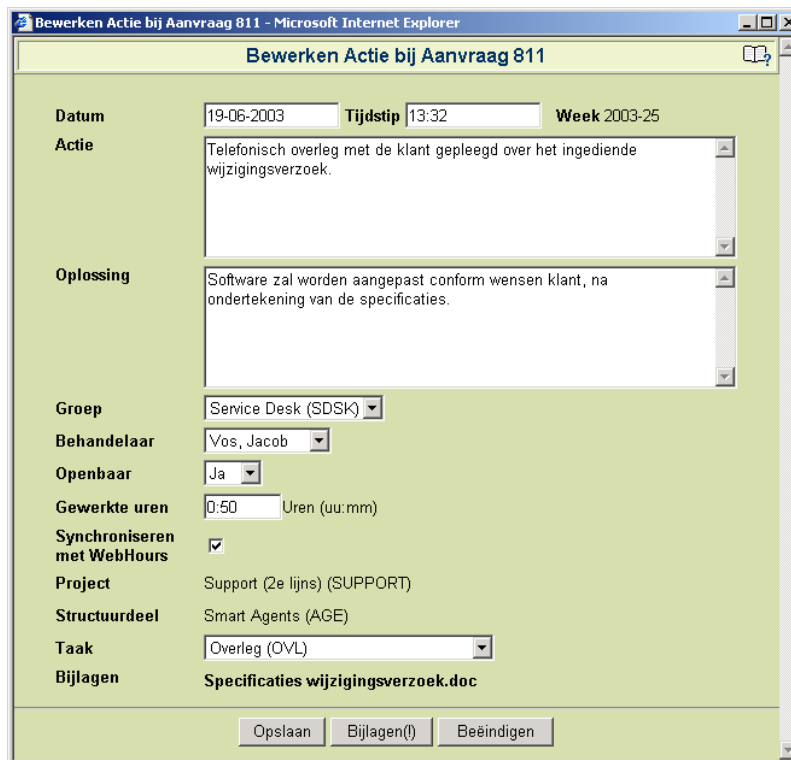
<sup>13</sup> De internet module van HEAT heet 'iHEAT'. TOPdesk heeft hiervoor TOPdesk ApplicatieServer.

van cases besteedt?<sup>14</sup>

Eventueel nog verbijzonderd naar het type werk wat verricht is (bijvoorbeeld analyseren van wijzigingsverzoeken, aanpassen programmatuur, plegen van overleg)?

In CC Assistant kunt u per actie vastleggen hoeveel tijd ermee gemoeid was en wat de taak was. De case waarbij de actie hoort, kunt u koppelen aan een project. Op deze wijze krijgt u inzichtelijk waar uw medewerkers hun tijd aan besteed hebben. Of hoeveel tijd er aan een bepaalde klant is besteed.

Integratie is mogelijk met de urenregistratie module van CC Assistant, WebHours.



### 3.5 Dienstverlening

#### 3.5.1 ASP product

Hoe lang mag van u de installatie gaan duren? CC Assistant is via het Internet beschikbaar als ASP applicatie. Dat wil zeggen: er gaat geen tijd (en geld!) verloren met installeren, ook geen 15 minuten<sup>15</sup>. Er kan direct begonnen worden met inrichten van uw omgeving. *Binnen één dag bent u operationeel.*<sup>16</sup>

#### 3.5.2 Training

Waarom wilt u eindgebruikers minimale training geven?<sup>17</sup> Als eindgebruikers training nodig hebben om hun cases te registreren en deze te bekijken, dan is er iets mis met de gebruikersvriendelijkheid van de applicatie. In ons cursusaanbod vindt u dan ook geen cursussen voor eindgebruikers. Wel bieden we een beschrijving aan die u aan eindgebruikers kunt verstrekken. Deze kunt u zelf aanpassen zodat het een op uw situatie toegesneden beschrijving is.

<sup>14</sup> Zowel HEAT PowerDesk als TOPdesk kent in feite alleen een totaal per case. Niet verbijzonderd naar actie, niet verbijzonderd naar medewerker, enzovoorts.

<sup>15</sup> In de productinformatie over iHEAT staat vermeld dat de professionele installatie van concurrerende producten enkele dagen in beslag neemt, en die van iHEAT 15 minuten of minder.

<sup>16</sup> Website [www.ogdsoftware.nl](http://www.ogdsoftware.nl), factsheet TOPdesk Applicatie Server: 'Korte implementatie tijd – Al vanaf één dag volledig operationeel'.

<sup>17</sup> Op [www.cyberlan.nl](http://www.cyberlan.nl) wordt gesteld dat voor het loggen van cases in HEAT PowerDesk 'minimale training' nodig is.

En als u eindgebruikers enige opleiding wilt geven, dan zou dat wat ons betreft meer gericht moeten zijn op het inzicht geven in de manier waarop hun cases worden afgehandeld, dan op het registreren en raadplegen van deze cases.

### 3.6 Er is nog meer...

- CC Assistant is geschikt voor interne en externe dienstverlening.
- Het is mogelijk om e-mails automatisch in te lezen als cases.
- Bij het registreren van cases is het mogelijk om aan te geven op welke configuratie(s) de case betrekking heeft.
- CC Assistant is momenteel beschikbaar in het Nederlands, Engels, Japans en Roemeens. Een gebruiker kan on-line overschakelen op een andere taal. Er is dus geen taalafhankelijke installatie.
- U kunt de modules kiezen die u wilt gebruiken. Uitbreiden is geen probleem.<sup>18</sup>
- Licenties zijn beschikbaar zowel in de vorm van concurrent users en in named users.<sup>19</sup>
- Schaalbaarheid is aanwezig. Gebruik wordt gemaakt van de 3-tier architectuur waarbij de website, de applicatie en de database op verschillende servers kunnen worden geplaatst. Als uw organisatie groeit hoeft u daarom niet over te stappen op een ander product.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Website [www.ogdsoftware.nl](http://www.ogdsoftware.nl): 'TOPdesk, een nieuw licht op de helpdesk', citaat: "U bepaalt namelijk zelf welke functionaliteit van TOPdesk u voor uw helpdesk nodig heeft."

<sup>19</sup> In de factsheet van iHEAT wordt gesteld dat andere producten alleen 'fixed node' licenties vereisen, wat dus voor CC Assistant niet juist is.

<sup>20</sup> In de factsheet van HEAT PowerDesk is aangegeven dat als een organisatie een groter pakket nodig heeft, overstap naar HEAT Service & Support mogelijk is.



#### **4. Afsluiting**

In het voorgaande zijn de belangrijkste verschillen tussen CC Assistant, HEAT PowerDesk en TOPdesk duidelijk gemaakt. Zoals in het begin van het artikel is aangegeven, zijn slechts enkele aspecten behandeld. Wilt u meer weten over de details dan kunt u met ons contact opnemen.