



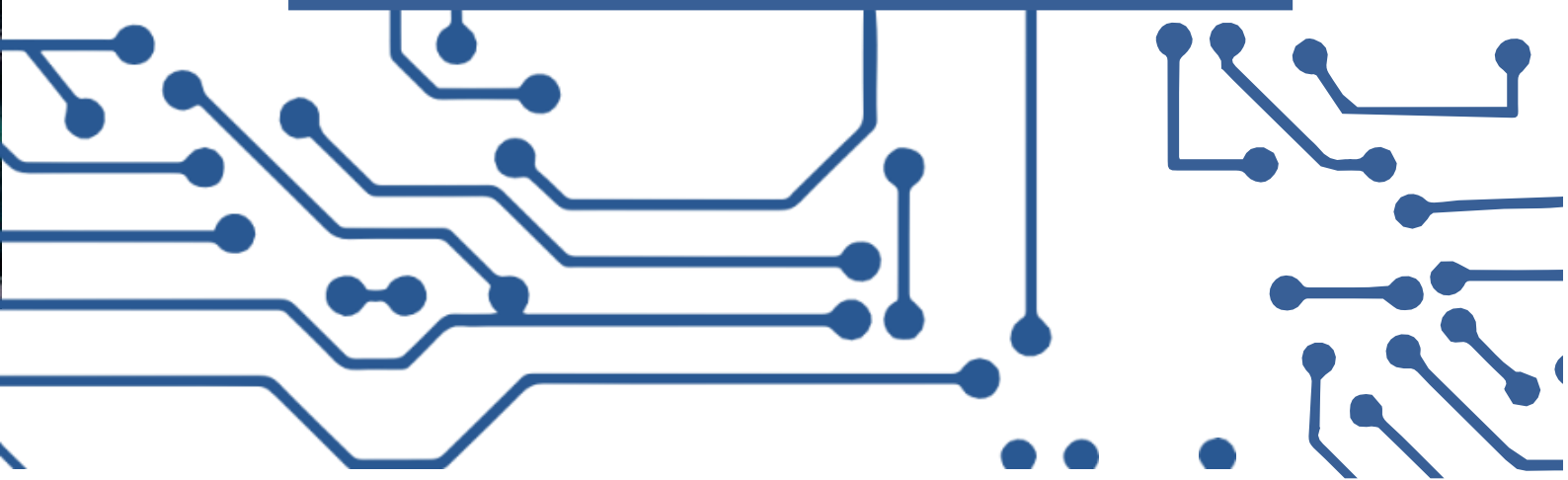
Experis[®]
ManpowerGroup



OUTSOURCING

IT support dienstverlening

v2.0 | Experis © | 2023



Wat is Experis outsourcing?

Organisaties bieden hun medewerkers graag een flexibele en continue IT ondersteuning waardoor zij optimaal kunnen presteren. Het vinden van een juiste partner voor uw IT Support diensten is niet altijd even gemakkelijk. Een partner die deze zorg uit handen neemt, biedt hierin uitkomst. Experis biedt u de oplossing die past bij uw behoeften en wensen.

Wilt u volledig ontzorgd worden en de dienstverlening volgens vooraf gemaakte afspraken door ons laten uitvoeren? U kunt dan kiezen voor onze Outsourcingsoplossing waarbij u volledig ontzorgd wordt en wij de regie en aansturing voor u verzorgen.

Waarom kiezen voor Outsourcing?

- ✓ Gegarandeerde telefonische bereikbaarheid
- ✓ Verhogen eindgebruikerstevredenheid
- ✓ Gegarandeerde continuïteit en afgesproken kwaliteit (kpi's) van uw IT-support dienstverlening
- ✓ Kwaliteit dienstverlening verhogen door kennisborging
- ✓ Voorspelbare kosten én kostenbesparing
- ✓ Flexibele capaciteit bij projecten en vakanties
- ✓ Oplossend vermogen van de IT-support professionals vergroten
- ✓ Oplossend vermogen van de eindgebruiker vergroten
- ✓ Wij zorgen voor regie op de keten van incident- en request management
- ✓ Meetbare en inzichtelijke eindgebruikerstevredenheid en servicedeskdienstverlening
- ✓ Continuous improvement

De opties

Experis Outsourcing biedt u mogelijkheden die aansluiten op uw wensen en behoeften. Zo kunt u kiezen voor een Servicedesk bij Experis en/of op uw locatie(s), een Servicebalie op uw locatie(s), on-site support op uw locatie(s), of een combinatie hiervan. Bovendien is 24/7 (meertalig) support mogelijk. U blijft op de hoogte van de prestaties van uw Servicedesk, waarbij rapportages grip geven en de Customer Effort Score aantoont hoe uw organisatie denkt over de IT-dienstverlening van de Servicedesk.

Servicedesk

- ✓ Eindgebruikers vriendelijk en adequaat helpen
- ✓ Hoge bereikbaarheid en ruime openingstijden
- ✓ 100% registratie en hoog oplossend vermogen
- ✓ Omnichannel mogelijkheden

Servicebalie

- ✓ Een persoonlijke en laagdrempelige IT support
- ✓ Uitleveren van IT middelen
- ✓ IT professionals die passen bij uw organisatie

On-site support

- ✓ Persoonlijke ondersteuning bij de werkplek
- ✓ Positieve ervaring voor eindgebruikers
- ✓ Werken op afspraak

Wat is onze aanpak?

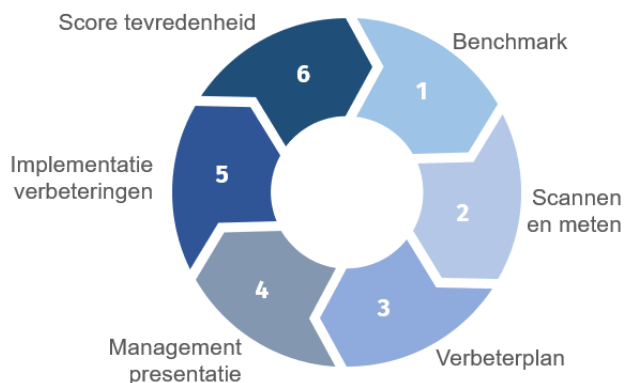
Wij stemmen vooraf uw behoeften met u af en bepalen gezamenlijk wat nodig is om een succesvolle dienstverlening te kunnen leveren. We bepalen met u wat belangrijk is voor uw organisatie en de medewerkers en welke indicatoren (kpi's) daaraan gekoppeld gaan worden. Gemaakte afspraken leggen we vast in onze standaard documentatie set. Bij een outsourcingtraject voeren we ook een benchmark uit om inzicht te krijgen in de workload en hoe uw organisatie het doet ten opzichte van vergelijkbare organisaties

De dienstverlening start met een transitie. In het transitietraject leren wij uw organisatie kennen, welke persona's er werken en hoe de procedures en werkinstructies er binnen uw organisatie uitzien. Onze IT-professionals zijn aandachtige luisteraars, zijn analytisch, flexibel ingesteld, zij hebben kennis, inzicht, inschattingsvermogen en passen binnen uw bedrijfscultuur. Gedurende de transitie periode wordt een klantteam met ervaren IT-professionals opgebouwd en ingewerkt waardoor u gegarandeerd bent van continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening.

Wij werken met een roulatiesysteem waardoor een groter team dan nodig is voor uw dagelijkse dienstverlening, is ingewerkt. Dit geeft extra continuïteit en flexibiliteit in de bezetting. Wij kunnen hierdoor meebewegen en extra resources verzorgen op het moment dat er extra capaciteit nodig is bijvoorbeeld bij IT-projecten.

In onze filosofie staat de klant centraal. Alle activiteiten en communicatie die wij uitvoeren staan in dienst van een tevreden eindgebruiker. Om dit te kunnen borgen, bieden wij naast het team met IT-professionals ook begeleiding in het verbeteren en professionaliseren van uw diensten. Een optimalisatie traject omvat een afgesproken periode waarin een consultant de verandering begeleidt volgens onze verander aanpak. Verder bespreken wij graag de mogelijkheden om een Service Portaal in te richten en Kennis Management toe te passen.

Onze verander aanpak



Wat kunnen wij nog meer?

- ✓ Optimalisatie van de Servicedesk
- ✓ Uitvoeren van een benchmark
- ✓ Opzetten van servicelevel rapportages
- ✓ Dashboards inrichten en kpi's opstellen
- ✓ De customer journey zo gemakkelijk mogelijk maken en uw XLA verbeteren
- ✓ Self service portal implementeren en onderhouden
- ✓ Basis op orde brengen voor automatisering en robotisering
- ✓ Knowledge base ontwikkelen en/of op orde brengen
- ✓ Oplossend vermogen van de Servicedesk vergroten
- ✓ Applicatielandschap in lijn brengen met de business
- ✓ Meetbare en inzichtelijke medewerkerstevredenheid en IT-support

Over Experis

Met meer dan 15 jaar ervaring op het gebied van kantoorautomatisering zijn wij voor u de IT-business partner op het gebied van IT-beheer, -support en -advies. Landelijk hebben wij ongeveer 1500 IT-medewerkers in dienst die IT-ondersteuning en consultancy bieden. Wij denken met u mee en kijken naar de korte en lange termijn, waarbij continuïteit en service hoog in het vaandel staan. Het is ons doel om door middel van een optimale inzet van IT de end user productivity te verhogen en zakelijke meerwaarde te creëren. De mens is hierbij een cruciale factor op de IT-afdeling. Daarom vinden wij het essentieel om continu te investeren in de ontwikkeling van onze IT-professionals. Zij worden hierbij gestimuleerd om het beste uit zichzelf te halen en daarbij door te studeren, nieuwe kennis op te doen en hun certificaten te halen. Hiervoor zijn diverse groeipaden en een persoonlijk ontwikkelplan beschikbaar. Zo helpen wij de IT-professionals te laten groeien op persoonlijk en professioneel vlak. Hiermee geven wij invulling aan het belang van een goede match tussen opdrachtgevers en IT-professionals.

Kom in contact



DIEMEN

Diemerhof 18
1112 XN Diemen



RIJSWIJK

Veraartlaan 6
2288 GM Rijswijk



EINDHOVEN

Flightforum 840
5657 DV Eindhoven



+31 (0)88-8087000



Info@experis.nl



Experis®
ManpowerGroup