

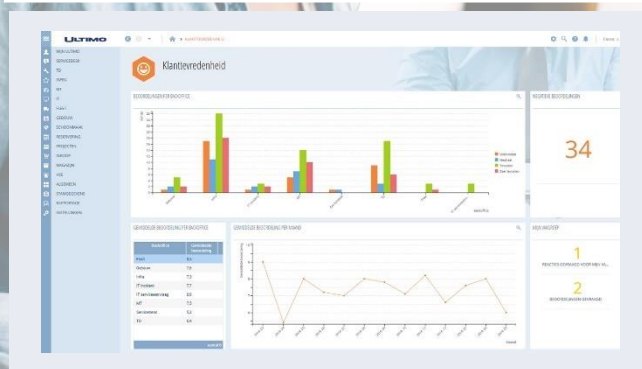
MASTERCLASS DIENSTVERLENING

Uw opgedane kennis

- U beschikt over informatie om uw Facility- & IT-meldprocessen binnen Ultimo te verbeteren.
- U weet hoe u de kennisboom in Ultimo kunt inrichten en toepassen.
- U bent op de hoogte van alle mogelijkheden om SLA's in Ultimo te borgen.
- U bent in staat om de communicatie rondom meldingen binnen uw organisatie te optimaliseren.

Behandelde onderwerpen

- IoT, Self Service, Servicedesk en Mobiel Melden
- Kennisonderwerpen, Afhandelsjablonen en Multi-job sjablonen
- Service Level Agreements
- Dienstverleningsovereenkomst



Key take-aways

- Door gebruik van IoT een beter proces en een hogere klanttevredenheid.
- Self Service: (interne) klanten zijn soms net kinderen: opvoeden.
- Kennisboom/PDC: een valkuil is doorslaan in de hoeveelheid kennisonderwerpen.
- Communicatie: denk na over de hoeveelheid mailnotificaties. Het is ook mogelijk om bijv. wekelijks een overzicht te sturen.
- SLA: begin met een overall SLA. Ga eerst sturen op uw overall gewenste dienstverlening.

Wilt u meer weten over de mogelijkheden van dit onderwerp? Neem dan contact op met uw accountmanager.