



**ADVIES BRENGT  
STRUCTUUR IN  
IT-AFDELING**

## EN HELPT DE KLANTENTEVREDENHEID VERDUBBELEN

Er waait een nieuwe wind door de IT-afdeling van de Vlerick Leuven Gent Management School. Op advies van 4D vision is er een duidelijke structuur in gebracht, zodat het IT-gebeuren nu beter is afgestemd op de evoluties binnen de school. Er werden ook enkele quick wins gerealiseerd. Zo leidde een efficiëntere help desk tot een verdubbeling van de klantentevredenheid. En dit op nog geen drie maanden tijd.

De Vlerick Leuven Gent Management School is sinds haar ontstaan in 1953 uitgegroeid tot een vooraanstaande onafhankelijke academische instelling. Ze dankt haar reputatie aan een lange traditie van gerenommeerd wetenschappelijk onderzoek, uitstekende lesgevers en gedetailleerde cursussen. De laatste jaren heeft ook IT een plaats opgeëist in de value proposition van de school. Managementoefeningen op computer, kortweg business games, internet en e-mail zijn zo belangrijk geworden dat IT mee het imago van de school bepaalt.

### ADVISEURS VERRUIMEN BLIKVELD

Helaas bleek uit de maandelijkse tevredenheidsmetingen dat er bij IT nog ruimte was voor verbetering. "Voor een interne medewerker is het echter niet eenvoudig een duidelijk zicht te krijgen op de situatie en met gerichte acties te komen. Daarom hebben we de hulp van 4D vision ingeroepen. 4D vision bracht met hun externe kijk op de feiten de symptomen in kaart, zodat we samen op zoek konden gaan naar effectieve oplossingen. Al snel kwamen enkele confronterende feiten naar voren", zegt Michel Robberechts, operations manager voor de Vlerick Leuven Gent Management School. De school was de laatste jaren enorm gegroeid, en dus ook het pc-park. Op tien jaar tijd was het aantal computers verzesvoudigd: van 50 naar 300 pc's. De complexiteit van het netwerk neemt niet lineair toe

met de grootte, maar gaat door enkele scharniermomenten die het beheer van het pc-park plots veel ingewikkelder maken. "Daardoor was de IT-afdeling niet meer afgestemd op de gegroeide IT-omgeving, en slaagde ze er niet meer in onze klanten een professionele service te bieden", preciseert Michel Robberechts. De IT-afdeling moest dus op een andere manier worden georganiseerd.

### MEER STRUCTUUR ZORGT VOOR FUNDAMENTELE VERBETERING

4D vision stelde een task force voor die gaandeweg de structuur en de organisatie van de IT-afdeling verbeterd. Deze stuurgroep bestaat zowel uit interne als externe personen, om zo de kennisuitwisseling te bevorderen. Met de aanwerving van twee extra IT'ers heeft de stuurgroep ook extra kennis toegevoegd. "Ook hier was het advies van 4D vision weer cruciaal: zij weten uit ervaring welke competenties het echte verschil maken. Alleen zo konden we er zeker van zijn dat de IT'ers over het juiste profiel beschikken", verduidelijkt Michel Robberechts. Er werden verder ook procedures ingevoerd die de IT-medewerkers meer houvast bieden, zodat de afdeling soepeler draait en steeds beter is afgestemd op de groei van de school. Op die manier blijft de IT-kwaliteit op middellange termijn verzekerd.

### IMPRESSIOMANTE RESULTATEN OP KORTE TERMIJN

Klantentevredenheid is bij de Vlerick Leuven Gent Management School zeer belangrijk. Zo vormen executive opleidingen van enkele dagen tot weken een belangrijk deel van het aanbod. "De 'studenten' beslissen na enkele sessies of ze al dan niet terugkeren. Daarom hebben we ook gezocht naar oplossingen die onmiddellijk zichtbaar resultaat opleverden", geeft Michel Robberechts aan. Er werd bijvoorbeeld een efficiëntere help desk geïmplementeerd, die voorzien was van de nodige tools. Door de help desk onder andere te voorzien van een 'work order list' en een 'call inventory', slaagde 4D vision erin het aantal openstaande oproepen terug te dringen tot een vijfde van het oorspronkelijke. Uit de maandelijkse tevredenheidsmetingen bleek het korte termijn effect ervan: de klantentevredenheid was op nog geen drie maanden tijd meer dan verdubbeld.

### MISSION ACCOMPLISHED

"Onze IT-afdeling is nu perfect afgestemd op de groei van onze school", zegt Michel Robberechts. "4D vision zal hier dus zeker een belangrijke rol blijven spelen. Als lid van de task force blijven ze actief betrokken bij het uitbouwen van de IT-structuur. Door de goede samenwerking en hun uitgebreide kennis zijn zij ook onze eerste keuze voor andere projecten. Ook buiten onze school. Ik heb ze zelfs al voorgesteld aan collega's uit andere sectoren", besluit een tevreden Michel Robberechts.

#### VERBETERING IT-ORGANISATIE VERGT GRONDIGE AANPAK

4D vision gebruikt de SORA-aanpak om een complexe probleemstelling als het reorganiseren van een IT-afdeling ten gronde te kunnen aanpakken. SORA staat voor Symptomen, Oorzaken, Remedies en Acties. Dit houdt in dat de consultants aan de hand van interviews op zoek gaan naar symptomen. Deze uiterlijke kenmerken van het proces vormen belangrijke indicatoren voor de werkelijke oorzaken van het probleem. Door remedies te ontwikkelen die deze oorzaken aanpakken en deze te vertalen in doelgerichte acties worden IT-problemen op een fundamentele manier aangepakt. Zo vervalt men niet in het blussen van brandjes.



[ MICHEL ROBBERECHTS, OPERATIONS MANAGER: "ONZE IT-AFDELING BESCHIKT NU OVER EEN STRUCTUUR DIE PERFECT IS AFGESTEMD OP DE GROEI VAN ONZE SCHOOL, MET ALS RESULTAAT EEN ZEER PROFESSIONELE IT-DIENSTVERLENING." ]

4D VISION IS OPGEBOUWD ROND VIER BELANGRIJKE PIJLERS. CONCREET BIJ DE VLERICK LEUVEN GENT MANAGEMENT SCHOOL BETEKENT DIT:

#### DEFINE

4D vision is in eerste instantie op zoek gegaan naar symptomen. En dit door interviews met de operations manager, de IT-manager en enkele gebruikers. Op basis hiervan definieerden zij dan de eigenlijke oorzaken van het probleem.

#### DESIGN

Vervolgens werden enkele remedies op papier gezet. Zo ontstond het idee van een task force, die instaat voor een permanente verbetering van de IT-afdeling. Een andere remedie bestond erin de help desk verder uit te bouwen.

#### DEVELOP

Deze remedies werden dan verder uitgewerkt. De task force werd ingevuld: de IT-manager, de operations manager en twee consultants van 4D vision. De consultants voegden enkele tools toe aan de help desk om zo het aantal openstaande oproepen in te perken.

#### DEPLOY

Tenslotte werden deze oplossingen in praktijk gebracht. De task force ging meteen aan het werk. Ze werven twee extra IT'ers aan en ze introduceerden concrete procedures in de IT-afdeling. De verbeterde helpdesk werd geïmplementeerd en de gebruikers werden gemotiveerd om gebruik te maken van de aangeboden oplossingen.

Dit project realiseerde uiteindelijk op amper drie maanden tijd een verdubbeling van de klantentevredenheid.