



## Joost Wapenaar

... is technisch product consultant bij TOPdesk en een van de initiatiefnemers om KCS binnen TOPdesk te implementeren.

# SHIFT LEFT (LEFT) EN KCS: WEGEN NAAR EEN BETERE DIENSTVERLENING

Maandelijks ontvangt de supportafdeling van TOPdesk zo'n 5000 meldingen. Een groep van veertig supportmedewerkers weet deze zo snel en goed op te lossen dat u ons daarvoor een ruime 8 geeft. Niets te klagen, denkt u misschien. Toch stellen we onszelf de vraag hoe we onze dienstverlening nog slimmer, sneller en schaalbaarder kunnen maken. En we denken het antwoord gevonden te hebben.

## Slimmer, sneller en schaalbaarder

Bij het zoeken naar antwoorden op de vraag hoe we bij TOPdesk onze dienstverlening nog meer konden verbeteren, kwamen we al snel op de vervolgvraag hoe we bestaande informatie beter beschikbaar konden maken. Dagelijks bespraken we oplossingen met klanten die we een dag eerder ook met een andere klant hadden besproken of zochten we iets uit wat een collega ook al had uitgezocht. Dat kon anders.

In onze zoektocht naar hoe we onze kennis slimmer konden delen, stuitte we op de principes Shift left en Shift left left. Het idee achter deze twee principes is dat je oplossingen op klantvragen actief naar de klant toe brengt. Shift left houdt in dat

ervaren techneuten hun oplossingen op gestelde vragen beschikbaar stellen voor minder ervaren collega's, zodat zij op basis van deze oplossingen klanten kunnen helpen die eenzelfde vraag stellen. Shift left left is de volgende stap: klanten toegang geven tot deze oplossingen, zodat zij zelf het antwoord kunnen vinden op hun vraag.

## Shift left bij TOPdesk Support

Voor de uitwisseling van kennis tussen collega's hoefden we onze werkwijze niet aan te passen: dit is bij TOPdesk al een essentieel onderdeel van ieders takenpakket. Dat is omdat we veel waarde hechten aan behulpzaamheid, naar zowel klanten als collega's, en hoe meer kennis je hebt, hoe beter je iemand kunt helpen.

Om kennisdeling van de zogenaamde tweede lijn met de eerste lijn te faciliteren, worden er kennisdagen georganiseerd. Onderdeel van deze dagen zijn sessies die specialisten organiseren om hun kennis door te geven aan minder ervaren collega's. Bijvoorbeeld over authenticatie, performance of de werking van een specifieke module.

## Shift left left bij TOPdesk Support

Omdat we Shift left bij TOPdesk al onder controle hadden, wilden wij de volgende stap zetten. Dit is de stap naar Shift left left: het beschikbaar stellen van onze kennis naar klanten toe.





Veel antwoorden van ons krijgt u mondeling per telefoon of schriftelijk per e-mail. Uit klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat deze methode goed werkt; voor ons is dit echter niet schaalbaar, omdat we informatie zo alleen een op een kunnen overdragen. Daarnaast hebben we ook een website met handleidingen die u bezoekt of waar wij u naar verwijzen: [help.topdesk.com](http://help.topdesk.com). Dit platform dient om veel klanten tegelijk te kunnen bedienen; die website bevat met name generieke uitleg over hoe TOPdesk werkt en bevat minder informatie over klantspecifieke situaties, foutmeldingen, workarounds etc. Om de stap naar de implementatie van Shift left left te zetten, moesten we een manier verzinnen om ook dat soort kennis bij onze klanten te krijgen.

## Knowledge Centered Support

In onze zoektocht naar een stap zetten richting Shift left left kwamen we al snel terecht bij Knowledge Centered Support (KCS)\*. KCS is een best practice voor het publiceren en beheren van kennis, een soort ITIL onder het kennisbeheer. Dit principe gaat uit van een supportafdeling die een kennisbank vult en beheert met kennisartikelen die gedeeld kunnen worden met eindgebruikers.

Kennisbeheer verandert hiermee van een taak die door specifieke mensen naast hun werk wordt gedaan, naar een taak die iedere

supporter doet als onderdeel van het oplossen van meldingen. Hiermee verandert dus de rol van een supportmedewerker.

## De start van KCS bij TOPdesk

Voor de implementatie van de KCS-werkmethodiek bij TOPdesk hebben we allereerst een projectplan opgesteld. Onderdeel van dit plan was het opzetten van een pilot waarin onderzocht werd of het gebruik van de KCS-methode de afdeling Support efficiënter zou laten werken. Aan de pilot deden tien van de veertig supportmedewerkers mee.

De introductie van de KCS-methode binnen de pilotgroep bracht een grote verandering met zich mee in de wijze waarop deze groep werkte. Om de verandering succesvol te laten verlopen, hadden we wekelijks een evaluatiemoment. Tijdens deze evaluatie bespraken we de uitdagingen die KCS ons bood bij onze werkzaamheden, waar de drempels lagen en hoe we deze konden overbruggen. Zo werd de werkmethode al doende bijgestuurd en geoptimaliseerd. Door met zijn allen de uitdagingen aan te gaan en een uitdaging van een individu te zien als een uitdaging van de groep, hebben we deze verandering op een succesvolle manier doorlopen. Ook bespraken we de successen tijdens de evaluatie: waar zagen we winst ontstaan voor ons als Support? Waar haalden we voldoening en plezier uit? Doordat we de

uitdagingen en successen als team ervaren, werd de pilot een succes, niet alleen in cijfers maar ook met het oog op procesverandering.

Ook de rest van de afdeling gaven we wekelijks een update over de veranderingen die plaatsvonden binnen de pilotgroep en wat het effect was op ons werk. Het delen van het succes van KCS met de gehele afdeling was van essentieel belang om KCS een positief imago te geven en dit positieve imago ook vast te houden. Deze wekelijkse updates maakten de niet-pilotdeelnemers erg enthousiast en bij velen ontstond de wens om de methode ook te gaan toepassen. Dit enthousiasme is erg wenselijk met het oog op het vinden van draagvlak op de afdeling om deze verandering in werkmethode verder uit te rollen.

## Hoe werkt KCS in TOPdesk?

Bij de toepassing van de KCS-methode maken we gebruik van de module Kennissysteem van TOPdesk. In het kennissysteem hebben we een aparte tak aangemaakt om de artikelen die door middel

van de KCS-methode zijn gemaakt, op een vaste en herkenbare plaats op te slaan.

Op het moment dat een klant een vraag stelt aan onze supportafdeling wordt er een melding aangemaakt. Op basis van deze melding zoekt de supportmedewerker naar relevante artikelen in het kennissysteem. Zodra we een artikel hebben gevonden dat het antwoord geeft op de vraag voegen we dit toe aan de melding.

Bij het toevoegen van dit artikel uit het kennissysteem aan het incident maakt TOPdesk een koppeling aan tussen de melding en het kennisitem. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid om selecties en rapporten te maken die inzicht geven in het gebruik van de artikelen; welke artikelen zijn gebruikt om meldingen op te lossen en welke hiervan zijn het vaakst gebruikt?

Als het gevonden artikel het antwoord grotendeels beschrijft maar toch nog een noodzakelijke toevoeging mist, dan passen we het artikel aan voordat we het met de klant delen. Zo worden de artikelen continu geoptimaliseerd. Is er geen artikel te vinden in het kennissysteem dat antwoord geeft op de klantvraag, dan schrijven we direct een artikel bij het behandelen van de vraag.

## De resultaten

Sinds de introductie van de KCS-methodiek bij TOPdesk Support hebben we al ruim duizend artikelen geschreven waarin klantvragen zijn beantwoord. Een groot gedeelte van deze artikelen is al vele malen hergebruikt om eenzelfde vraag te beantwoorden.

Door het gebruik van KCS blijkt tevens dat wij het principe van Shift left nog beter onder controle krijgen. Kennis wordt nu centraal opgeslagen in ons kennissysteem, waardoor dit nu voor zowel eerstelijns als tweedelijns behandelaars beschikbaar is. Hierdoor kunnen minder ervaren behandelaars sneller moeilijkere vragen oplossen en stijgt hun kennisniveau sneller. Ook hebben we gezien dat de gemiddelde doorlooptijd van incidenten is verlaagd en er minder incidenten zijn doorgezet naar de tweede lijn.



▲ In het kennissysteem van het TOPdesk Extranet vindt u bijna duizend KCS-artikelen.

Daarnaast halen de behandelaars die deze methodiek toepassen, in ons geval de supportmedewerkers, extra voldoening uit hun werk. Als ze nu namelijk een vraag beantwoorden, helpen ze niet alleen meerdere klanten in één keer, maar ze delen bovendien hun kennis met hun collega's.

## De toekomst

Het schrijven van grote aantallen artikelen moet natuurlijk geen doel op zich zijn. Het uiteindelijke doel is dat je meldingen sneller kunt oplossen en dat eindgebruikers zelf hun antwoorden kunnen vinden. Gedurende de pilot zagen wij dat het aantal nieuw geschreven artikelen afnam en het aantal meldingen dat aan reeds bestaande artikelen werd gekoppeld, toenam. De kennis die aanwezig is op onze afdeling is nu beter beschikbaar dan voorheen.

De resultaten van de pilot waren zeer positief te noemen. Behandelaars konden gemakkelijker en sneller meldingen afhandelen door vaker gebruik te maken van bestaande artikelen. Aan het begin van de pilot losten we 10 tot 15% van de meldingen op met informatie uit een bestaande kennisbron – aan het eind van de pilot was dit 40 tot 50%. Vanwege het succes van de

KCS-methodiek tijdens de pilot is er besloten om deze werkwijze uit te rollen op de gehele supportafdeling van TOPdesk.

Als je écht volgens Shift left wilt werken, is nog een extra stap nodig. Niet alleen wil je dat behandelaars sneller en gemakkelijker meldingen kunnen oplossen door middel van bestaande kennis. Die extra left zit hem erin dat je eindgebruikers toegang geeft tot de kennis die je bezit. Zo wil je hun de mogelijkheid geven om te zoeken in het kennissysteem. Hier kunnen de klanten antwoorden vinden op hun vragen. Contact opnemen met de supportafdeling is dan niet nodig.

Het voltooien van deze tweede Shift left is komend jaar onze uitdaging. Hierop vooruitlopend hebben we de reeds gemaakte artikelen – dat zijn er op dit moment bijna duizend – al voor u beschikbaar gesteld op het TOPdesk Extranet. U kunt onze artikelen in het kennissysteem vinden door te zoeken vanuit de zoekbalk linksboven. In bovenstaande afbeelding ziet u een voorbeeld hoe dit er in het Extranet momenteel uit ziet. Dus heeft u een vraag over TOPdesk? Zoek op het Extranet: wellicht vindt u het antwoord in een van onze KCS-artikelen. ○

*\* Knowledge Centered Support is een methodiek ontwikkeld door het Consortium for Service Innovation. Alle informatie in dit artikel is een interpretatie van die methodiek en pretendeert op geen enkele wijze de juiste te zijn. Alle rechten en leidende interpretaties behoren en blijven toebehoren aan het 'Consortium for Service Innovation' en zijn te vinden op [www.serviceinnovation.org](http://www.serviceinnovation.org).*