

Stappenplan werkplekproject

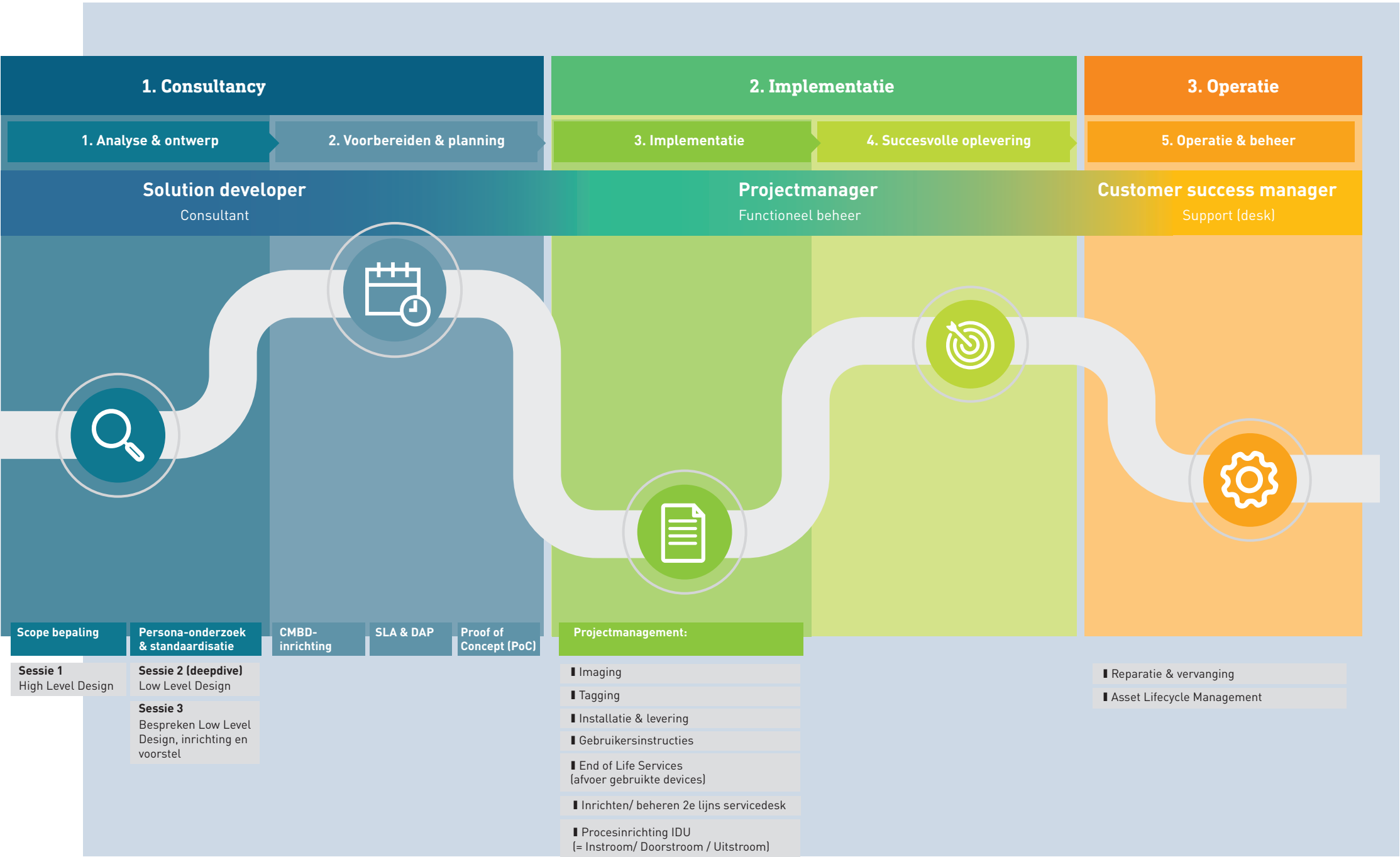
Waar we voorheen vooral transactionele business deden, werken we tegenwoordig steeds vaker aan grotere projecten. Het Service Excellence team ondersteunt je bij grotere projecten. In dit stappenplan geven we een voorbeeld van hoe een werkplekproject eruitziet en met welke Bechtle collega's een Device as a Service (werkplek) project uit het Service Excellence team je in welke fases zal samenwerken.

1. Analyse & Ontwerp

Dit is de startfase waarin we samen met jou kijken wat de wensen en behoeften zijn. In deze fase werken we toe naar een eerste ontwerp van de oplossing. De solution developer en een IT-consultant staan je hierin bij. Samen bepalen we de scope: wat zijn de uitdagingen? Met welke stakeholders moeten we rekening houden? Na het eerste High Level Design voeren we een persona-onderzoek uit om de verschillende type gebruikers te definiëren. Nadat we een Low Level Design hebben, bespreken we het voorstel.

2. Voorbereiding & Planning

Hier hoort bijvoorbeeld de technische stap CMDB-registratie inrichting bij. Voordat het voorstel akkoord is, leggen we eerst samen de SLA (Service Level Agreement) en de DAP (dossier, afspraken en procedures) vast. Daarna vindt er een laatste check plaats in de vorm van een POC (Proof of Concept) om te zien hoe het project eruit zal zien.



3. Implementatie

In fase 2 wordt je projectmanager al lichtjes bij het project betrokken, om zo kennis op te doen over het project en jouw organisatie. De solution developer blijft in het begin van de projectfase nog licht betrokken, om te bekijken of de afspraken nagekomen worden. Jouw projectmanager is in de lead en de hoofdverantwoordelijke. In deze fase wordt het werkplekproject technisch ingericht en alle services worden opgestart. Ook de supportdesk voor medewerkers wordt in deze fase voor je ingericht.

4. Succesvolle oplevering

Als alle puntjes uit fase 3 zijn ingericht, komen we bij de eindfase van de implementatie. Natuurlijk vindt er nog nazorg plaats. Als er issues zijn kun je nog steeds bij je projectmanager terecht. De customer success manager haakt aan om alvast bekend te raken met het project en jouw organisatie.

5. Operatie & Beheer

Het project komt nu in de operationele fase terecht. Het stokje wordt overgedragen aan de customer success manager, die hierna jouw

vaste aanspreekpunt wordt. Jouw customer success manager kent je organisatie door en door en zorgt ervoor dat je tevreden bent én blijft. Je leest meer over wat de rol van customer success manager inhoudt op de volgende pagina.