

Cultuurconnect



Gluren achter de schermen van de servicedesk



Cultuurconnect

Welkom & bekluren van het programma

Werking van de CC-servicedesk: Wat er écht gebeurt na jouw klik op 'Verzend ticket'

Enkele cijfertjes: De servicedesk in grafieken en tabellen

SLA's: Geen rucola of veldsla, maar wel ambachtelijk gekweekt

Het perfecte servicedeskticket: Voor een nog snellere oplossing

FAQ's: Doe-het-zelf-support => 0% wachttijd en 100% voldoening

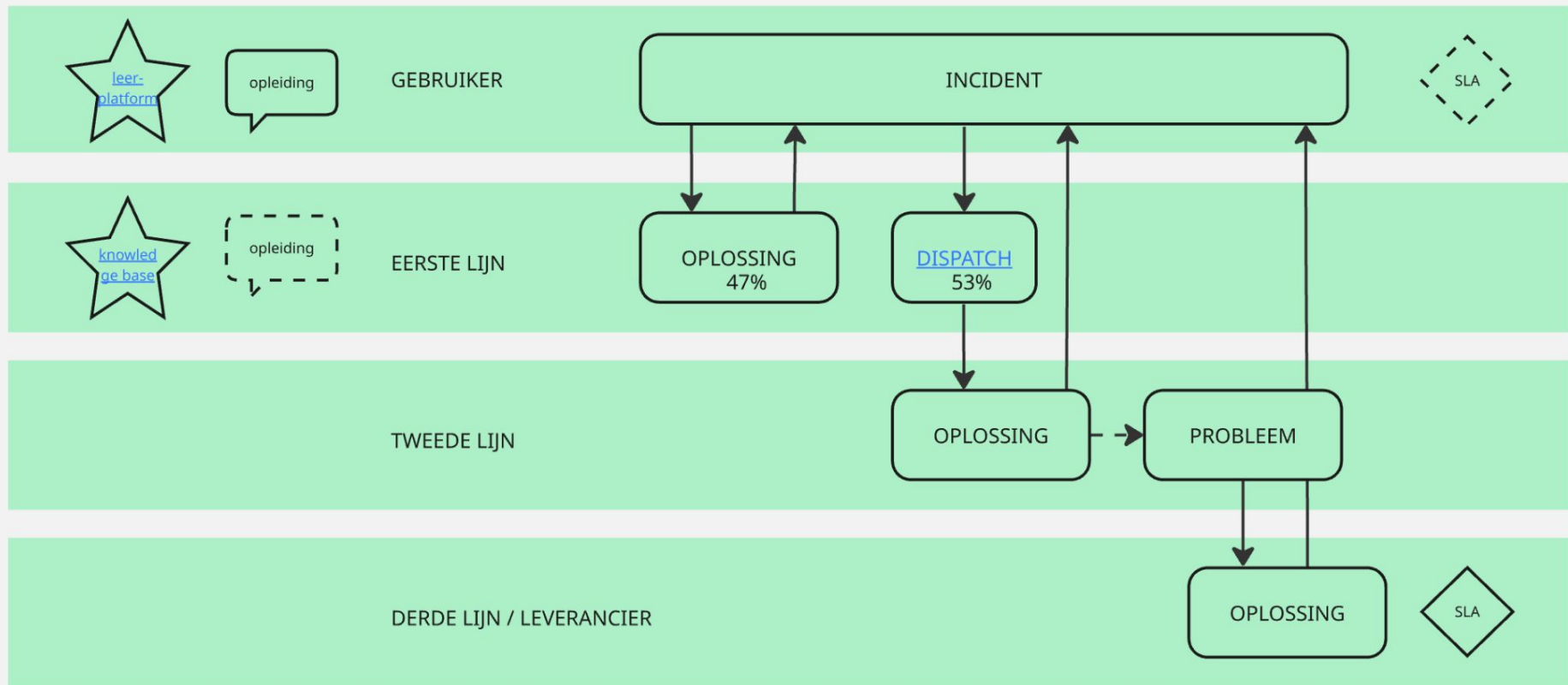
Vragen (over deze presentatie): Deze keer niet via Zendesk



Cultuurconnect

Werking van de servicedesk: Wat er écht gebeurt na jouw klik op ‘verzend ticket’.

Werking van de servicedesk



Werking van de servicedesk

Single point
of entry

Binnen SLA

Knowledgebase

Eén, twee,
team

Meten is
weten

Voortdurend
verbeteren

Dispatching

Maximaal
bereikbaar

First time fix

Klantgericht

Single point of entry

4 mailadressen:
servicedesk@cultuurconnect.be,
info@cultuurconnect.be,
helpdesk@cultuurconnect.be,
bibliotheeksysteem@cultuurconnect.be

OF
<https://cultuurconnect.zendesk.com/>
(opvolging van ticket)

=> De eerstelijns servicedesk is het single point of entry voor alle vragen, zowel van onze coöperanten als van interne collega's.

=> Een duidelijke flow voor iedereen, efficiëntie en overzicht in opvolging van alle binnenkomende vragen

Binnen SLA

We werken binnen afgesproken reactie- en oplostijden (zowel met onze klanten als met onze leveranciers) om oplossingen te garanderen voor problemen die zich voordoen in onze diensten.

=> We streven naar maximale beschikbaarheid van onze diensten en hoge klantentevredenheid

Knowledgebase

Als hulpmiddel: voldoende info om tickets zo snel mogelijk op te lossen en indien nodig door te geven aan de juiste tweedelijnsmedewerker

Eén, twee, team

Een goede servicedesk werkt vlot samen over de lijnen en teams heen

- => Chapter Zendesk
- => Zendesk opkuisdag en kennisdelingsdag
- => Betrokkenheid van meerdere teams bij projecten
- => Open feedback mentaliteit

Meten is weten

Kwaliteit, trends en dienstverlening worden zichtbaar gemaakt zodat we kunnen bijsturen waar nodig

bv. welke vragen komen vaak terug => is er opleiding of item op leerplatform nodig

Voortdurend verbeteren

Voortdurend kijken naar
opportuniteiten om
servicedeskwerking te
verbeteren

Dispatching

[illegible]

Maximaal bereikbaar

We zijn bij uitval van kritische diensten bereikbaar voor onze coöperanten.

=> Bij uitval van kritieke diensten buiten kantooruren: 02 / 213 10 03
ma-vr: 17u-20u, za: 9u-19u, zo:
9u-13u

=> Tijdens kantooruren gaan alle toeters en bellen af wanneer site down wordt aangevinkt op het Zendesk portaal.

=>

Check leerplatform: status van onze diensten voor aanmelden site-down

=> Geen telefonische servicedesk maar aangeven voor telefonisch contact kan

First time fix

We proberen het aantal contactmomenten bij een servicedeskticket te beperken:

=> Hogere klanttevredenheid, lagere doorlooptijd incidenten

=> Belangrijk: Up-to-date knowledge, breed opgeleide eerstelijnsmedewerkers en meteen voldoende info in ticket

Klantgericht

Alle medewerkers van onze servicedesk werken op een klantgerichte manier, afgestemd op de behoeften, verwachtingen en ervaringen van onze coöperanten.

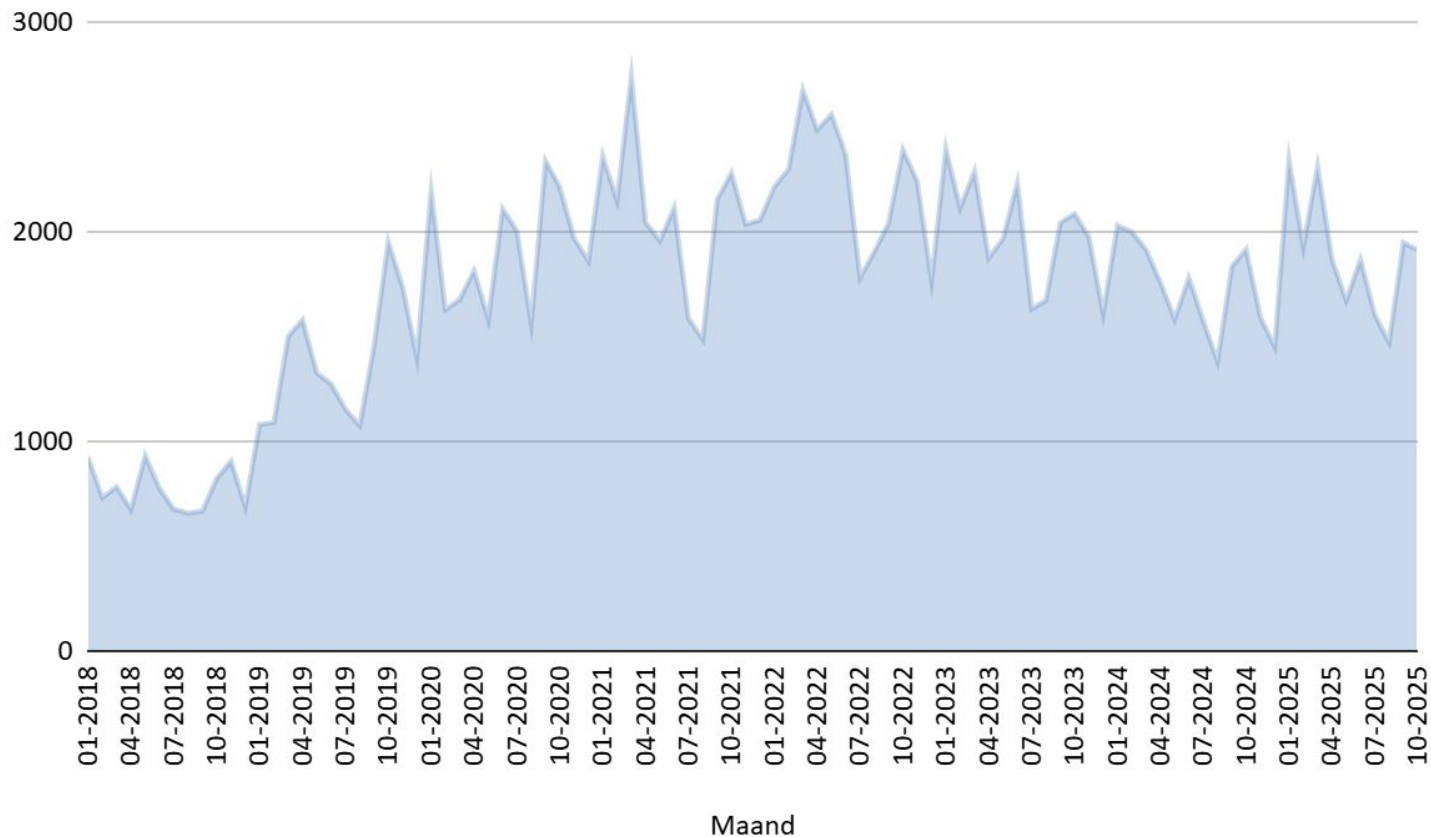
=> Klantentevredenheid na Zendesk ticket is voor ons belangrijk, zowel positief als negatief



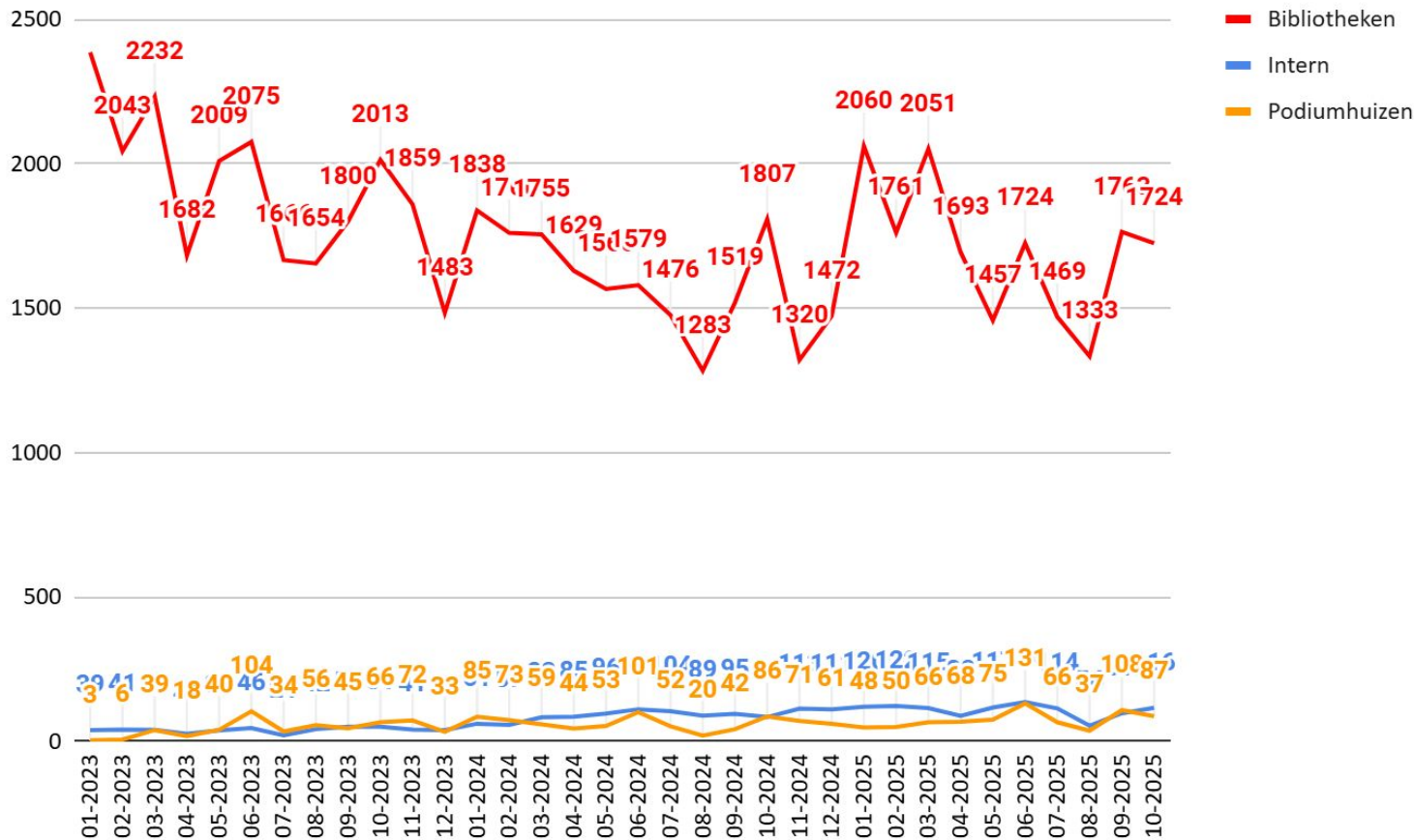
Cultuurconnect

Enkele cijfertjes: de servicedesk in grafieken en tabellen.

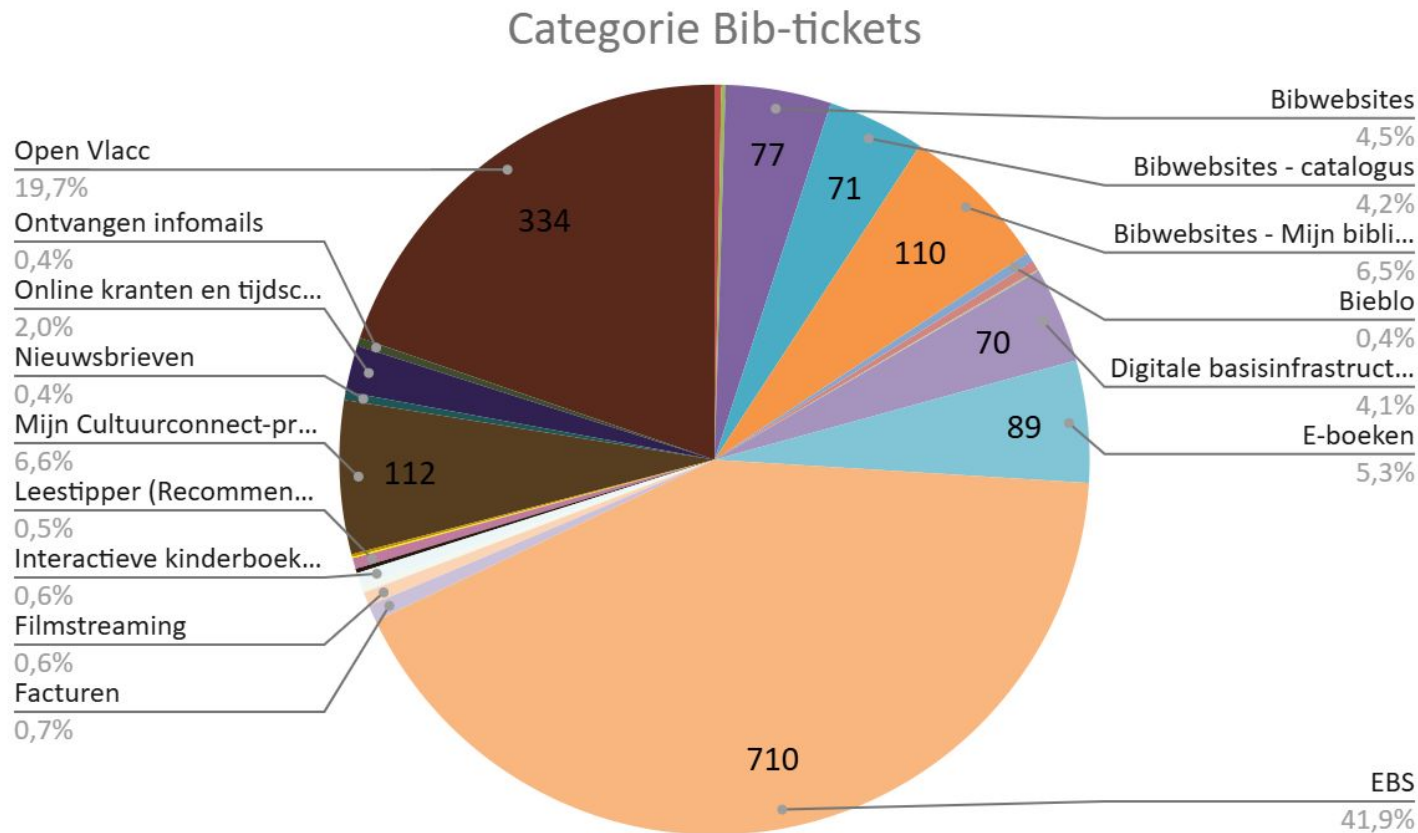
Enkele cijfertjes: Nieuwe tickets



Enkele cijfertjes: Opgeloste tickets



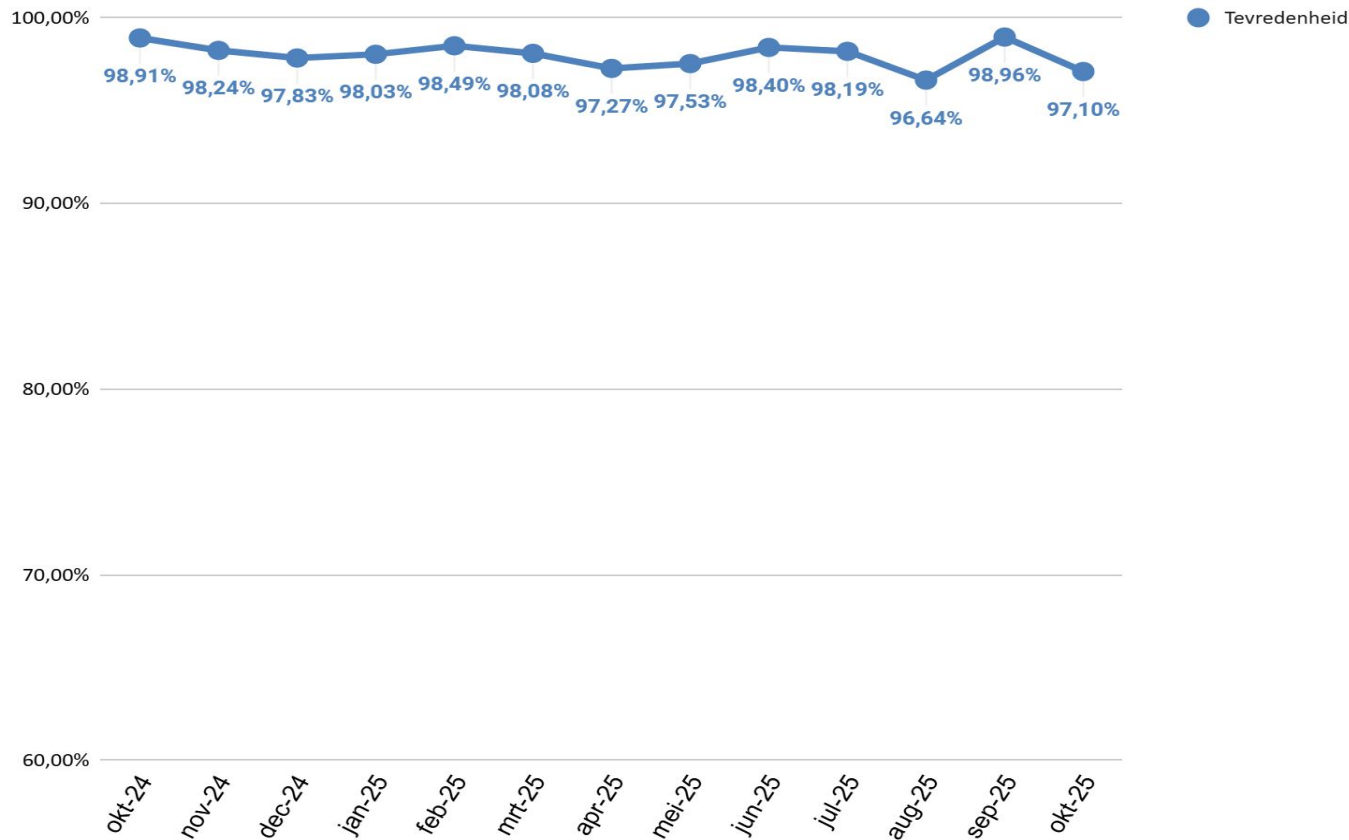
Enkele cijfertjes: Categorieën



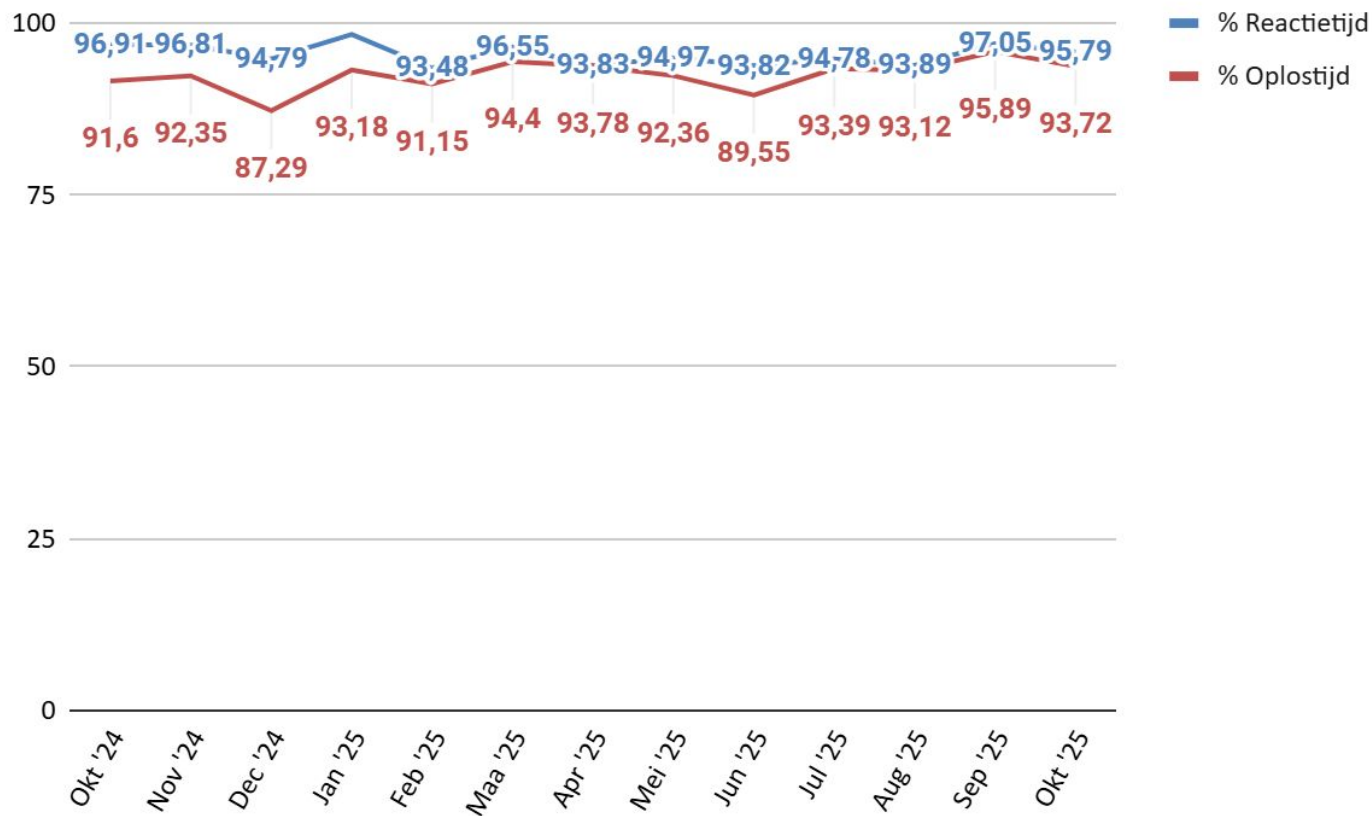
Enkele cijfertjes: Type incidenten

Alle incidenten	Okt '25	% Okt '25	Sep '25	% Sep '25	Aug '25	% Aug '25	Jul '25	% Jul '25	Jun '25	% Jun '25
	21	1,09%	13	0,66%	20	1,21%	15	0,75%	14	0,85%
Andere	83	4,31%	79	4,01%	57	4,00%	76	4,61%	88	4,42%
Bug	134	6,95%	187	9,50%	122	8,57%	85	5,15%	108	5,42%
Configuratie	124	6,43%	161	8,18%	102	7,16%	159	9,64%	220	11,05%
Foute handeling	75	3,89%	68	3,45%	38	2,67%	51	3,09%	84	4,22%
Kennisvraag	324	16,81%	288	14,63%	260	18,26%	262	15,89%	289	14,52%
Migratie	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	2	0,10%	0	0,00%
Monitoring	21	1,09%	40	2,03%	21	1,47%	46	2,79%	60	3,01%
Paswoord / Profiel	193	10,02%	237	12,04%	168	11,80%	212	12,86%	199	9,99%
Site down	80	4,15%	17	0,86%	35	2,46%	3	0,18%	1	0,05%
Taak	837	43,44%	849	43,12%	587	41,22%	709	43,00%	889	44,65%
Verbetervoorstel	35	1,82%	30	1,52%	23	1,62%	25	1,52%	36	1,81%

Enkele cijfertjes: Klantentevredenheid



Enkele cijfertjes: Reactietijd en oplostijd





Cultuurconnect

**SLA's: Geen rucola of veldsla,
maar wel ambachtelijk
gekwweekt.**

SLA's: Basisinfrastructuur

	SLA	Meetperiode	SLA	Okt '25	Sep '25	Aug '25	Jul '25	Jun '25	Mei '25	Apr '25	Maa '25	Feb '25	Jan '25	Dec '24	Nov '24	Okt '24
1	Beschikbaarheid Bibliotheekstelsysteem tijdens openingsuren bibliotheken	ma-vr 08:00 - 22:00 za-zo 09:00 - 19:00	99,60 %	99,76%	100%	99,88%	100%	100%	100%	100%	96,89%	99,52%	99,34%	100%	100%	100%
2	Beschikbaarheid Bibliotheekstelsysteem	Buiten de openingsuren	99,00 %	99,98%	100%	100%	100%	100%	99,98%	100%	99,61%	99,98%	99,98%	99,96%	100%	100%
3	Algemene beschikbaarheid Bibliotheekwebsites (+ mijn bibliotheek en aquabrowser)	24/7	99,00 %	99,99%	99,94%	99,80%	99,99%	99,99%	99,99%	99,90%	99,97%	100%	99,96%	100%	99,89%	99,96%
4	Reactiesnelheid Service Desk (alle categorieën van meldingen)	Kantooruren	80,00 %	95,76%	97,11%	93,92%	94,28%	93,33%	94,92%	93,74%	96,73%	93,13%	98,35%	94,70%	96,59%	96,62%
5	Oplossing Service Desk (alle categorieën van meldingen)	Kantooruren	80,00 %	93,56%	95,92%	93,10%	92,99%	88,75%	91,90%	93,68%	94,25%	90,52%	92,82%	86,55%	91,96%	91,48%
6	Tevredenheidsenquête	Afsluiten Zendesk ticket	85,00 %	96,90%	98,91%	97,18%	98,06%	98,28%	97,33%	97,14%	97,97%	98,44%	98,34%	98,45%	98,13%	99,42%

SLA leveranciers

- Beschikbaarheid
- Performantie
- Incident management
- ...

Voor grootste leveranciers met
compensatie bij niet behalen SLA.



Cultuurconnect

**Het perfecte
servicedeskticket: Voor een
nog snellere oplossing.**

Het perfecte servicedeskticket: Hoe het niet moet

Beste, ik ben mijn wachtwoord vergeten. Hoe kan ik een nieuw aanvragen. Groetjes

Het werkt niet.

Wise geeft een foutmelding, is dat normaal?

Mijn collega heeft meer toegangen als ik, kan ik dezelfde toegangen krijgen?

Het perfecte servicedeskticket

Checklist:

- Over welke dienst gaat deze vraag?
- Wat is er precies aan de hand? (symptomen, foutmelding, afwijkend gedrag)
- Sinds wanneer doet het probleem zich voor?
- Is het een frequentie probleem? (constant, herhaaldelijk of éénmalig)
- Wat is de impact? (doet dit zich voor bij meerdere collega's, is het blokkerend om verder te werken, ...)
- De cross-test: Andere pc ⇔ andere collega

Het perfecte servicedeskticket

- Geef zeker mee: reeds genomen stappen, screenshot of logbestanden, versie (indien van toepassing), identificerende nummers bv. actorID, instantie, Vlacc-nummer,... (indien van toepassing)
- Indien telefonisch contact gewenst, geef zeker mee in het ticket
- Nieuw ticket voor een andere (soort) vraag
- Volg je ticket(s) op in Zendesk

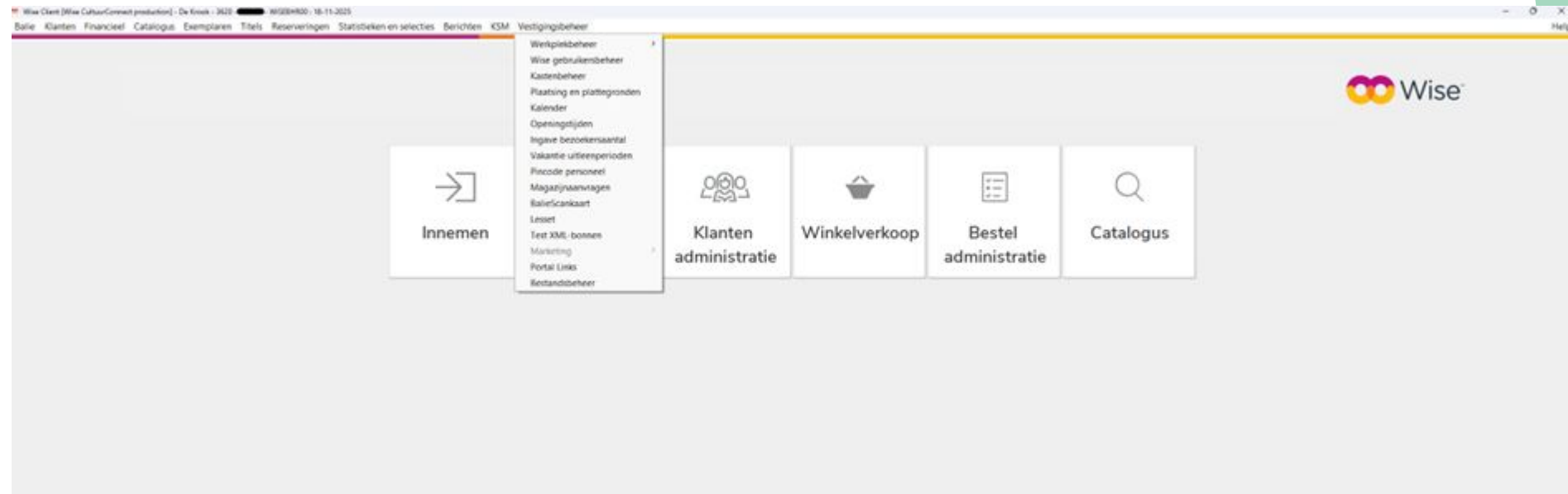


Cultuurconnect

**FAQ's: Doe-het-zelf-support
=> 0% wachttijd en 100%
voldoening**

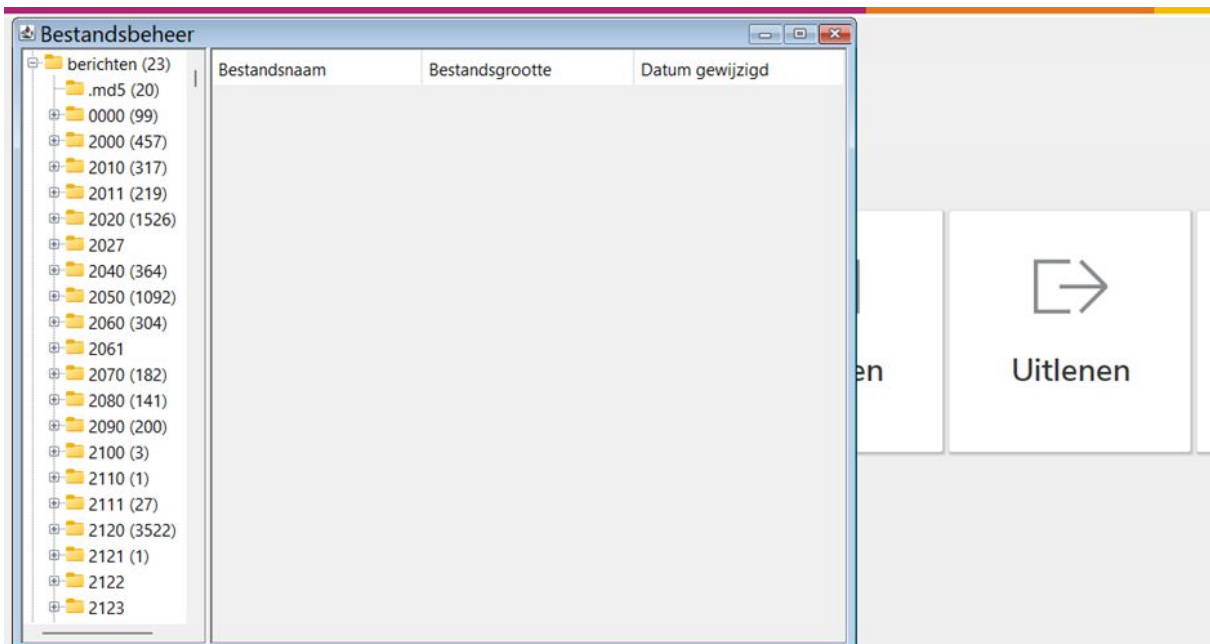
1. Een lener geeft aan dat hij de mail niet ontvangt met de code om te verifiëren bij koppelen lidmaatschap in MB:

Ga naar vestigingsbeheer -> bestandsbeheer



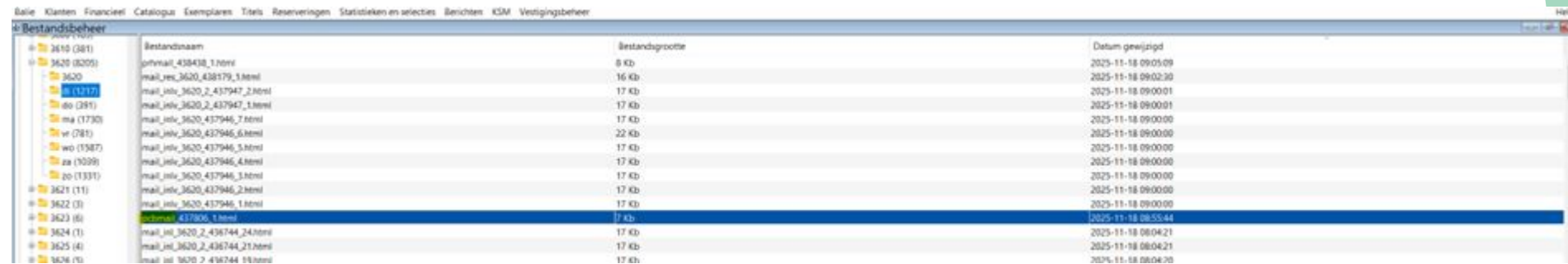
1. Een lener geeft aan dat hij de mail niet ontvangt met de code om te verifiëren bij koppelen lidmaatschap in MB:

Berichten -> vestigingsnummer opzoeken



1. Een lener geeft aan dat hij de mail niet ontvangt met de code om te verifiëren bij koppelen lidmaatschap in MB:

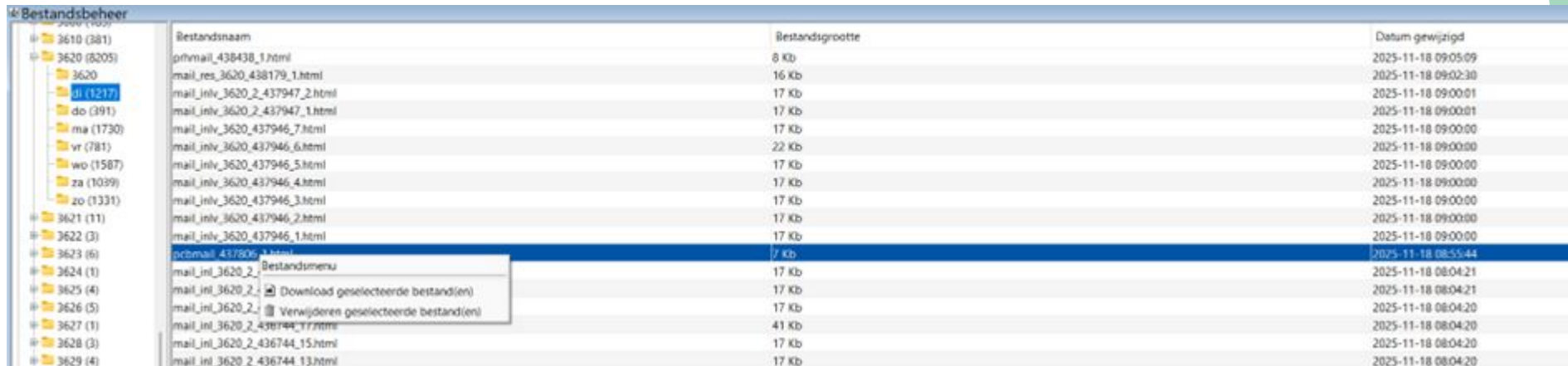
Selecteer de dag dat het bericht is verzonden, ga naar het tijdstip dat de mail is verzonden. De titel van het bestand start met “pcbmail”



	Bestandsnaam	Bestandsgrootte	Datum geplaatst
3618 (381)	pcbmail_438438_1.html	8 Kb	2025-11-18 09:05:09
3620 (3205)	mail_res_3620_438179_1.html	16 Kb	2025-11-18 09:02:30
3620	mail_int_3620_2_437947_2.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:01
3620 (1211)	mail_int_3620_2_437947_1.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:01
3620 (391)	mail_int_3620_437946_7.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:00
3620 (1730)	mail_int_3620_437946_6.html	22 Kb	2025-11-18 09:00:00
3620 (781)	mail_int_3620_437946_5.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:00
3620 (1587)	mail_int_3620_437946_4.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:00
3620 (1009)	mail_int_3620_437946_3.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:00
3620 (1331)	mail_int_3620_437946_2.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:00
3621 (11)	mail_int_3620_437946_1.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:00
3622 (3)	pcbmail_437806_1.html	17 Kb	2025-11-18 08:55:44
3623 (6)	mail_int_3620_2_436744_24.html	17 Kb	2025-11-18 08:04:21
3624 (1)	mail_int_3620_2_436744_21.html	17 Kb	2025-11-18 08:04:21
3625 (4)	mail_int_3620_2_436744_19.html	17 Kb	2025-11-18 08:04:21
3626 (1)	mail_int_3620_2_436744_18.html	17 Kb	2025-11-18 08:04:21

1. Een lener geeft aan dat hij de mail niet ontvangt met de code om te verifiëren bij koppelen lidmaatschap in MB:

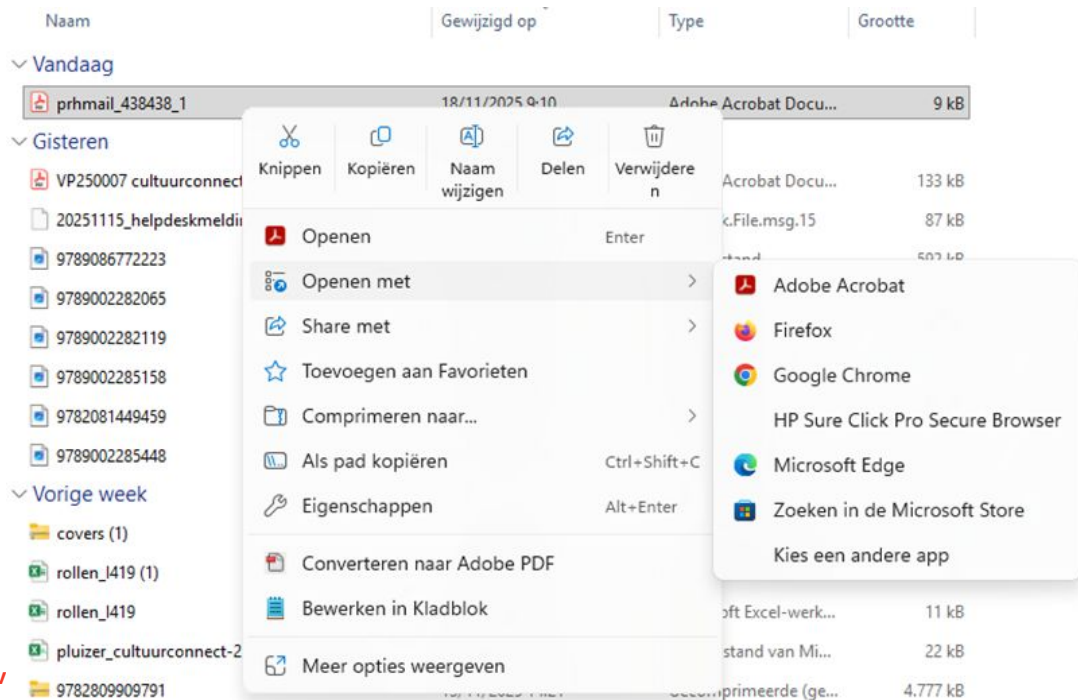
Rechtermuisklik en downloaden:



Bestandsnaam	Bestandsgrootte	Datum gewijzigd
prhmail_438438_1.html	8 Kb	2025-11-18 09:05:09
mail_res_3620_438179_1.html	16 Kb	2025-11-18 09:02:30
mail_inlv_3620_2_437947_2.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:01
mail_inlv_3620_2_437947_1.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:01
mail_inlv_3620_437946_7.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:00
mail_inlv_3620_437946_6.html	22 Kb	2025-11-18 09:00:00
mail_inlv_3620_437946_5.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:00
mail_inlv_3620_437946_4.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:00
mail_inlv_3620_437946_3.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:00
mail_inlv_3620_437946_2.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:00
mail_inlv_3620_437946_1.html	17 Kb	2025-11-18 09:00:00
prhmail_437906_1.html	17 Kb	2025-11-18 08:55:44
mail_inlv_3620_2_437946_1.html	17 Kb	2025-11-18 08:04:21
mail_inlv_3620_2_437946_1.html	17 Kb	2025-11-18 08:04:21
mail_inlv_3620_2_437946_1.html	17 Kb	2025-11-18 08:04:20
mail_inlv_3620_2_437946_1.html	41 Kb	2025-11-18 08:04:20
mail_inlv_3620_2_436744_15.html	17 Kb	2025-11-18 08:04:20
mail_inlv_3620_2_436744_13.html	17 Kb	2025-11-18 08:04:20

1. Een lener geeft aan dat hij de mail niet ontvangt met de code om te verifiëren bij koppelen lidmaatschap in MB:

Bij downloads opzoeken op de pc en best openen met google chrome:



1. Een lener geeft aan dat hij de mail niet ontvangt met de code om te verifiëren bij koppelen lidmaatschap in MB:

Zo kan je de mail terugvinden met daarin de code



2. Aanpassen van openingsuren en sluitingsdagen

Zie ook leerplatform:

<https://leerplatform.cultuurconnect.be/courses/vestigingsbeheer/lessos/vestigingsbeheer/topic/openingsuren-en-sluitingsdagen/>

2. Aanpassen van openingsuren en sluitingsdagen

Openingsuren

Indien enkel de sluitingsuren wijzigen (bv. de bib is nu open op dinsdag van 10.00 tot 13.00 uur en dat wordt vanaf datum X van 13.00 tot 17.00 uur, dan hoeft je dat niet door te geven via de servicedesk.

Je past wel zelf de uren aan op de bibwebsite, via de module [Openingstijden](#) in Wise.

Openingsdagen

Elk jaar genereert Cultuurconnect een kalender voor het hele systeem met daarin de officiële feestdagen en de vaste wekelijkse sluitingsdagen van elke vestiging. Wil je bijkomende sluitingsdagen, boetevrije dagen of vakantieperiodes opgeven voor een bepaalde vestiging, dan kan dat via [Vestigingsbeheer > Kalender](#). Is er dus een specifieke dag waarop de bib normaal open is maar bij uitzondering (brugdag, personeelsopleiding, ...) is de bib gesloten, dan pas je dat op die manier zelf aan. Pas daarnaast ook de openingsdagen aan op de bibwebsite, via de module [Openingstijden](#).

Wijzigen echter de standaard openingsdagen van je bib (bv. de bib is nu gesloten op vrijdag maar vanaf datum X wordt dat elke week een openingsdag, of omgekeerd, de bib is nu open op vrijdag maar vanaf datum X wordt dat een sluitingsdag), dan moet je de servicedesk verwittigen, zodat dit in Wise bij de instellingen van de vestiging kan aangepast worden. Op die manier zal die dag in de kalender van de volgende jaren al meteen correct staan als open of gesloten. Voor het huidige kalenderjaar kan je de aanpassingen dan manueel doen in de [kalender](#).

2. Aanpassen van openingsuren en sluitingsdagen

Vestigingsbeheer > Openingstijden

Rol met de bevoegdheid Baliemax nodig

Openingsuren

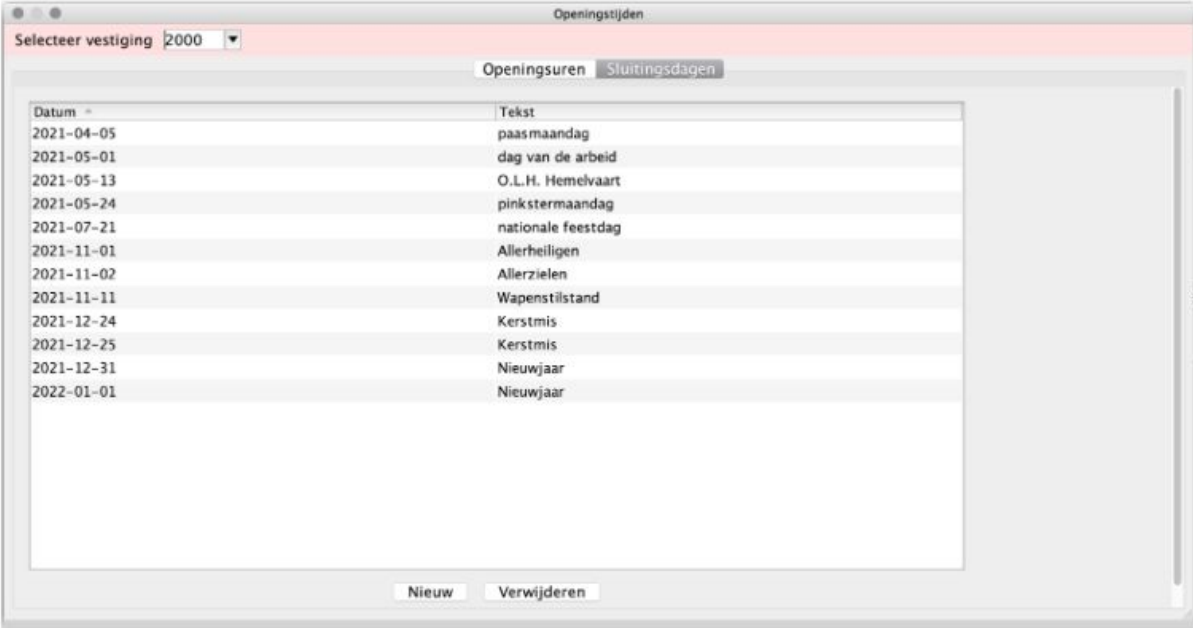
Dag	Volgnr	Van	Tot	Tekst
Maandag	0	13:00	18:00	
Dinsdag	0	13:00	18:00	
Woensdag	0	13:00	18:00	
Donderdag	0	13:00	18:00	
Vrijdag	0	13:00	18:00	
Zaterdag	0	09:00	13:00	

2. Aanpassen van openingsuren en sluitingsdagen

Vestigingsbeheer > Openingstijden

Rol met de bevoegdheid Baliemax nodig

Sluitingsdagen



Openingstijden

Selecteer vestiging 2000 ▼

Openingsuren Sluitingsdagen

Datum	Tekst
2021-04-05	paasmaandag
2021-05-01	dag van de arbeid
2021-05-13	O.L.H. Hemelvaart
2021-05-24	pinkstermaandag
2021-07-21	nationale feestdag
2021-11-01	Allerheiligen
2021-11-02	Allerzielen
2021-11-11	Wapenstilstand
2021-12-24	Kerstmis
2021-12-25	Kerstmis
2021-12-31	Nieuwjaar
2022-01-01	Nieuwjaar

Nieuw Verwijderen

3. Cache wissen op de website

Om de bibliotheekwebsites optimaal te doen werken worden een aantal veelgebruikte data opgeslagen in een geheugen voor later gebruik (de cache). Wanneer je een aanpassing doet kan het daardoor voorkomen dat deze niet meteen zichtbaar is. Standaard wordt de cache van alle bibliotheekwebsites om het kwartier gewist (uitgezonderd biblocaties zoekbox en openingsuren – dagelijks – en covercarrousels – om de vier dagen –). Normaalgezien volstaat dat qua timing maar soms kan het gebeuren dat er aanpassingen zijn die je sneller aangepast wil zien en dan kan je dat forceren door manueel de cache van jouw site te wissen.

Wat de openingsuren en biblocatiesdropdown betreffen, je kan enkel het verversen van de site versnellen en niet de doorstroom van deze gegevens uit Wise, wat 's nachts gebeurt. Op de dag zelf van de wijziging in Wise de cache van de bibliotheekwebsite wissen, zal dus niets uithalen omdat de nieuwe gegevens dan nog niet zijn doorgegeven. Je kan het proces wel met een dag verkorten door de dag na de wijziging de cache te wissen.

Af en toe staan de headers van de site in het engels, ondanks de taal in “NL” staat. Cache wissen lost dit (meestal) op.

3. Cache wissen op de website

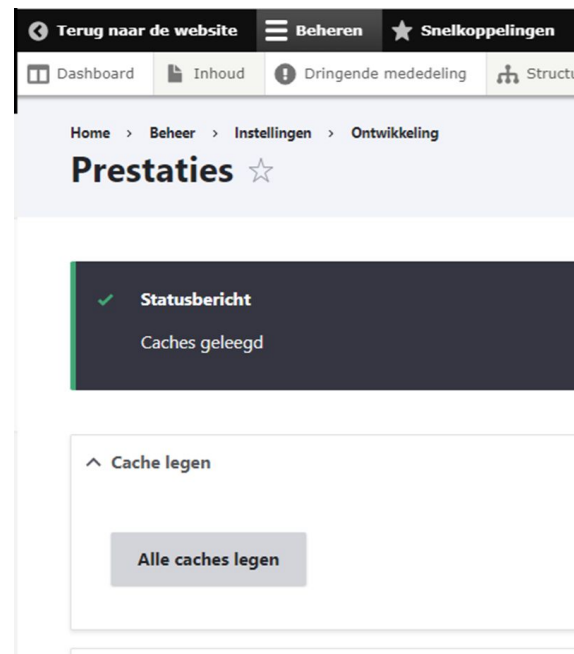
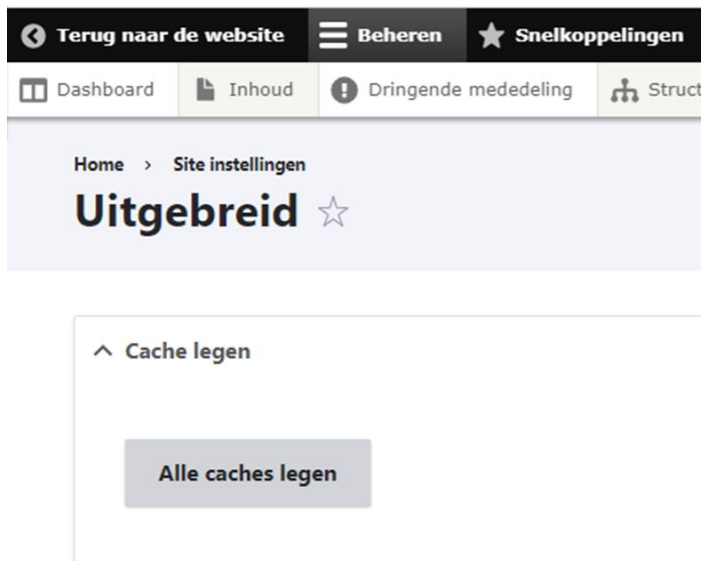
Het manueel wissen van de cache doe je als volgt:

Ga naar Site instellingen > Uitgebreid



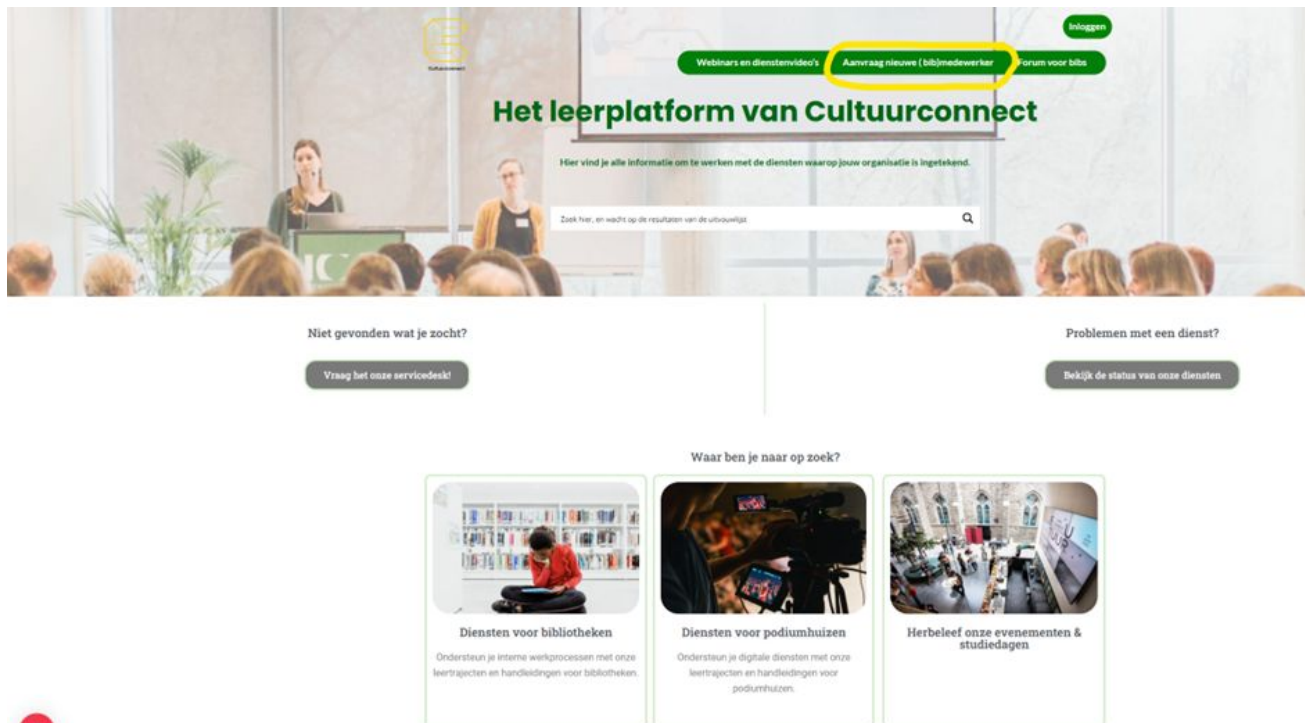
3. Cache wissen op de website

In het scherm dat je daarmee opent klik je op de knop 'Alle caches legen' (maar wees gerust, hiermee wis je enkel de cache van jouw eigen bibliotheekwebsite).



4. Toegangen aanvragen Wise, backend bibwebsite, Mijn Bibliotheek-admin, Wise analytics, ...

Aanvraag door bibliothecaris op het leerplatform





Cultuurconnect

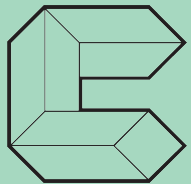
Vragen (over deze presentatie): Deze keer niet via Zendesk



Bezoek ook zeker de live helpdesk op Connect & Co

Locatie: Foyer
13u30-14u30 en 15u-16u

- Ilse: Berichten & nota's / Reglementen / Lenersadministratie
- Eline: Exemplaren & titels / Tijdschriften / IBL (IBL enkel in de eerste sessie)
- Merijn: Regio Samenwerking / Reserveren
- Daphné: Bestellen / Wisselcollecties / IBL
- Steven: Zelfuitleen / Onbemande bib / Techniek
- Niki: Bibwebsites
- Lynn: Mijn Bibliotheek



Cultuurconnect



Gluren achter de schermen van de servicedesk