



Naar één servicepunt voor alle
medewerkers

Enterprise Service Management

Ingrid Nijhuis, IT manager

17 April 2024



UMC Utrecht



Maak kennis met UMC Utrecht

<https://www.youtube.com/watch?v=7XeETrRYtIs>



UMC Utrecht

Krapte in m2 door verbouwing leidt tot 'anders denken'

- Verbouwing ziekenhuis. Ruimtes krijgen andere bestemming
- Verschuivingen leidt tot minder beschikbare ruimte
- HR service centrum, IT helpdesk, Facilitair servicedesk moeten indikken en verkassen (tijdelijk en later definitief)
- Arbeidsmarktkrapte. Er word steeds meer van digitalisering verwacht, ook in de zorg
- Kans om samen naar een ander serviceconcept te gaan voor de medewerker

naar één servicepoint personeel

Op weg naar morgen

Staat van het Huis
juni 2023

Visie: Samen voegen we waarde toe aan het leven van mensen, omdat ieder mens telt. Nu en in de toekomst.

Stip op de horizon

Actuele opgaven extern

Actuele opgaven UMC Utrecht

Integraal Zorgakkoord

Zorg van Morgen

Vernieuwbouwen

Digitaliseren

Green Deal 3.0

Zorgprofiel
aanscherpen

Transformeren organisatie

Financiële ruimte
creëren

Speerpunten



Zorgprofiel



De Utrechtse aanpak



Missie: Samen verbeteren we de gezondheid van mensen en creëren we de zorg van morgen.

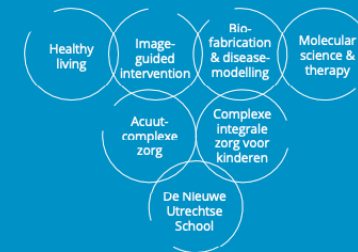
Onderzoek | zorg | onderwijs

Onze mensen



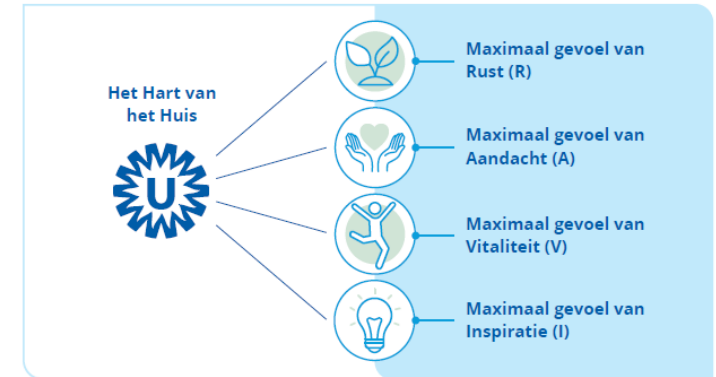
De patiënt centraal

Versnellers



Algemene uitgangspunten servicepoint personeel

- Centrale plek voor medewerkers om digitaal of fysiek geholpen te worden met alle vragen over werk (HR, Facility en ICT services of aanpalende dienstverlening zoals; OR, vrijwilligerszaken etc.)
- Een toegankelijk punt fysiek en digitaal.
- De digitale en fysieke service gaan naadloos in elkaar over en is ontworpen vanuit de behoefte van de medewerker, want die staat centraal en heeft de regie.
- Een goede en snelle service die medewerkers in hun werk ondersteunt en inspireert en die bijdraagt aan de trots als medewerkers van het UMC Utrecht.
- Voor ontmoeten of een gesprek met een expert kan dat op een fysieke locatie in het UMC Utrecht, ingericht conform het Hart van het Huis.



Medewerkerstevredenheid

Het personeelsplein biedt medewerkers een plek om in contact te staan met andere collega's. Het is een fijne plek om elkaar te ontmoeten. We bieden medewerkers een centrale plek om verschillende personeelszaken te regelen. Personeelszaken met een hoogfrequent gebruik organiseren we decentraal. Zo stellen wij de mens centraal achter de medewerker.

Drie leidende principes Servicepoint personeel

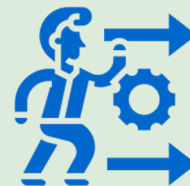
1. Medewerker centraal

- One stop shopping: met alles wat je nodig hebt om je werk goed te doen. Digitaal én fysiek met eenduidige processen
- Alles is ontworpen naar de wensen en behoeften van de medewerker zodat hij weet waar hij moet zijn.
- Flexibel, faciliterend, eenduidig en herkenbaar
- Gevoel van rust, aandacht, veiligheid, inspiratie en regie
- Nodigt uit tot samenwerken, kennis en ervaringen delen



2. Toekomstbestendig

- We werken met bewezen technologische innovaties
- We faciliteren medewerkers bij het gebruiken van nieuwe technieken
- Service wordt continu doorontwikkeld om te blijven aansluiten op behoeften van medewerkers en veranderingen



3. Verbinding fysiek en digitaal

- Als medewerker ervaar je soepele overgang van digitale naar fysieke ondersteuning.
- Digitaal tenzij... zodat iedereen altijd en overal zijn vraag kan stellen én persoonlijke ondersteuning krijgt waar nodig
- De fysieke ruimten van het servicepoint zijn flexibel in te richten
- Toegankelijke digitale tools zijn voor alle medewerkers beschikbaar



Servicepoint personeel samengevat...

Het Servicepoint personeel is een **one stop shopping point** met alles wat medewerkers van UMC Utrecht nodig hebben om hun werk goed te doen, ontworpen naar de wensen en behoeften van de medewerker. De services en voorzieningen worden **maximaal digitaal** vormgegeven met **eenduidige processen**. De fysieke ruimten van het servicepoint zijn flexibel in te richten.

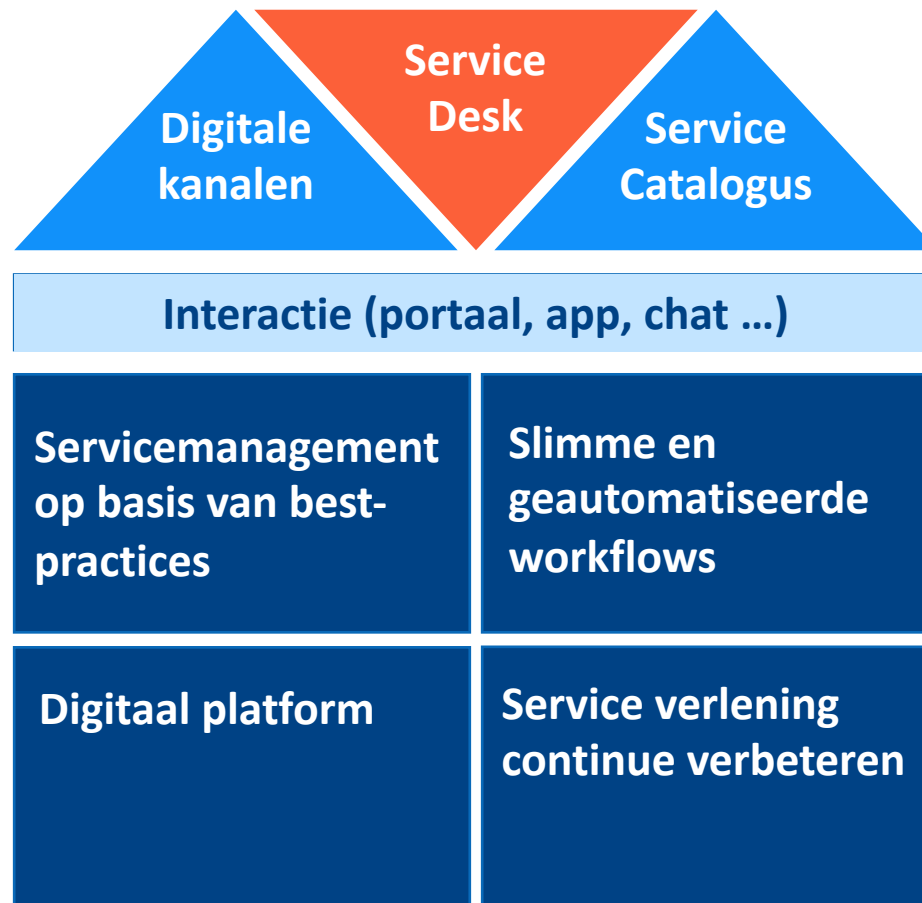
Zodat medewerkers maximaal worden ontzorgd, op de manier en op het moment waarin dit nodig is. Iedereen kan altijd zijn vraag stellen én krijgt persoonlijke ondersteuning waar nodig.

Deskundig, snel en op een prettige manier. Onze service ontwikkelen we continu door met bewezen technologische innovaties aan te blijven aansluiten op de behoefte van medewerkers. We faciliteren medewerkers bij het gebruiken van nieuwe technieken.

met enterprise service management

- Gebruik van Best practices
- Enterprise service management als referentiemodel
- Workshop voor gezamenlijk begrippenkader
- Gezamenlijk plan voor implementatie -
plateauplanning





De kracht van Enterprise Service Management

“Bedrijfsbreed klantgerichte geïntegreerde dienstverlening die de medewerker optimaal ondersteund”



UMC Utrecht

Vijf kernpunten zijn essentieel in het bereiken van ESM succes

Impactvolle ESM oplossing

KANAALSTRATEGIE

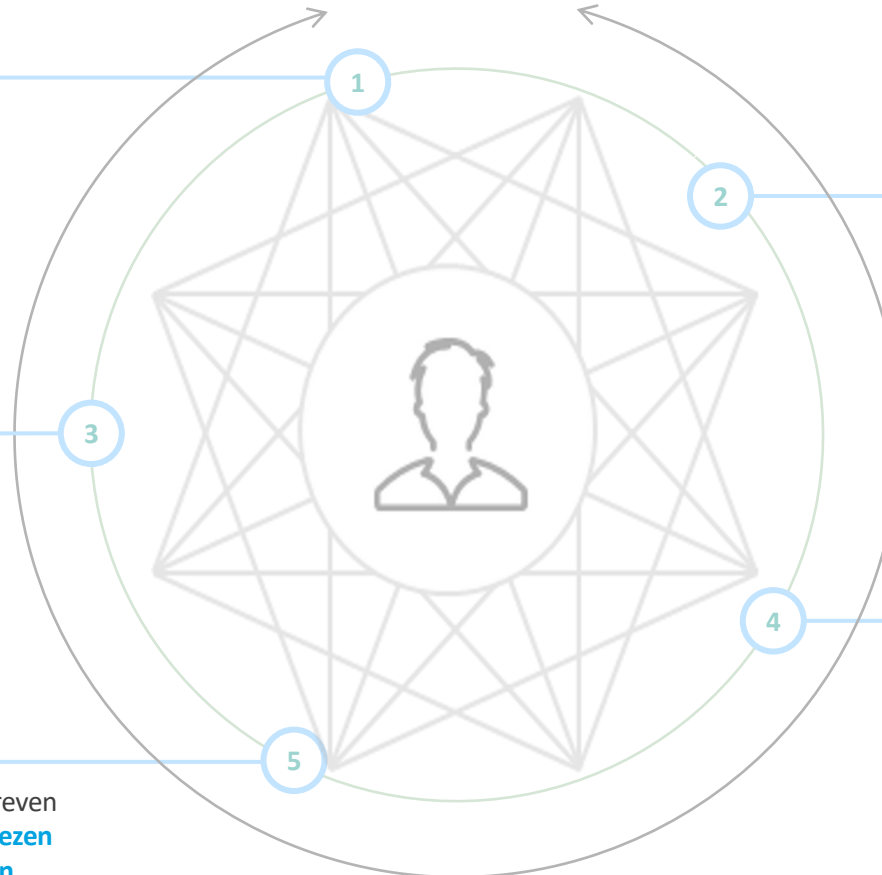
Standaardiseer afspraken tussen de verschillende kanalen om de dienstverlening richting de medewerkers voorspelbaar te maken. **Deskundig, snel en op een prettige manier. De fysieke ruimten van het servicepoint zijn flexibel in te richten en liggen naadloos in het verlengde van de digitale ervaring.**

MEDEWERKERSERVARING

One stop shopping point met alles wat medewerkers van UMC Utrecht nodig hebben om hun werk goed te doen, ontworpen naar de wensen en behoeften van de medewerker. Iedereen kan altijd zijn vraag stellen én krijgt persoonlijke ondersteuning waar nodig.

RAPPORTEN & INZICHTEN

Bouw voort op de digitalisering om een data- en inzicht gedreven organisatie te worden. **Ontwikkel service continu door bewezen technologische innovaties aan te sluiten op de behoefte van medewerkers.**



SERVICE DELIVERY

Creëer verbindingen tussen silo's, functies en medewerkers om één UMC Utrecht serviceorganisatie te vormen, waardoor de dienstverlening efficiënter wordt door **maximaal digitale vormgeving met waar nodig fysieke ondersteuning, gebaseerd op eenduidige processen voor IT, P&O en Facilitaire zaken.**

DIGITALE PLATFORM AFHANKELIJKHEDEN

Breng afhankelijkheden tussen de verschillende digitale oplossingen in kaart en borg de interoperabiliteit tussen de verschillende oplossingen om losse puntoplossingen te voorkomen. **Faciliteer medewerkers bij het gebruiken van nieuwe technieken.**

Plateauplanning in de tijd



Hoe pak je dat aan?

Organisatie

- Regiegroep servicepunt personeel
- projectgroep; FB, DIT, P&O

Dienstverlening per directie op orde brengen (naar eerste plateau)

- IT kwam niet van de grond
- Projectleider ingehuurd voor analyse waar te beginnen. Neem ons mee
- Bleek onze ambitie niet met huidige tooling te kunnen
- Diverse ontwikkelingen mbt tooling
- Met nieuwe energie moedig voort



SERVICEPUNT VOOR MEDEWERKERS

UMC
VRECHT

ICT+FB+P&O





Vragen?

Ingrid Nijhuis, IT manager & Digital lead

[Ingrid Nijhuis | LinkedIn](#) , c.s.m.nijhuis-2@umcutrecht.nl



UMC Utrecht