



Universiteit Gent: « Primeur in de academische wereld »

Met de installatie van Trinicom T5 is de Universiteit Gent de eerste van het land met een geautomatiseerd, centraal kennis- en communicatieplatform. “Trinicom is de realisatie van onze visie om de ‘klantgerichtheid’ te verbeteren en te moderniseren”, zegt kennisbeheerder Els Verhoye. Het ‘GUIDE’ team (Gentse Universitaire Informatiedesk) maakt gebruik van Trinicom om de duizenden informatievragen te verwerken, maar ziet ook meer en meer eigen medewerkers het systeem ontdekken.



De Universiteit Gent is met meer dan 32.000 studenten en 7.000 personeelsleden een van de grootste instellingen en werkgevers van Oost-Vlaanderen. “Bovendien krijgen we jaarlijks zo’n 3.000 buitenlandse studenten over de vloer. En met een heel divers aanbod, 11 faculteiten en 8 directies, maakt dat een erg complexe organisatie”, legt Els Verhoye uit. “Historisch gegroeid vanuit die structuur was er enorm veel informatie aanwezig, maar vooral in de hoofden van de mensen. Gevolg: elke individuele medewerker gaf een eigen antwoord op een

interne of externe vraag. Allemaal met de beste bedoelingen, maar niet erg efficiënt.”

« Snelle implementatie »

“We zijn al meer dan tien jaar bezig onze klantgerichtheid systematisch op te schroeven. Gaandeweg werd echter duidelijk dat we meer nodig hadden dan een reeks ‘helpdesks’. Er moest een écht kennisstelsel komen, dat alle informatie inventariseert, en tegelijk makkelijk te raadplegen en te updaten is. Om de service te verbeteren, moet je bovendien kunnen registreren, meten en analyseren. We zijn dan ons licht gaan opsteken bij de Universiteit van Groningen: daar werd al met Trinicom gewerkt, en waren we snel overtuigd van de troeven en hun ervaring met de onderwijswereld. Vanaf dan is het snel gegaan: opbouw van kennisbank in mei 2009, in oktober al operationeel. Ter illustratie? Op zo’n anderhalf jaar tijd werd de faq-module 190.000 maal bezocht, waarvan er uiteindelijk 6.000 effectieve vragen overbleven. Al de rest werd door de web selfservice gefilterd.





« Een hefboom om kennisdeling te stimuleren. »

Op elke pagina van de website ben je steeds maar één muisklik van de kennisbank verwijderd. Daarvan laten we naargelang het onderwerp het juiste stukje zien. En voor e-mail stellen we zelf de service levels en targets in, die we perfect kunnen opvolgen. Twee dagen voor een standaardvraag bijvoorbeeld, 5 dagen voor een specifiekere vraag. Kortom, met Trinicom hebben we een professioneel en proactief instrument dat de communicatiekanalen via website, e-mail en balie op mekaar afstemt. Opmerkelijk is dat ook de eigen medewerkers meer en meer de kennisbank induiken. Informatie wordt nu spontaan gedeeld, 't is een complete cultuurverandering die haast vanzelf gaat. En niet te vergeten, nu kunnen we onze signaalfunctie naar het management veel beter invullen, omdat we via de analyse de klantbehoefte in kaart brengen. De volgende stap is zeker en vast de telefonie mee te integreren in dit verhaal.”

