

SERVICEDESKFUNCTIES WORDEN GEZIEN ALS OPSTAP NAAR BEHEERFUNCTIES

Het werkveld servicemanagement kent veel verschillende bewoordingen voor wat binnen itil 'de Servicedesk' wordt genoemd: helpdesk, calldesk, supportdesk en natuurlijk servicedesk. Met ingewikkelde termen en filosofieën bepalen we de verschillen tussen deze typen. Maar er zijn ook veel overeenkomsten. Die hoor je bijna nooit en zijn onderbelicht. Dat is vreemd. Dit artikel gaat over de servicedesk, maar u mag voor dit woord ook de naam van uw eigen 'klantcontact' invullen.

door: Ante Brinkman

Service Strategy en Service Design krijgt uiteindelijk vorm door mensen die helpdesks, calldesks, supportdesks of servicedesks bemannen. De antwoorden die zij geven bepalen de service-ervaring van de klant. Wat moeten hun competenties zijn?

De servicedesk is het Single Point of Contact (SPOC) van de ict-organisatie op het operationele niveau. Door deze specifieke taak van de servicedesk is het de 'smoel van je organisatie'. Het is de plek waar de ict-organisatie de klant (business) ontmoet. Hier wordt klanttevredenheid gemaakt, maar ook gebroken.

De afgelopen jaren heb ik mij bezig gehouden met het vormgeven van servicedesks. Mij is opgevallen dat detacheerders veelal beginnende ict-ers sturen om servicedesks te bemannen. Is er een vacature op een servicedesk, dan solliciteren óók veelal beginnende ict-ers. Dat is een merkwaardig fenomeen. Immers de servicedesk is de spil van de organisatie. Natuurlijk vraagt de invulling van een dergelijke functie basiskennis van ict, maar zeker ook goede communicatieve vaardigheden. In de praktijk wordt veelal alleen voldaan aan het eerste criterium, de ict-basiskennis.

De talloze gesprekken die ik voerde met detacheerders en sollicitanten, maar ook intern met de eigen organisaties, hebben mij duidelijk gemaakt dat niemand de weg in wil slaan richting andere bezetting. Dat is vreemd omdat, zoals gezegd, de servicedesk de klanttevredenheid voor een groot deel bepaalt.

Communicatie versus ict-kennis

Op het forum op ITSMF.nl stonden onlangs twee stellingen over de servicedesk.

Stelling 1: Een goede servicedesk kan de fouten van de ict-organisatie goedmaken door goed met de klant te communiceren, en helaas geldt ook het omgekeerde. Al loopt de ict-organisatie nog zo goed, als de servicedesk niet goed communiceert, is de klant toch ontevreden.

Stelling 2: Is een goede servicedesker een ict-er met feeling voor communicatie (de Technicus) of iemand die goed communiceert en feeling heeft voor ict (de Communicator)?

Om met de eerste stelling te beginnen. Iedereen zal zich hierin kunnen vinden. Immers hier wordt een van de primaire doelen van een servicedesk benoemd, zoals deze in de itil-theorie wordt beschreven. Als een servicedesk de afspraken met de klant nakomt en hier goed en helder over communiceert, dan valt een minder efficiënt of effectief opererende backoffice minder op. De eindgebruiker zal niet snel de indruk krijgen dat er zaken structureel fout lopen. De eindgebruiker zal dan ook niet naar het management lopen (de klant) om hierover te klagen. Andersom is het moeilijker. Als een storing netjes wordt opgelost, maar als de servicedesk vergeet hierover te communiceren, dan blijft de kans bestaan dat de klant gaat klagen. Als bijvoorbeeld een storing buiten de afgesproken tijd (SLA) opgelost wordt, maar er wordt gedurende dit traject niet met de gebruikersorganisatie gecommuniceerd, dan zal een teleurgestelde gebruiker dit zeker melden aan het eigen management. Dat de ict-organisatie een goede reden had waarom de storing niet tijdig kon worden opgelost, doet dan nauwelijks meer ter zake. Gebeurt dit vaak dan is het leed niet te overzien.

Herkenbaar? Toch lijkt het erop dat veel organisaties de mogelijkheden om goed te communiceren laten liggen. Dat hangt samen met onzekerheid over het te kiezen type bezetting. Stelling twee vraagt terecht: 'Wie zoeken we eigenlijk op een desk?' Op ITSMF.nl kwamen op deze stelling veel gelijkgestemde reacties binnen,

evenals tijdens de onlangs gehouden ITSMF-workshop 'Succesvol publiceren' ontwikkeld en gegeven door Uitgeverij TIEM, waar dit onderwerp ook ter sprake kwam. Uit een andere hoek kwamen echter heel andere reacties binnen. Zo reageerde een aantal teamleiders van tweede- en derdelijn-oplossing op de stelling dat een servicedesk een goede kweekvijver is voor 'hun oplossing' (de Technicus). Iemand uit Australië zei: 'An IT Helpdesk is also a good IT employment pool for an organisation'. Een andere reactie schetste ongeveer hetzelfde beeld: 'Als gekozen wordt voor de Communicator dan is de overstap naar de tweede- of derdelijn wel erg groot'. Nog een andere reactie: 'Als een servicedesker niet weet waar hij over praat, dan worden de calls niet duidelijk genoeg gelogd.' Er is dus kennelijk een groeipad voor een servicedeskmedewerker richting beheer (tweede-, derdelijns ondersteuning). Dat verklaart waarom bij het aantrekken van servicedeskmedewerkers voornamelijk gekeken wordt naar de technische kennis. Managers gaan ervan uit dat deze medewerkers op termijn verantwoordelijk zijn voor het beheer van (delen van) de ict-omgeving.

Broodnodige verschuiving

Resumerend kunnen we zeggen dat een functie op een servicedesk wordt gezien als opstap naar een beheerfunctie. Omdat de rol van de servicedesk cruciaal is in de dienstverlening naar de gebruikersorganisatie, zou echter het goed kunnen communiceren belangrijker moeten worden geacht dan de technische ict-kennis. Ondanks het feit dat dit bekend is, vinden er geen grote competentieverschuivingen op de servicedesk plaats en hebben de technisch gedreven instromers de overhand. De verschuiving richting communicatieve competenties is echter hard nodig om de sleutelrol goed te kunnen invullen. Kennelijk is deze verschuiving moeilijk te realiseren gezien de lange periode die we hier al mee bezig zijn. Maar hoe moeten we vanuit ons vakgebied de betrokken partijen overtuigen van het nut van de ommezwaai? En waarom dan wel? De komende periode zullen we nader onderzoek naar dit verschijnsel verrichten om zo een beter beeld te krijgen hoe de verschuiving kan plaatsvinden, opdat er sprake kan zijn van daadwerkelijke ict-en businessalignment.

Over de auteur: **Ante Brinkman** is Incident Manager en als zodanig nauw betrokken bij het inrichten en vormgeven van servicedesks. Dit artikel is met ondersteuning van **Aad Brinkman / Aranea Apreton** tot stand gekomen.