

WHITE PAPER

---

# ICT-HELPDESK UITBESTEDEN?



September 2009  
Copyright 2009, OGD — [www.ogd.nl](http://www.ogd.nl)

## INHOUDSOPGAVE

### INLEIDING

<b>HOOFDSTUK 1</b>	<b>WAAROM NADENKEN OVER HET UITBESTEDEN VAN UW HELPDESK ?</b>	<b>4</b>
1.1	Obstakels bij het optimaliseren van gebruikersondersteuning	4
1.2	Waarom lukt het niet om grip te krijgen op de ICT?	5
1.3	Hoofdredeenen om uitbesteding te overwegen	6
<b>HOOFDSTUK 2</b>	<b>WAT VERSTAAN WE ONDER UITBESTEDING VAN DE ICT-HELPDESK?</b>	<b>7</b>
2.1	Helpdesk	7
2.2	Uitbesteden	7
2.3	Wie heeft de regie?	8
2.4	Hoe bewaak ik de kosten?	8
<b>HOOFDSTUK 3</b>	<b>OP WELKE MANIEREN KAN DE ICT-HELPDESK WORDEN UITBESTEED?</b>	<b>9</b>
3.1	Scenario's voor uitbesteding	9
3.2	Andere mogelijkheden	16
<b>HOOFDSTUK 4</b>	<b>SAMENGEVAT: IN WELKE SITUATIES ZOU U UITBESTEDING VAN DE HELPDESK MOETEN OVER WEGEN?</b>	<b>17</b>
<b>APPENDIX</b>	<b>TOTAALDESK VAN OGD</b>	<b>19</b>
i	De bouwstenen, onze medewerkers	20
ii	Rollen en taken van de medewerkers	20
iii	Welke varianten van TotaalDesk zijn er?	23

## INLEIDING

Wilt u graag de ondersteuning van uw organisatie verbeteren? Uw organisatie verandert waardoor uitbesteding wordt overwogen? Heeft u moeite met het vinden en opleiden van medewerkers voor uw helpdesk? Zijn er regelmatig schommelingen in de behoefte aan capaciteit of wilt u controle over kosten van uw ict-afdeling voor de komende jaren?

In alle gevallen doet u er goed aan om verder te lezen. Na het lezen van dit document weet u of uitbesteding van uw helpdesk de beste keuze is voor uw organisatie.

### Aanleiding

Het uitbesteden van de ict-helpdesk is niet nieuw. Veel organisaties hebben er ervaring mee, soms negatief, soms positief. OGD heeft ruim twintig jaar ervaring met ict-dienstverlening en het inrichten van helpdesks. Inmiddels hebben ruim honderd klanten hun ict-beheer aan ons uitbesteed en sinds 2000 bieden we ook het outsourcen van complete helpdesks aan. Wij willen onze ervaring graag delen om u te helpen bij het nemen van beslissingen.

### Probleemstelling

De centrale vraag die we in deze white paper beantwoorden luidt:

*Hoe kan een organisatie profiteren van het uitbesteden van haar ict-helpdesk?*

Om deze vraag te beantwoorden hebben we de volgende deelvragen uitgewerkt:

1. *Waarom zou u nadenken over het uitbesteden van uw helpdesk?*
2. *Wat verstaan we onder uitbesteding van de ict-helpdesk? Wat doet een helpdesk?*
3. *Wat verstaan we onder uitbesteden?*
4. *Welke invalshoeken zijn er?*
5. *Op welke manieren kan de ict-helpdesk worden uitbesteed?*
6. *In welke situaties zou u uitbesteding van de helpdesk moeten overwegen?*

## HOOFDSTUK 1 WAAROM NADENKEN OVER HET UITBESTEDEN VAN UW HELPDESK?

### 1.1 Obstakels bij het optimaliseren van gebruikersondersteuning

Er zijn een aantal veel voorkomende obstakels bij het organiseren van goede ondersteuning op gebied van ict.

#### De organisatie en de technieken veranderen

Veel organisaties veranderen. Soms is een fusie of juist een splitsing de aanleiding. In andere gevallen is er de wens om efficiënter te werken of juist een betere kwaliteit te realiseren. Naast de organisaties zelf veranderen ook de beschikbare technieken en methoden om vanuit informatie- en communicatietechnologie de organisaties te ondersteunen.

Deze organisatorische en technische veranderingen leiden ook tot veranderingen in de ondersteuning. De helpdesk krimpt of wordt juist groter en het takenpakket verandert. Veel organisaties ontbreekt het aan kennis, ervaring en capaciteit om deze veranderingen op te vangen.

#### De paradox van de ideale helpdeskmedewerker

Een helpdeskmedewerker moet van alle markten thuis zijn. Hij moet stressbestendig, communicatief vaardig, nauwkeurig en analytisch zijn en moet voldoende technische kennis van alle systemen hebben. Op de ict-afdeling heeft hij of zij echter weinig aanzien en verdient daarnaast het minst. Het gevolg is dat de ideale helpdeskmedewerker vaak snel wil doorstromen naar een meer gewaardeerde en rustiger functie.

Toch is het belangrijk om zulke gekwalificeerde helpdeskmedewerkers te hebben om goede ict-ondersteuning te kunnen geven. De moeilijkheid is deze ideale helpdeskmedewerker te behouden. Veel organisaties kiezen er daarom voor om het werven, selecteren en opleiden uit te besteden aan een daarin gespecialiseerde partner.

#### Controle over de kosten en kwaliteit

Een ander obstakel waar veel organisaties tegenaan lopen is het gebrek aan controle over de kosten en de kwaliteit. De directie wil graag weten aan welke knop zij moeten draaien om de kosten te besparen of de kwaliteit te verbeteren.

### De aanpak kan efficiënter

Veel organisaties spelen met de vraag of het efficiënter kan.

- Moeten wij met ITIL werken of zijn er misschien andere systemen beter geschikt voor mijn organisatie?
- Kunnen de processen op de helpdesk efficiënter?
- Wordt de service management tool wel optimaal ingezet?

### Uitbreiding van de openingstijden

Veel organisaties willen graag zeven dagen per week, 24 uur per dag ondersteuning voor hun medewerkers. Dit is voor een interne helpdesk met eigen medewerkers vaak moeilijk te realiseren. Zelfs een kleine verruiming van standaard kantooruren naar ondersteuning op werkdagen van 7.00 tot 19.00 kost al veel moeite, omdat de eigen medewerkers niet zo vroeg of zo laat wil werken.

### 1.2 Waarom lukt het niet om grip te krijgen op de ICT?

Aan de obstakels uit de vorige paragraaf liggen drie hoofdoorzaken ten grondslag:

#### Tekort aan kennis en capaciteit

Om een stabiele helpdesk in te richten is voldoende gekwalificeerd personeel vereist. Het is vaak lastig om goede helpdeskmedewerkers te vinden en te behouden. Bij veranderingen, zowel organisatorisch als bij nieuwe systemen, is het moeilijk om de vaste helpdeskmedewerkers bij te scholen. Bij het verbeteren van de processen ontbreekt het vaak aan ervaring met helpdeskpakketten.

#### De omvang van de organisatie is te gering voor een continue dienstverlening

Een helpdesk is vaak afhankelijk van een beperkt aantal medewerkers. Vooral bij organisaties met een helpdesk van 1 tot 3 medewerkers is het al snel een probleem als één van de medewerkers uitvalt, denk bijvoorbeeld aan ziekte of vakantie. Er is dan geen achtervang vanuit de organisatie. Ook bij tijdelijk verhoogde werkdruk is het moeilijk om op te schalen met behulp van eigen medewerkers.

Daarnaast hebben organisaties vaak de wens om openingstijden te verruimen, of overwegen zij zelfs ondersteuning voor 24 uur per dag. Vaak is de hoeveelheid werkzaamheden buiten de reguliere werktijden dusdanig laag dat het niet loont om hiervoor extra eigen medewerkers aan te nemen.

### Onduidelijke afspraken en aansturing

Het is vaak niet duidelijk hoe de helpdesk optimaal het bedrijfsproces kan ondersteunen. Het lukt niet goed om de vraag van de organisatie in kaart te brengen en deze te koppelen aan het aanbod van de helpdesk. Dit leidt tot onduidelijke afspraken, waardoor er geen grip is op de kosten en kwaliteit. Veel organisaties hebben niet de kennis en ervaring om doelen voor de helpdesk op te stellen en te meten of deze worden gehaald.

## 1.3 Hoofdredeenen om uitbesteding te overwegen

De belangrijkste redenen om uitbesteding van de helpdesk te overwegen zijn:

- De kwaliteit van de bestaande ondersteuning is niet naar wens.
- De continuïteit is niet geborgd bij uitval van medewerkers.
- De kosten zijn niet onder controle.
- Er is behoefte aan uitbreiding van openingstijden.

## HOOFDSTUK 2 WAT VERSTAAN WE ONDER UITBESTEDING VAN DE ICT-HELPDESK?

### 2.1 Helpdesk

Wij gebruiken de term helpdesk. De keuze voor deze term is bewust, omdat hij breder inzetbaar is dan de servicedesk of callcenter.

Servicedesk is een term die veel gebruikt wordt en die voor velen bekend zal zijn uit ITIL (versies 2 en 3). Volgens ITIL is de servicedesk het eenduidige aanspreekpunt voor de ict-organisatie en heeft deze als doelstelling ondersteuning te verlenen aan de overeengekomen dienstverlening door de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de ict-organisatie te garanderen.

Een helpdesk kan dezelfde taken hebben als een servicedesk, maar het kan ook een team zijn wat zich op een bepaald specialisme richt. Wij gaan er vanuit dat een organisatie dus meerdere helpdesks kan hebben. Bijvoorbeeld een eerstelijns helpdesk die op dezelfde manier is ingericht als de ITIL servicedesk en daarnaast een tweede helpdesk voor applicatieondersteuning.

### 2.2 Uitbesteden

Uitbesteden is het laten uitvoeren van een bedrijfsproces door een externe leverancier. Er zijn verschillende keuzes te maken bij het uitbesteden van een helpdesk.

#### Binnen of buiten de deur?

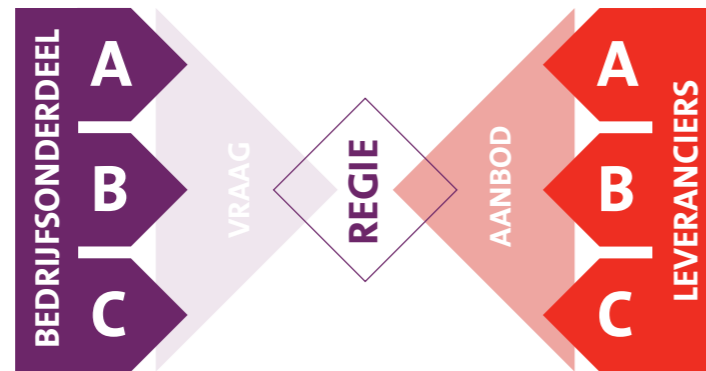
De helpdesk kan zich op locatie van uw eigen organisatie bevinden, dit noemen we “insourcing” of “in house outsourcing”. Ook kunt u de helpdesk uitbesteden aan een leverancier die vanuit een eigen locatie ondersteuning biedt. In een zogenaamd ICT Service Center heeft u de keuze tussen een “dedicated” desk waarbij de helpdeskmedewerkers alleen voor u werken of een gedeelde desk waarbij de helpdeskmedewerkers meerdere klanten bedienen.

Eventueel kunt u ervoor kiezen de helpdesk in het buitenland onder te brengen, dit noemen we “offshoring”.

## 2.3 Wie heeft de regie?

Tussen de vraag van de organisatie en het aanbod van de ict-diensten moet afstemming plaatsvinden, dit noemen wij regie. In het onderstaande model is een organisatie te zien met verschillende onderdelen en ict-diensten die deze onderdelen ondersteunen.

De verschillende ict-diensten zijn uit te besteden aan één of meerdere leveranciers. De keuze voor het aantal partijen en in hoe verre er wordt uitbesteedt, hangt af van de grootte van de organisatie en de mate waarin de verschillende processen zijn afgebakend.



Figuur 1: model voor regie bij uitbesteding

Door goed na te denken over de manier waarom dit geheel op elkaar wordt afgestemd is het mogelijk om de regie apart of gecombineerd met de ict-dienst uit te besteden.

In sommige gevallen speelt de helpdesk die het dagelijkse klantcontact verzorgt een belangrijke rol in het goed laten samenwerken van de verschillende leveranciers. Bij het uitbesteden is het van wezenlijk belang goed af te spreken welk deel van de regie bij de organisatie ligt en welk deel bij de leverancier.

## 2.4 Hoe bewaak ik de kosten?

Er zijn verschillende contractvormen bij uitbesteding van een helpdesk mogelijk. Er kan gerekend worden met kosten voor individuele inhuur van medewerkers of een raamcontract met voorwaarden rond de inzet van medewerkers zoals beschikbaarheid, kwaliteit en kosten. Andere mogelijkheden zijn vooraf vastgestelde prijzen per werkplek of kosten per call, in deze gevallen is het belangrijk om duidelijk in een overeenkomst (SLA) vast te leggen wat de taken van de helpdesk precies zijn.

## HOOFDSTUK 3 OP WELKE MANIEREN KAN DE ICT-HELPDESK WORDEN UITBESTEED?

Afhankelijk van de doelstellingen zijn er verschillende manieren om een uitbesteding aan te pakken. De meest geschikte vorm van uitbesteding hangt af van de manier waarop uw organisatie in elkaar zit. Het is bijvoorbeeld eenvoudiger om een helpdesk uit te besteden als alle ict-processen en bedrijfsprocessen duidelijk van elkaar te onderscheiden zijn.

### 3.1 Scenario's voor uitbesteding

#### Scenario 1: Geen zorgen over werkplekondersteuning

##### Situatie

Een internationaal bedrijf dat handelt in machineonderdelen heeft zijn hoofdkantoor in Nederland. In het bedrijf wordt gebruik gemaakt van deels zelfontwikkelde applicaties om de productie en handelsprocessen aan te sturen. Er zijn regelmatig reorganisaties door veranderingen in de markt. De bedrijfsonderdelen willen dat de ict-afdeling snel en adequaat reageert bij verstoringen van hun bedrijfsproces. Zij willen niet het gevoel hebben tegen een muur van bureaucratie op te lopen.

Het bedrijf heeft meerdere leveranciers van ict-diensten, waaronder een telecomprovider en een partij die de printers ondersteunt. Er zijn externe partijen voor business intelligence en ondersteuning voor de ERP-systemen. Het systeembeheer is ook grotendeels uitbesteedt. Bij storingen komt het regelmatig voor dat de partijen naar elkaar wijzen zonder dat het probleem opgelost wordt.

Het bedrijf heeft daarom behoefte aan een helpdesk die snel kan reageren op verandering, zowel inhoudelijk als in capaciteit. Het werk op de helpdesk is complex doordat er kennis en begrip van de bedrijfsprocessen en software nodig is. Het belangrijkste is dat de helpdesk begrijpt wat het belang van het bedrijf is en er steeds voor zorgt dat het geheel van leveranciers en interne medewerkers optimaal hierop aansluit.

##### Oplossing

In dit geval is het wenselijk om de helpdesk op de eigen locatie te houden. Naast het oplossen van eerstelijns storingen kan het team zorgen voor de regie (of operationele aansturing). De helpdesk zit binnenshuis omdat ze dan ook door informele contacten beter kan inschatten wat er zich afspeelt. Een uitgebreide SLA is er niet, omdat deze verstorend werkt, het bedrijf verandert te snel en de helpdesk moet juist dat afvangen wat niet met de leveranciers geregeld is.

### Conclusie

Door de bemensing en dagelijkse aansturing van deze helpdesk uit te besteden aan een ict-dienstverlener weet het bedrijf zeker dat er altijd voldoende capaciteit is. In het contract zijn verder afspraken gemaakt over specialistische noodhulp en projectondersteuning in advies en capaciteit. Een coördinator is de spil voor alle operationele vraagstukken, hij regelt alles op het moment dat er een probleem is en bedenkt hoe dat de volgende keer kan worden voorkomen. Het bedrijf heeft een partner die kritisch meedenkt, rapportages oplevert en snel kan schakelen voor de inzet van kennis of capaciteit.

### Scenario 2: Eén callcenter voor al uw meldingen

#### Situatie

Een leasemaatschappij heeft een goed draaiende ict-afdeling met eigen mensen. Het enige probleem is het vinden van mensen voor het beantwoorden van de telefoon. De eigen helpdeskmedewerkers willen zich graag meer met techniek bezighouden en het bedrijf ziet dat de rinkelende telefoon en inkomende mailtjes het gestructureerd werken belemmeren. Verder heeft het bedrijf vestigingen in Finland, Polen en het Verenigd Koninkrijk. Er zijn daardoor ruimere openingstijden gewenst van 6.00 uur 's ochtends tot 20.00 uur 's avonds. Het eigen personeel werkt bij voorkeur tussen 8.00 en 18.00.

Het bedrijf wil graag dat de eigen mensen zich bezig kunnen houden met hun specialisme en zich niet bezig houden met de binnenkomende incidenten. Daarnaast hebben ze al een helpdeskpakket, in dit geval TOPdesk, aangeschaft. De aangekochte change- en probleemmodules worden nog nauwelijks gebruikt. De CMDB wordt niet bijgewerkt. Men heeft dus het gevoel, op gebied van praktisch omgaan met ITIL, nog wel wat te kunnen winnen.

Het bedrijf heeft daarom besloten dat het graag een "callcenter" wil en wil dit in laten richten door een ict-dienstverlener die hier ervaring mee heeft.

#### Oplossing

De partner heeft eerst een quickscan uitgevoerd en op basis daarvan advies uitgebracht over de inrichting van de processen en de tool. De partner neemt daarbij templates uit de eigen praktijk mee om TOPdesk optimaal te laten werken. Er worden standaardoplossingen ingevoerd, er wordt een kennisbeheersysteem aangelegd en change- en probleemmanagement processen worden in gebruik genomen. Tegelijkertijd herstructureert de partner de CMDB.

Vervolgens heeft de partner een SLA opgesteld met daarin meetbare afspraken over het oplospercentage en de doorlooptijden. De partner levert vervolgens een team van helpdeskmedewerkers die al ervaring hebben met TOPdesk, opgeleid zijn voor het ITIL werk en door hun ict-achtergrond ook in staat zijn storingen direct op te lossen.

### Conclusie

Het bedrijf heeft nu geen zorgen meer om mensen te vinden die zorg willen dragen voor de communicatie met zijn medewerkers. Ook het zoeken naar mensen die op een vroeg tijdstip willen starten is verleden tijd. Daarnaast werkt de ict-afdeling efficiënter doordat de ITIL-processen geïmplementeerd zijn en de tool beter werkt. De tool, het kennissysteem en de CMDB worden beheerd door de partner.

### Scenario 3: Alles bij één partij

#### Situatie

Een onderzoeksinstelling met 200 werknemers wil zich richten op haar core business en wil zo min mogelijk bezig zijn met ondersteunende processen. De beschikbaarheid van een aantal systemen is zeer belangrijk; ze willen graag voorop lopen in technologieën, maar de kennis van ontwikkelingen in de ict-markt ontbreekt. Daarnaast is er behoefte aan ondersteuning van de eindgebruikers op werkdagen van 8.00 tot 18.00. Er is echter niet genoeg werk om hiervoor mensen in dienst te nemen.

#### Oplossing

Deze onderzoeksinstelling heeft de helpdesk en het beheer volledig uitbesteed aan één partner. Deze partner zorgt dat er één dag in de week een systeembeheerder op locatie is en dat daarnaast, wanneer nodig, helpdeskmedewerkers langskomen voor ondersteuning op de werkplek. Ook heeft de partner in haar eigen kantoor een monitoringsysteem voor al haar klanten en een helpdesk die op werkdagen van 7.00 tot 19.00 open is. Aan de hand van het monitoringsysteem kunnen beheerders op afstand storingen voorkomen. De helpdesk kan werkplekken overnemen op afstand en op die manier gebruikers ondersteuning bieden. Doordat de partner hetzelfde werk bij veel organisaties doet kan zij steunen op ruime ervaring en is zij ook in staat kundig advies te geven over nieuwe ontwikkelingen.

### Conclusie

Het onderzoeksbureau heeft zelf niet genoeg omvang voor een eigen ict-afdeling, maar loopt dankzij de uitbesteding voorop op het gebied van gebruikersondersteuning en nieuwe technologieën.

**Scenario 4: vaste kosten per call***Situatie*

Een groot bedrijf richt zich op de primaire processen. Voor de ondersteunende processen gaat zij er vanuit dat andere gespecialiseerde bedrijven het efficiënter of beter uit kunnen voeren. De ict-afdeling is bijna geheel uitbesteedt.

De vaste medewerkers van de ict-afdeling houden zich bezig met het definiëren van de wensen van de organisatie aan de ene kant en het vinden van optimale ondersteuning door leveranciers aan de andere kant. De helpdesk oftewel het Single Point of Contact voor alle medewerkers wordt verzorgd door één van de leveranciers. Het bedrijf wil hiervoor graag niet meer betalen dan nodig is.

Doordat er vaak 's avonds gewerkt wordt en ook vestigingen in andere tijdzones zijn is er behoefte aan ruime openingstijden.

Verder zijn de medewerkers van het bedrijf enigszins wantrouwend. Deze weerstand is in het verleden gegroeid. Men is gewend om binnen te lopen bij de ict-afdeling en een bekende collega aan te spreken. Bij een eerdere uitbesteding aan een externe partij had men het gevoel niet geholpen te worden.

*Oplossing*

In dit geval kan het bedrijf kiezen voor uitbesteding op basis van kosten per call aan een partij met een "ICT Service Center". Vanuit het ICT Service Center worden meerdere bedrijven bediend, door deze combinatie kan het personeel efficiënter worden ingezet. Daardoor zijn ruimere openingstijden te realiseren. Aangezien er meerdere aanbieders op dit gebied zijn heeft het bedrijf bij de uitbesteding ruime keuze. Afwegingen die daarbij zijn meegenomen zijn de prijs per melding, de kwaliteit, de openingstijden en de door de helpdesk gesproken talen.

Door te kiezen voor een systeem van kosten per call weet het bedrijf dat het alleen betaalt voor ondersteuning op het moment dat het daadwerkelijk nodig is. Het is daarbij wel belangrijk om duidelijk vast te leggen welke ondersteuning de leverancier biedt. Het bedrijf heeft bij een eerdere uitbesteding opgemerkt dat het oplossend vermogen van de helpdesk beperkt was. Het heeft inmiddels een aantal standaard scripts gedefinieerd voor veel voorkomende problemen, deze scripts dient de helpdesk van de leverancier te doorlopen. Voor de andere meldingen zorgt de helpdesk voor een volledige registratie, met een duidelijke omschrijving van de storing, correcte categorieën en een check van de contactgegevens.

De weerstand tegen de huidige externe helpdesk is aanzienlijk verminderd, mensen hebben het geaccepteerd als een gebruikelijke stap. Daarbij hebben ze gemerkt dat de leverancier altijd bereikbaar is in het service-window, altijd de melding registreert en altijd de melding in behandeling neemt.

*Conclusie*

Het is belangrijk om duidelijk vast te leggen welke taken de helpdesk uitvoert. Alles wat niet is vastgelegd wordt niet uitgevoerd of direct doorgezet. Daarnaast speelt bij bedrijven die voor het eerst uitbesteden de communicatie een grote rol. Door goed aan te geven waarom de keuze is gemaakt en wat de voordelen zijn kan worden voorkomen dat een negatief beeld ontstaat.

Uitbesteding naar Azië was veruit het goedkoopste, maar uit referentiebezoeken bleek dat men daar niet tevreden was over de verstaanbaarheid. Uiteindelijk wilde het bedrijf vooral goede ondersteuning in Nederlands, Duits en Engels en was een service-window van 6.00 tot 18.00 acceptabel. Het bedrijf hoorde goede ervaringen over de kwaliteit van een Nederlandse ondersteuner en besloot daarmee in zee te gaan.

**Scenario 5: vaste kosten per werkplek***Situatie*

Een middelgroot bedrijf heeft de ict-ondersteuning zoveel mogelijk uitbesteedt. De werkplek is door middel van een aantal projecten grotendeels gestandaardiseerd en het aantal eigen applicaties door een aantal consolidatieslagen teruggebracht. Deze zijn voor een deel gehost bij externe partijen. Het bedrijf wil graag zekerheid over de overige kosten voor ondersteuning en beheer van de standaard werkplek. Omdat de werknemers in de buitendienst vaak lang doorwerken en de interne medewerkers soms al om 7.00 uur starten zoekt het bedrijf een helpdesk met openingstijden van 7.00 tot 22.00 op werkdagen.

*Oplossing*

Het beheer en de ondersteuning van de standaardwerkplek zijn op basis van kosten per werkplek uitbesteedt. Er waren meerdere aanbieders op de markt die hier een aanbod op konden doen. Het bedrijf heeft keuzes gemaakt op gebied van openingstijden, kwaliteit van de ondersteuning en de flexibiliteit om het aantal werkplekken uit te breiden of juist te verminderen.

Belangrijke voordelen van de gekozen oplossing zijn dat de aanbieder voor iedere organisatie iets te bieden heeft. De kleinere bedrijven delen hun helpdesk met een aantal andere bedrijven en genieten zo van de schaalvoordelen. Grotere bedrijven, vanaf tweehonderd tot vierhonderd werkplekken, krijgen een eigen helpdesk binnen het ICT Service Center van de leverancier, waardoor er een meer bedrijfsspecifieke eerstelijns-ondersteuning wordt geboden.

Hoewel een groot deel van de werkzaamheden op afstand is uit te voeren zijn er af en toe ook mensen ter plekke nodig. Bijvoorbeeld om nieuwe werkplekken te plaatsen, of hardware problemen op te lossen. In de meeste gevallen is dit in te plannen en niet urgent omdat er voldoende reservehardware aanwezig is. Voor noodgevallen is er afgesproken dat er binnen acht uur hulp ter plekke is. Bij het bedrijf van 200 werkplekken komt gemiddeld eens per maand een werkplekbeheerder langs.

De leverancier heeft in deze situatie groot belang bij het voorkomen van storingen, dit spaart hem immers kosten voor noodhulp en op de helpdesk. In het eerste jaar heeft de leverancier dan ook het probleem- en wijzigingsbeheer dusdanig ingericht dat er veel minder storingen zijn. Bij de contractverlenging kon de prijs hierdoor omlaag worden bijgesteld.

### Conclusie

Het grote voordeel van dit scenario is dat de kosten op de langere termijn stabiel en voorspelbaar zijn. Daarnaast wordt de leverancier door het gedeelde belang gestimuleerd om mee te denken over de te leveren kwaliteit. Het is schaalbaar voor bedrijven van verschillende omvang. Kleine bedrijven kunnen gebruik maken van een gedeelde helpdesk en zodoende van de kwaliteit en continuïteit van een grote dienstverlener. Grotere bedrijven krijgen een eigen helpdesk toegewezen, hebben het voordeel van noodhulp en kunnen het aantal te ondersteunen werkplekken eenvoudig aanpassen.

### Scenario 6: Aanvulling op de capaciteit

#### Situatie

Er zijn meerdere situaties denkbaar waarin een organisatie voor deze oplossing kan kiezen. Enkele voorbeelden zijn:

- Schommelingen in de werklust voor de helpdesk, bijvoorbeeld voorspelbare seizoensgebonden werkdruk in het onderwijs of projecten die binnen de organisatie lopen.

- Behoeft aan continuïteit: het is voor een bedrijf vaak zeer belangrijk dat de helpdesk met voldoende gekwalificeerde mensen bezet is. Organisaties hebben zelf geen pool waaruit zij mensen kunnen halen die snel inzetbaar zijn.
- Uitbreiding van de openingstijden: met het aanwezige personeel lukt het niet om bredere openingstijden te realiseren.

### Oplossing

In de bovenstaande gevallen kan een organisatie met een ict-dienstverlener afspraken maken over de beschikbaarheid van personeel. De verantwoordelijkheid om het personeel beschikbaar te hebben en op te leiden is dan uitbesteed. De ingehuurd medewerkers draaien mee in het team en de aansturing ligt bij de uitbesteder zelf. Er zijn verschillende opties mogelijk, zoals:

- Garantie van bezetting voor een aantal uren per dag. De leverancier zorgt er voor dat er op bepaalde tijden altijd ingewerkt personeel aanwezig is. Er wordt meestal een pool gemaakt waarbij iedereen in de pool regelmatig een dag werkt.
- Snelle aanvulling. Er worden afspraken gemaakt dat er bij ziekte van eigen personeel of inhuur binnen een bepaalde tijd extra capaciteit beschikbaar wordt gesteld door de leverancier.
- Planning ook uitbesteden: bij een grotere pool is het vaak handig om de planning ook uit te besteden. Een planner van de leverancier zorgt dan voor de juiste capaciteit op het juiste moment.

Bovenstaande opties zijn goed te combineren. In het contract kunnen afspraken worden gemaakt over uurtarieven en beschikbaarheid.

### Conclusie

Aanvulling op capaciteit is handig voor organisaties die al een functionerende helpdesk hebben en behoefte hebben aan meer continuïteit, ruimere openingstijden of flexibele bezetting.

## 3.2 Andere mogelijkheden

### Niet uitbesteden

Als een organisatie specifieke technieken of processen heeft die alléén binnen die organisatie plaatsvinden dan ligt uitbesteding niet voor de hand. De voordelen die een ict-dienstverlener biedt, zoals efficiëntere opleiding en schaalgrootte, ontbreken dan voor deze specifieke gebieden. Een voordeel van uitbesteding kan dan nog wel zijn dat de kosten voor werving en de risico's met betrekking tot personeelsmanagement bij de leverancier worden gelegd.

## HOOFDSTUK 4 SAMENGEVAT: IN WELKE SITUATIES ZOU U UIT BESTEDING VAN DE HELPDESK MOETEN OVERWEGEN?

Afhankelijk van de situatie kunnen er meerdere redenen zijn om uitbesteding te overwegen. Het is echter belangrijk om te realiseren dat er regie gehouden wordt over de leveranciers, om te zorgen dat het geheel van aanbod voldoet aan de vraag vanuit het primaire proces van de organisatie.

### U wilt zekerheid over de kosten

In dat geval zijn er verschillende opties. Eén van de mogelijkheden is een vaste prijs per werkplek met afspraken over de beschikbaarheid. U heeft dan zekerheid over kwaliteit en de prijs. Een andere mogelijkheid is bijvoorbeeld een vaste prijs per maand voor de gehele helpdesk.

### U wilt ruimere openingstijden

Ook in dit geval zijn er meerdere mogelijkheden. U kunt extra capaciteit inhuren voor de helpdesk op uw eigen locatie. Ook kunt u gebruik maken van een shared helpdesk, waarbij de leverancier de ruime openingstijden voor meerdere klanten tegelijk kan aanbieden. Dit gaat met kosten per call, per werkplek in uw organisatie of met een vooraf afgesproken prijs.

### U wilt voldoende capaciteit van het juiste kennisniveau

U heeft vaak moeite om voldoende gekwalificeerd personeel te vinden voor de dagelijkse bemanning van uw helpdesk. U kunt met uw leverancier afspraken maken over de beschikbaarheid van voldoende ingewerkt personeel. Dit kan zowel voor de helpdesk op afstand als voor de helpdesk in huis gelden.

### U heeft behoefte aan meer kwaliteit

Een ict-dienstverlener heeft een grote pool aan ervaren en getraind personeel. Het personeel doet ervaring op bij helpdesks bij meerdere klanten en kan een ruim aanbod aan opleidingen volgen. Ook heeft een ict-dienstverlener specialisten en projectleiders die richting en vorm kunnen geven aan kwaliteitsverbeteringen.

### U wilt snel kunnen schakelen

Door veranderingen in uw organisatie variëren de benodigde omvang van de helpdesk en het activiteitenpakket regelmatig. U wilt flexibel extra medewerkers kunnen inzetten, zonder daarvoor vast personeel in dienst te nemen.

### **Uitbesteden is het beleid**

Sommige organisaties kiezen ervoor om alles uit te besteden wat niet tot het primaire bedrijfsproces behoort. Het motto is dan: "Wij zijn goed in ons primaire proces, elk ondersteunend proces kan een ander bedrijf beter doen".

## **APPENDIX TOTAALDESK VAN OGD**

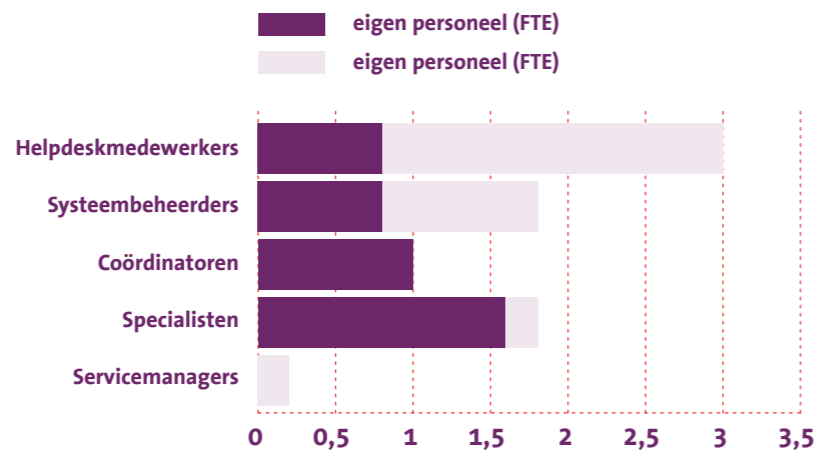
Wij hebben 20 jaar ervaring met ict-dienstverlening en sinds 2000 ook ervaring met volledige uitbesteding van de helpdesk. Voor de verschillende varianten van uitbesteding hebben wij de dienst TotaalDesk opgericht. Redenen om te kiezen voor uitbesteding aan OGD zijn:

- De kwaliteit van onze medewerkers: hoogopgeleid en ambitieus.
- De flexibele opbouw van de dienst: voor elke situatie kunnen wij een oplossing bedenken.
- We kunnen snel schakelen: binnen twee weken kunnen wij starten.
- Indien uw situatie verandert kunnen wij hier snel op reageren.
- Onze ervaring met servicemanagement software: begin jaren negentig ontwikkelden wij TOPdesk.
- Wij hebben 700 medewerkers met kennis en ervaring op het gebied van helpdesk, beheer, ict-projecten en softwareontwikkeling.
- Onze prijsstelling is vriendelijk.

TotaalDesk is opgebouwd uit bouwstenen in de volgende categorieën: coördinatie, helpdeskbezetting en advies. Hierdoor kunnen wij bij elke situatie een passende oplossing samenstellen, van servicemanagementadvies tot aan het volledig uitbesteden van een helpdesk.

## i De bouwstenen, onze medewerkers

De bouwstenen van TotaalDesk zijn onze medewerkers. Er zijn verschillende rollen die zij kunnen invullen. Wij overleggen graag met de klant welke rollen en taken hij wel of niet wil uitbesteden.



Figuur 2: Combinatie van rollen

In bovenstaand model is een voorbeeld van een combinatie van rollen weergegeven. In dit geval leveren wij aanvulling op het bestaande helpdesk- en systeembeheerteam, een servicemanager en een specialist.

## ii Rollen en taken van de medewerkers

### Servicemanager

De servicemanager is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening en denkt met u mee over verbeteringen. Hij heeft ervaring met het inrichten van helpdesks bij meerdere klanten en kan daardoor onafhankelijk meedenken over hoe het bij u geregeld kan worden. Zijn taken zijn:

- Managementondersteuning: Eén tot vier keer per jaar een strategisch rapport opstellen en bespreken.
- Tactische aansturing: De teamleider ondersteunen bij probleembeheer en verbetering van de kwaliteit. En tegelijkertijd de wensen van de klant vertalen naar uitvoering door de teamleider en de helpdesk.
- Kwaliteitsbewaking: Maandelijks de KPI's (kritische prestatie indicatoren) bespreken en hieraan actiepunten koppelen.
- Kostenbewaking: In de gaten houden of de geraamde kosten niet ernstig worden overschreden en meedenken over hoe we kosten laag houden.

### Adviseur of specialist

Voor specifieke inhoudelijke kennis is het soms handig om een adviseur in te zetten. Deze is dan verantwoordelijk voor het uitvoeren van een specifieke taak, bijvoorbeeld:

- Het inrichten en documenteren van processen op basis van ITIL.
- Het inrichten van TOPdesk of een ander registratiepakket voor meldingen.

### Coördinator, meewerkend voorman of teamleider

De teamleider is verantwoordelijk voor de operationele aansturing en aanspreekpunt voor de dienstverlening op uw locatie. Zijn taken zijn:

- Dagelijks aanspreekpunt voor het functioneren van de helpdesk.
- Bewaking voortgang van incidenten en standaardaanvragen op basis van ITIL.
- Wekelijks operationeel overleg met aanspreekpunten van andere teams die betrokken zijn bij de ict-ondersteuning.
- Coachen en inwerken nieuwe OGD medewerkers.
- Assisteren als meewerkend voorman bij het oplossen van storingen.
- Wekelijks een rooster maken en bewaken.
- Knelpunten en problemen signaleren en deze oplossen of escaleren.
- Lange termijnplanning en samenstelling team bewaken.

### Helpdeskmedewerker

De verantwoordelijkheden van de helpdeskmedewerker zijn gedocumenteerd in de werkafspraken. Hier volgt een kort overzicht van mogelijke taken:

- Elke vraag die binnenkomt beantwoorden en registreren.
- Gebruikers informeren over de voortgang van meldingen.
- Storingen registreren en afhandelen.
- Werkplekondersteuning: bij de gebruiker langs gaan als het probleem niet op afstand verholpen kan worden.
- Zoveel mogelijk storingen direct oplossen.
- Escaleren als een storing niet oplosbaar is of als de doorlooptijd te lang dreigt te worden.

- Standaardaanvragen afhandelen volgens de afspraken in de service catalogus.
- Nieuwe medewerkers inwerken.
- Mogelijkheden voor verbetering waarnemen.
- Documentatie schrijven en verbeteren.

### iii Welke varianten van TotaalDesk zijn er?

Wij bieden TotaalDesk aan in verschillende varianten:

#### Bij u op locatie

Een helpdesk bij u op locatie heeft als voordelen:

- De ervaring leert dat er betere aansluiting is tussen de helpdesk en uw organisatie.
- De helpdesk kan eenvoudig ondersteuning op de werkplek bieden.
- Bij calamiteiten ziet de helpdesk snel wat er speelt en kan zij goed samen met u schakelen om het probleem op te lossen.
- U heeft zicht op wat de helpdesk doet en kunt deze makkelijker bijsturen.

Deze variant is eventueel te combineren met een gedeelde helpdesk op afstand als achtervang.

#### Gedeelde helpdesk op afstand

Er is een aantal redenen om de voorkeur te geven aan een helpdesk bij OGD intern. U kunt daarbij kiezen voor aansluiting bij de bestaande gedeelde helpdesk.

De belangrijkste reden voor deze keuze is het schaalvoordeel, u deelt kosten voor capaciteit en aansturing met meerdere organisaties. Hieruit volgende voordelen zijn:

Wij bieden standaardopeningstijden op werkdagen van 7.00-19.00. Op die manier kunnen ook kleinere organisaties genieten van een helpdesk met ruime openingstijden.

- De overcapaciteit die nodig is voor de opvang van piekdruk wordt gedeeld over meerdere organisaties.
- U hoeft geen eigen werkplekken aan te schaffen en te onderhouden.
- U hoeft zelf geen helpdeskpakket aan te schaffen en in te richten.

### **Eigen helpdesk op afstand**

Bij organisaties met een grotere omvang is het mogelijk om voor een eigen helpdesk bij OGD in het pand te kiezen. U heeft dan het voordeel dat de medewerkers die u aan de telefoon krijgt goed op de hoogte zijn van de organisatie. Het is ook goed mogelijk om de medewerkers in geval van nood of regulier bij u langs te laten komen voor werkplekondersteuning. Op die manier zijn zij nog beter op de hoogte van wat er bij uw organisatie speelt.

Daarnaast kunt u eventueel aanvullend gebruik te maken van de gedeelde helpdesk. Op die manier combineert u de voordelen.

- Bij piekdruk kan er zeer snel worden bijgeschakeld.
- Het is mogelijk om zonder hoge kosten de openingstijden ruimer te maken.
- U kunt desgewenst gebruikmaken van onze TOPdesk-omgeving.

### Over OGD

OGD is een enthousiaste ict-dienstverlener met vijf vestigingen. Een sterk groeiende organisatie met beide benen op de grond. Onze speelse en gedreven aanpak kenmerkt zich door snel handelen en flexibel inspringen. Wij zijn 700 ambitieuze en hoogopgeleide jonge ict'ers die met een technische achtergrond plezier in het werk hebben. Wij ondersteunen, helpen en ontzorgen klanten met ons unieke concept en gunstige tarieven. OGD levert kennis en capaciteit én draagt verantwoordelijkheid bij beheer, helpdesk, ict-projecten en softwareontwikkeling.

---

