



DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

Helpdeskmedewerkers: je haat ze en je houdt van ze

## De geheimen van de servicedesk ICT

Je vervloekt ze als 'het systeem weer eens plat ligt' of als het lijkt dat je de hele dag in de dode hoek van de Wifi-ontvanger zit. En je bent ze ongelooflijk dankbaar als je voor een grote groep moet presenteren, je iets niet aangesloten krijgt en ze als een superman naar beneden komen om je te bevrijden van je stress. Er zijn natuurlijk ook Mega Mindy's op de servicedesk, maar het beroep wordt nog altijd vaker door mannen uitgevoerd dan door vrouwen.

Ze worden soms het 'afvalputje van de organisatie' genoemd vanwege de hoeveelheid shit die ze over zich heen krijgen. Dat terwijl het hun beroep en wens is om ons te helpen. Terwijl de servicedeskmedewerkers de dingen die mis gaan over het algemeen zelf niet eens veroorzaken. Klopt het beeld dat ik heb van de zorgservicedesk waar ook ik gebruik van maak? Ik nam een kijkje achter de schermen.

Ik spreek Paul Nganga en Silvan Schippers, beiden dertiger en ervaren servicedeskmedewerker op de grote servicedesk-afdeling van 's Heeren Loo in Amersfoort. Paul werkt al acht jaar voor de organisatie als senior en Silvan sinds een jaar. Ik kom precies op het goede moment. Of eigenlijk niet. Er is een grote storing waardoor 4.500 mensen niet kunnen inloggen in hun computer en het is nog onduidelijk wat dat probleem veroorzaakt. Ik was opgelucht, want ik had precies hetzelfde probleem die

ochtend en dacht dat het aan mij lag en mijn onvermogen het wachtwoord te onthouden.

Dat laatste probleem is trouwens de grootste dagtaak: 60 procent van de meldingen gaat over wachtwoorden en problemen rondom gebruikersnaam en wachtwoord (verlopen en/of kwijt, inloggen op de groepsaccounts of portal). Dat soort meldingen komt in 99 procent van de gevallen door de medewerker zelf die het vergeten is. Nu ze over gaan op werken in de cloud en single sign on krijgen (halloleuja!) vraag ik me af of de mannen niet bang zijn dat ze dan hun baan kwijtraken. Er is sprake van 0 procent zorgen, want er blijft werk genoeg.

### Een werkdag op de servicedesk

Hoe ziet een dag op de helpdesk er uit van een organisatie met 15.200 medewerkers? Een standaard dag begint om 08.00 uur of 08.30 als de twee ploegen aan hun dienst beginnen

en de overdracht krijgen van de 24-uursdienst - een extern bedrijf dat de hele avond en nacht bereikbaar is. Ze loggen in op het toestel en de lijn die om 08.00 uur open gaat. Ze krijgen mails en telefoontjes van zorgprofessionals en kantoorpersoneel en soms een live bezoek bij de balie.

De telefoontjes worden direct afgehandeld, de mails worden verdeeld over de medewerkers. De meldingen worden ter plekke geregistreerd in een geavanceerd systeem. Ze hebben allerlei modules en mogelijkheden om meldingen door te sturen naar systeembeheer, functioneel beheer, leveranciers, of bijvoorbeeld de printerafdeling. Ze handelen de incidenten via de telefoon zoveel mogelijk direct af.

De medewerkers kunnen op een grote monitor zien hoeveel mensen in de rij staan, wat het aantal ingelogde en beschikbare servicedesk-

medewerkers is, hoeveel meldingen er zijn afgehandeld en hoelang mensen gemiddeld moeten wachten. De heren melden trots dat het team onder leiding van hun bevlogen manager hard gewerkt heeft om de wachttijd tot 30 seconden te beperken. Dat heeft bijgedragen aan het mooie cijfer dat ze van de medewerkers kregen. Een 7,7 in het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Bij een storing gaat het bord 'op rood' en wordt iedereen bijgeschakeld om samen de problemen te bestrijden.

### Een schat aan data

De systemen waarmee ze werken, bevatten een schat aan data. Ze kunnen allerlei analyses maken. Meeste gemelde storingen, meest gestelde vragen. Groei in uitdagingen rondom de iPad, trends in pieken en dalen van meldingen, snelheid van afhandeling van meldingen.

De rustigste dag van het jaar qua meldingen is bijvoorbeeld al jaren 31 december. Januari is een drukke maand, want dan heeft iedereen weer budget en komen allerlei bestellingen binnen. De data uit de systemen worden onder meer door Paul en de manager verwerkt en leiden tot aanpassingen, doelstellingen, met soms reden tot een feestje. Door die data kunnen ze signalen afgeven aan afdelingen en collega's om problemen in de toekomst te

voorkomen, dus preventie is niet alleen een trend in de zorg.

Om 17.01 uur dragen ze weer over aan de 24/7 dienst. Dat ene minuutje over vijf is essentieel volgens Paul, want anders krijgen ze een wachtrij om 17.00 uur als iedereen tegelijkertijd uitlogt en de 24-uursdienst nog aan het opstarten is. Paul bewaakt dat als senior als een echte pitbull. Dat soort details onderscheiden een goede servicedesk natuurlijk van de amateur.

Zitten ze dan thuis ook nog op de computer? Steeds minder, geven de mannen aan. Zeker als ze een relatie hebben, is de tijd die ze aan bijvoorbeeld gamen besteden een stuk minder. Er zijn wel collega's die na werktijd nog fanatiek aan de knoppen zitten, maar zeker niet iedereen. Om geen fysieke klachten te krijgen, gaan ze elk dagdeel 10 minuten wandelen rondom het gebouw en hebben ze goede stoelen.

Ik vraag de mannen hoe ze omgaan met mensen die niet handig zijn met computers. Silvan: "We worden getraind in het makkelijk uitleggen van moeilijke dingen en ons te verplaatsen in wat de ander ziet en ervaart of dat moment. We krijgen als team veel communicatietrainingen. We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat de ander het snapt en zich echt geholpen voelt."

### Spoileralert

Als ik zie hoeveel mensen er op de servicedesk werken en aan het bellen zijn, krijg ik spontaan een prikkelverwerkingsstoornis. Het went, volgens de mannen. De sfeer is heel goed en door goede afspraken te maken over bijvoorbeeld niet schreeuwen over de afdeling gaat het prima. Zo was er ook een belangrijke afspraak die op het whiteboard stond dat er geen spoilers gedeeld mochten worden rondom Game of Thrones. Heerlijk.

De mannen houden van hun werk vanwege de afwisseling, de collega's (leuk team met harde werkers), het contact met andere afdelingen en de diversiteit in werkzaamheden. Ze krijgen wel eens boze mensen aan de lijn. Maar het valt mee, omdat mensen vaker bellen en er toch een contact ontstaat.



Paul Nganga en Silvan Schippers

Zorgmensen zijn ook heel geduldig, vinden ze. Toen er nog langere wachttijden waren is Paul regelmatig voor van alles en nog wat uitge-maakt. Maar hij heeft een dikke huid en geeft

“ **WE WORDEN GETRAIND IN HET MAKKELIJK UITLEGGEN VAN MOEILIJKE DINGEN** ”

aan het nooit mee naar huis te nemen. Paul en Silvan weten dat medewerkers soms bellen in moeilijke situaties met cliënten en geen tijd hebben voor computerproblemen. Dus ze hebben extra begrip. In de inwerkperiode krijgen ook alle nieuwe servicedeskmedewerkers een informatiedag op de zorglocaties om te weten voor wie ze het doen.

Paul hoopt dat mensen begrip en geduld hebben voor het feit dat ze als servicedeskmedewerker alles op alles zetten om problemen te voorkomen en op te lossen. "Ik zie collega's soms door hoepeltjes heen springen en zichzelf in allerlei bochten wringen om mensen te helpen. Sommige dingen kunnen wij niet voorkomen of direct oplossen." Een beetje wederzijds begrip dus. Ik vond het een mooi bezoek. Deze mannen zijn helden! Sterker nog, het zijn net mensen. ■

CV



**Suzanne Verheijden**  
Is strategisch innovatie-adviseur en ondernemer Buro StrakZ