

Imago

Waar ik en veel collegae de laatste tijd steeds tegen aan lopen is het imago van de Service Desk. Deze is eigenlijk niet wat deze zou moeten zijn.

Een anekdote: Jaren geleden kwam ik dienst bij mijn vorige werkgever. Om mij een en ander over UNIX te leren werd ik op wat toen nog Helpdesk heette, geplaatst. "Neem je tijd om te leren" zei mijn manager tegen mij. "Goed plan" dacht ik nog met al mijn AS/400 beheer ervaring op zak. Tot de dag waarop ik een klant belde die een probleem had op één van zijn UNIX servers. Ik mocht remote inloggen als root-gebruiker (!) en op zijn vraag of ik een bepaald commando wilde invoeren stelde ik de vraag wat een meegegeven optie betekende.

De "u-benadering" van deze klant sloeg plotsklaps om in "Weet JIJ dat niet?". Mijn "nee" gaf direct de ingesprektoon. De klant had opgehangen en mij in opperste verbazing achterlatend. Terugkijkend kan ik niet anders concluderen dat deze klant gelijk had. Hij belde een helpdesk en was daarmee in de verwachting dat hij geholpen zou worden. Dan verwacht je ook aan de andere kant van de telefoon een bepaald kennisniveau. Dat niveau had ik duidelijk niet laten zien, ze veel was duidelijk.

Het is een verhaal wij bij ICT inmiddels beginnen te snappen. De Helpdesk is de afgelopen jaar de Servicedesk geworden. Daar worden wij niet altijd meer geholpen daar wordt nu een service verleend. Bij deze veranderende rol hoort ook een veranderde set aan competenties. Dat hebben veel organisaties nog niet door. En dat is een gemiste kans. De Servicedesk heeft een ontzettend moeilijke dubbelrol in te vullen. Want naast dat zij "het gezicht" van de ICT organisatie naar de klant is, is zij ook omgekeerd van de klant naar de ICT organisatie. De Service Desk medewerkers moet enerzijds in staat zijn met gebruikers te communiceren over de problemen die zij ondervinden met de diensten die aangeboden worden maar anderzijds dat zij moeten communiceren met de ICT 's over de infrastructuur en de veelheid aan applicaties die er aan ten grondslag ligt. Er moet begrip zijn voor een boze en teleurgestelde gebruikers en tegelijkertijd voor drukke beheerders die ook veel andere dingen te doen hebben. Vaardigheden waar de doorsnee ICT 'er niet in uitblinkt. Niet als starter en ook niet met 15 jaar ervaring. Vreemd dat de plek op de Servicedesk wordt gezien als een startfunctie met als groeipad de weg naar (systeem)beheerder. Ik zou dat heel graag anders zien. De Servicedesk zou moeten veranderen van een startfunctie in een ander volwaardig carrière pad (procesmanagement?) met een eigen opleidingsprogramma en een passende beloningsstructuur.

Aad Brinkman