

Is uw helpdesk-bezetting bij de tijd?

Bij zo goed als alle IT-dienstverlenende afdelingen/organisaties is "de helpdesk" een bekend fenomeen. Meestal wordt hiermee een afdeling aangeduid die zich in hoofdzaak bezig houdt met het afhandelen van 'problemen' (volgens goed ITILiaans spraakgebruik hebben we het dan feitelijk over incidenten) van de gebruikers. In de praktijk blijken de activiteiten echter heel vaak voor een niet onaanzienlijk deel te bestaan uit allerlei reguliere produktiehandelingen, het uitvoeren van wijzigingen, en het leveren van diverse kleinere diensten.

De laatste tijd komen we ook steeds meer een doorgeëvolueerde vorm van die klassieke helpdesk tegen onder de naam service desk. Zo'n service desk kan dan ook verantwoordelijkheden hebben in het kader van een breder geformuleerd service management. Zo kan bijvoorbeeld (een deel van) de coördinatie van verschillende processen bij die service desk zijn ondergebracht.

Het is dus heel moeilijk om richtlijnen en standaarden te bedenken die op "de helpdesk" van toepassing zijn.

Voor wie toch iets wil gebruiken als vergelijkingscijfer kan worden verwezen naar het volgende. Op het internet (http://www.helpdeskinst.com/members/96m_alr1.htm) is een model te vinden waarmee een gefundeerde schatting kan worden verkregen over de vereiste afmetingen van uw helpdesk: The Gross Staffing Model: A Six-Step Plan for Projecting Your Staffing Needs, van de hand van Steve Murtagh. Denk er wel aan dat het van cruciaal belang is hoe u uw 'helpdesk' typeert, volgens bovenstaande inleiding.

Als we verder nog even bij GartnerGroup te rade gaan, dan kunnen we ook daar indicaties vinden voor de vereiste helpdesk-bezetting. GartnerGroup stelt het aantal helpdesk-medewerkers per aantal gebruikers afhankelijk van het type organisatie, en van de mate waarin uw organisatie nieuwe technologische ontwikkelingen volgt. Op basis van die overweging durft GartnerGroup zelf cijfers te noemen. Bedrijven die seids vooraan lopen bij het toepassen van nieuwe technologie zouden van een ratio tussen 1:25 en 1:50 kunnen uitgaan. Een gematigde volger van nieuwe technologie zou een ratio kunnen hantieren tussen 1:60 en 1:100. En als uw organisatie slechts tegenstribbelend nieuwe technologieën invoert kan een ratio van 1:125 tot 1:200 worden gehanteerd als richtgetal. Ook hier geldt natuurlijk dezelfde waarschuwing als bij het bezettingsmodel hierboven.