

# PROACTIEVE probleemoplossing in de wereldwijde helpdesk

Voor een groot aantal internationale organisaties is de helpdesk de plaats die gebeld moet worden als zich IT-problemen voordoen. Maar zoals Mick Lait van Fujitsu onthult, is het spreken met gefrustreerde IT-gebruikers slechts de tip van de ijsberg voor de gemiddelde medewerker van een helpdesk.

Wanneer een IT-probleem wordt ontdekt in een klein of middelgroot bedrijf, is er meestal iemand intern aanwezig die een kijkje kan nemen. Naarmate organisaties groter worden - en vooral wanneer er een wereldwijde dimensie is - wordt persoonlijke ondersteuning van dit soort enorm duur, uiterst onpraktisch en ook inconsistent wanneer landsgrenzen worden overschreden.

Dit is waar de wereldwijde helpdesk tot zijn recht komt, met betrouwbare ondersteuning voor personeel op diverse locaties over de hele wereld. De helpdesk van Fujitsu in Lissabon biedt bijvoorbeeld ver reikende ondersteuning aan 40.000 gebruikers in 106 landen, met personeel dat 12 verschillende talen spreekt. Wanneer er dus een probleem is met een desktop, printer of netwerk - en ongeacht of de eindgebruiker Engels, Frans, Spaans of Deens spreekt - is bij de helpdesk de expertise aanwezig om het probleem snel en efficiënt op te lossen.

## Echt inzicht

Wanneer de helpdesk goed werkt, zal de ondersteuning zo naadloos zijn dat de eindgebruikers zich misschien niet eens realiseren dat ze met een leverancier van een uitbestede dienst spreken.

"Medewerkers bij een wereldwijde helpdesk moeten de organisaties die ze vertegenwoordigen grondig begrijpen. Dit is cruciaal als ze op maat gemaakte ondersteuning willen aanbieden," aldus Mick Lait, hoofd van het Global Delivery Centre van Fujitsu te Lissabon.

"Daarnaast moeten ze ook de klanten van hun klanten begrijpen," vervolgt Lait. "Stel er komt een gesprek binnen van een winkelier met een kapotte kassa. De persoon die het gesprek aanneemt moet een echt begrip hebben van de impact die deze kapotte kassa op het bedrijf kan hebben, of het nu om langere rijen gaat of om dalende inkomsten."

Ten einde een echt waardevolle service te leveren, moeten medewerkers ook proactief zijn in hun benadering, aldus Lait. "Het is belangrijk om personeel het recht te geven wijzigingen aan te brengen in de diensten waarover ze elke dag gesprekken aannemen en ze hierin aan te moedigen. De mensen die de telefoon beantwoorden zijn de echte experts - zij zijn degenen met de kennis en ervaring - en het is belangrijk om dit potentieel volledig te benutten," zegt hij.

## Voortdurende verbetering

De suggestie is, zo lijkt het, dat een helpdesk van wereldklasse veel meer moet doen dan gewoon gesprekken beantwoorden. Het personeel zal onvermijdelijk een groot deel van hun tijd aan de telefoon doorbrengen, maar het is in feite de analyse van deze gesprekken die de echte waarde biedt.

Begrijpen wat het betekent een wereldwijde helpdesk te zijn. Zien hoe deze echt waarde aan uw bedrijf toevoegen. Lezen hoe het geven van verantwoordelijkheid aan personeel bevorderend werkt op voortdurende verbetering.

"Over het algemeen besteden de mensen die bij helpdesks werken niet 100% van hun tijd aan gesprekken. Dit is de aard van de bedrijfstak," observeert Lait. "Maar een goede helpdesk besteedt de rest van de tijd niet aan wachten tot de telefoon overgaat. De helpdesk gebruikt deze tijd om te proberen zichzelf te verbeteren met geavanceerde vraag-analyse die het hen mogelijk maakt de bron van de problemen te onderzoeken en manieren te ontwikkelen om deze voor eens en altijd op te lossen."

Een wereldwijde helpdesk kan bijvoorbeeld een vloedgolf aan gesprekken krijgen over een specifiek IT-gebied. Door de gesprekken te bestuderen kan duidelijk worden dat de oorzaak hiervoor in een eenvoudige netwerkstoring ligt. De vraaganalyse kan echter ook onthullen dat er een onderliggend probleem is met specifieke software. In beide gevallen kan echte vooruitgang alleen worden bereikt door de gesprekken zorgvuldig te analyseren en naar patronen te zoeken, als deel van een cultuur van voortdurende verbetering.

De voordelen voor de eindgebruiker zijn duidelijk, met duidelijk incidentoplossing, minder uitvaltijd en de garantie van ondersteuning met een inzicht dat naarmate de tijd verstrijkt alleen maar beter wordt. Volgens Lait is het leggen van verantwoordelijkheid bij het helpdeskpersoneel ook een erg goede manier om personeel te binden.

"We zijn bij de helpdesk in Lissabon trots op het lage percentage mensen dat ons verlaat om elders te werken," zegt hij. "Gezien het vertrouwen dat wij in ons personeel stellen en door hun in het hart van de serviceverbetering te plaatsen, weten ze dat ze rechtstreeks verantwoordelijk zijn voor de verbeterde serviceniveaus die hun klanten genieten. De arbeidsvreugde is daarom hoog en het personeelsverloop is laag, wat als extra bonus heeft dat onze dienstverlening consistent blijft en dat de hoeveelheid tijd en geld die aan inwerken en training wordt besteedt, wordt gereduceerd."

Het runnen van een wereldwijde helpdesk die in staat is een doorsnee aan bedrijfstakken te vertegenwoordigen in een groot aantal talen, lijkt een bijna onmogelijke taak. Maar met de toewijding van getalenteerd personeel en een drang naar voortdurende verbetering, kunnen de resultaten waarlijk van wereldformaat zijn.

**VRAAG HET FUJITSU**

Neem contact met ons op  
via +31 (0) 346 598 510 of  
[askfujitsu@nl.fujitsu.com](mailto:askfujitsu@nl.fujitsu.com)