

# Een kijkje in de keuken van de Servicedesk

Alwéér een artikel over de Servicedesk? Ja, wederom een artikel over de Servicedesk. Na het lezen van het interview met Willemieke Baan (hoofd van de CIT-Servicedesk) in de vorige Pictogram, bleef ik namelijk nog zitten met een dringende vraag. Daarnaast sloot dit interview af met: 'In het volgende nummer van Pictogram meer over de Servicedesk...' Dan moeten wij deze belofte natuurlijk wel nakomen. Twee redenen dus om nogmaals een kijkje te nemen in de keuken van de Servicedesk.

**D**e vraag waarmee ik zat, had te maken met de werkzaamheden van de medewerkers van de Servicedesks, die verspreid zijn over een aantal locaties in Groningen. Ik ben zelf student en ik ben alleen bekend met de helpdesk voor en door studenten in het Harmoniecomplex. Maar het vorige artikel in Pictogram opende mijn ogen: ik kwam erachter dat er veel méér helpdesks zijn dan die ene waar ik altijd kom zeuren wanneer de printer niet doet wat ik wil. Er zijn namelijk maar liefst zeven balies waar je met je vragen terecht kunt (naast de Servicedesk Centraal). Vanaf dat moment drong mijn dringende vraag zich aan mij op; wat doen die mensen daar toch de hele dag? Beter gesteld: hoe gaat het er aan toe op de Servicedesk? Om deze vraag te kunnen beantwoorden mocht ik een kijkje in de keuken nemen bij twee balies van de Servicedesk.

## Meeloopdag

Mijn 'meeloopdag' begon bij de balie in het Harmoniecomplex, onderdeel van de Servicedesk Binnenstad. Ik liep hier echter niet mee op de voor mij bekende studentenhelpdesk, maar bij de balie voor de medewerkers. Deze twee balies worden in de toekomst trouwens samengevoegd tot één gezamenlijke balie, iets wat op de overige locaties al het geval is.

's Middags liep ik, nadat ik had mogen meegeenieten van een heerlijke Paaslunch, mee op de balie Landleven. Deze balie is onderdeel van de Servicedesk Zernike. Twee verschillende balies dus, om een goed beeld te krijgen van de werkzaamheden van de baliemedewerkers.

'Balie' geeft overigens een beetje een ver-

tekend beeld van de Servicedesks: het zijn inderdaad balies waar je naar toe kunt gaan, maar een echte 'baliefunctie' hebben deze niet. Door hele slimme computerprogramma's (en Servicedesk-medewerkers) kunnen vragen en/of problemen meestal direct en op afstand worden opgelost. Een 'baliebezoekje' is hiervoor dus niet noodzakelijk. Mocht het probleem niet van een afstand opgelost kunnen worden, dan komen de Servicedesk-medewerkers bij jón op bezoek. Dan gaan ze zoals ze dit zelf noemen 'erop uit voor een klus'.

## Ins & outs

Voordat ik daadwerkelijk een kijkje ging nemen bij de balie Harmonie, kreeg ik eerst van Koert van der Molen (teamleider Binnenstad) alle ins & outs te horen van de Servicedesk. Hij legde mij meteen al het verschil uit tussen de studentenhelpdesk en de helpdesk voor de medewerkers.

De studentenhelpdesk is voor en door studenten en is met name bedoeld om toezicht te houden in de pc-zalen en beschikbaar te zijn voor eventuele vragen en/of problemen. Ik zeg eventuele, omdat over het algemeen blijkt dat studenten zich beter kunnen redden op ICT-gebied. Vergeetachtig zijn ze wel, want wat blijkt? De meest gestelde vraag door studenten is: 'Ik ben mijn wachtwoord vergeten, wat moet ik nu doen?' Op nummer twee staan printerproblemen. Er is, niet alleen bij studenten, altijd ontzettend veel gedoe met printers.

De vragen die door de medewerkers gesteld worden, zijn over het algemeen veel breder. Ik kan aan het einde van de dag dan ook niet duidelijk vaststellen dat één bepaalde vraag het



meest gesteld wordt. De vragen lopen van opstartproblemen en problemen met de mail tot problemen met specifieke applicaties. De vragen die gesteld worden verschillen ook veel per locatie: zo werkt bijvoorbeeld een student en/of medewerker bij Wiskunde met andere programma's dan iemand bij de Faculteit Letteren.

## De praktijk

Na goed geïnformeerd te zijn, begint mijn praktijkervaring op de Servicedesk dan toch écht. Ik neem plaats naast de telefoon, bij twee Servicedesk-medewerksters. Het is rustig deze ochtend, dus ik heb genoeg tijd om vragen te stellen. Maar zo stil is het zeker niet altijd volgens de medewerksters. Het is nu rustig omdat het weekend voor de deur ligt en omdat het zo Pasen is.

Wanneer is het dan het drukste? Maandag is de drukste dag. Maar pas écht platgebeld worden de medewerkers wanneer er een centrale storing is. Gelukkig, wij houden onze *fingers crossed*, is dit de laatste maanden niet meer voorgevallen.

Wat doen de medewerkers dan als het rustig is? Als er even geen 'calls' zijn? Er is altijd wel iets te doen, weten ze mij te vertellen. Ze lezen zich dan in over nieuwe programma's en software en dergelijke. Op deze manier zorgen ze ervoor dat ze altijd up to date zijn.

Dan komt er opeens een 'call' binnen en ervaar ik in levende lijve hoe het er op de Servicedesk

aan toe gaat. De telefoon wordt opgenomen, er worden een aantal dingen genoteerd, er worden een paar vragen gesteld en de medewerkster weet al wat het is. Het incident wordt vervolgens in 'Magic' genoteerd. Dit is een centraal systeem waarin alles wordt opgeslagen. Zo kunnen de medewerkers van de balies zien wie waar mee bezig is, welke calls er open staan, aan welke calls wordt gewerkt, et cetera. Een heel handig en ingenieus systeem dat ik daadwerkelijk nogal *magical* vind.

## Bizar

Na deze call is het weer even rustig en heb ik tijd om een vraag te stellen die ik vandaag aan zo'n beetje alle medewerkers heb gesteld. Wat is de meest bizarre vraag die ooit aan u gesteld is? Gemakkelijk vinden de meeste het niet deze vraag te beantwoorden, maar aan het einde van de dag heb ik toch een mooie verzameling anekdotes.

Bijvoorbeeld: een student installeert met behulp van een handleiding een programma op een laptop. Op een gegeven moment komt de student aan de balie met het probleem dat het wachtwoord het niet doet. Wat bleek? De student had de sterretjes uit de handleiding (*wachtwoord: \*\*\*\*\**) netjes overgetypt in plaats van zijn eigen wachtwoord in te vullen. Andere bizarre problemen ontstaan wanneer mensen dingen niet (goed) lezen of stekkers vergeten in het stopcontact te steken.

Om dergelijke vragen kan op de Servicedesks achteraf altijd goed gelachen worden. Maar ook als er geen gekke dingen gebeuren is het leuk op de Servicedesk. Een combinatie van technologie en de uitdaging daarin, het contact met mensen en de veelzijdigheid maakt het dat de Servicedesk-medewerkers plezier hebben in hun werk.

Het werk dat zij doen is inderdaad veelzijdig, veel meer dan ik had gedacht. Het gaat veel verder dan het beantwoorden van telefoontjes: geregeld verlaten de medewerkers hun post en gaan ze erop uit om een probleem op te lossen, behandelen ze speciale applicatiewensen van docenten, vervangen ze oude computers en zorgen ze ervoor dat de geïnstalleerde software in computerzalen up tot dat blijft. Je kunt het zo gek niet verzinnen, of er is een Servicedesk-medewerker bij betrokken.

## De kok in de keuken

Al met al heb ik een goed beeld gekregen van hoe het eraan toe gaat op de Servicedesk. Ook moet ik eerlijk toegeven dat dit beeld nogal afwijkt van het beeld (ook wel vooroordeel) dat ik in mijn hoofd had. Wat doen die mensen de hele dag? Zowel voor mij, voor jou als voor tal van anderen erg veel. Net als in de keuken van een goed restaurant, gooien zij niet overal hetzelfde sausje overheen. Bijna elke vraag en elk probleem vergt een specifieke oplossing, een eigen sausje. De Servicedesk-medewerkers zijn wat dat betreft meesterlijke koks. 



- CIT-Servicedesk: [www.rug.nl/cit/helpdesk](http://www.rug.nl/cit/helpdesk)