

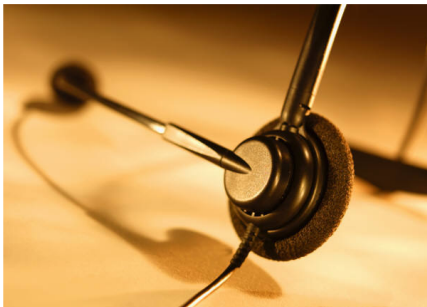
Helpdeskbeheer

De helpdesk is het directe aanspreekpunt van uw eigen ICT- afdeling waar alle gebruikers terecht kunnen met vragen, opmerkingen en klachten over het gebruik of de inzet van automatiseringsmiddelen. De helpdesk adviseurs van NetCare kunnen u ondersteunen bij het inrichten van een optimaal functionerende en bereikbare helpdesk. Daarnaast kan NetCare de exploitatie van uw helpdesk geheel of gedeeltelijk overnemen of tijdelijke ondersteuning bieden.

De toegevoegde waarde van een helpdesk

Een goed ingerichte helpdesk biedt grote voordelen:

- **Gestructureerde oplossing**
Geen ad hoc oplossingen, maar gestructureerde en procesmatige oplossingen. De kwaliteit van dit oplossingsproces wordt voortdurend bewaakt en bijgestuurd.
- **Inzicht**
Een nauwkeurige registratie en rapportage van aangemelde en opgeloste incidenten. Door analyse van deze gegevens kunnen structurele fouten in de ICT-infrastructuur vroegtijdig worden gedetecteerd en opgelost.
- **Efficiënte inzet van mensen en middelen.**
De inzet van de juiste specialisten en hulpmiddelen op het juiste moment. NetCare kan uw organisatie ondersteunen bij het optimaal inrichten van uw helpdesk.



Gefaseerde aanpak

Wij werken volgens een aanpak waarin de interactie met uw organisatie centraal staat. Voor de inrichting van een helpdesk onderkennen we de volgende fases:

- **Inventarisatie**
Onze helpdesk adviseur neemt uw huidige helpdesk proces onder de loep. In een adviesrapport geeft hij aan waar en hoe verbeteringen te behalen zijn.
- **Ontwerp**
De consultant begeleidt uw organisatie bij het maken van keuzes met betrekking tot organisatievorm, invulling en bereik van (ITIL-) processen en procedures, evenals de te gebruiken helpdesk software en overige hulpmiddelen.
- **Implementatie**
Het ontwerp wordt geïmplementeerd, processen en procedures verfijnd en verantwoordelijkheden toegewezen. Na een proefperiode, waarin het ontwerp in praktijk getest wordt, vindt de definitieve overdracht plaats.
- **Exploitatie**
De nieuwe helpdesk is operationeel. Alle facetten om uw helpdesk zelf te bemannen en te sturen zijn aanwezig. NetCare kan u in deze fase van dienst zijn met het inzetten van gekwalificeerde medewerkers of het volledig exploiteren van de helpdesk onder vaste afspraken en condities.

Elke fase wordt afgerond met een evaluatie. De gehanteerde methode is professioneel, praktijkgericht en leidt tot concrete resultaten in kostenbeheersing en kwaliteitsverbetering.