

Checklist: Hoe volwassen is jouw servicedesk?

Ben je vooral nog brandjes aan het blussen, of werk je al proactief met slimme tools en selfservice? Met deze checklist ontdek je snel waar jouw servicedesk staat én waar kansen liggen om te verbeteren.

Selfservice & kennisdeling

1. Hebben gebruikers toegang tot een online selfserviceportal? ☐
2. Is er een actuele kennisbank beschikbaar voor eindgebruikers? ☐
3. Worden veelgestelde vragen automatisch beantwoord door een chatbot of AI-assistent? ☐

Automatisering & workflowbeheer

4. Zijn standaard IT-processen (zoals onboarding of wachtwoordresets) geautomatiseerd? ☐
5. Wordt er gebruikgemaakt van RPA of workflow engines binnen jullie ITSM-tool? ☐
6. Wordt de voortgang van service requests automatisch bijgehouden en gecommuniceerd? ☐

Shift left & empowerment

7. Worden eindgebruikers actief gestimuleerd om zelf problemen op te lossen? ☐
8. Is er training of documentatie beschikbaar voor eerstelijnsmedewerkers? ☐
9. Wordt meer dan 70% van de verzoeken afgehandeld op niveau 0 of 1? ☐

Monitoring & proactief beheer

10. Gebruiken jullie monitoringtools die waarschuwingen geven vóórdat incidenten optreden? ☐
11. Is er AIOps of predictive analytics actief in jullie monitoring? ☐
12. Worden terugkerende incidenten structureel geanalyseerd en opgelost aan de bron? ☐

Integratie & gebruiksgemak

- 13. Kunnen gebruikers supportvragen indienen via Microsoft Teams, Slack of vergelijkbare tools? ☐
- 14. Werkt jullie ticketing of supporttool ook op mobiel? ☐
- 15. Is de toegang tot support geïntegreerd in de dagelijkse tools van de gebruiker? ☐

Score

- 0-5 punten Starterfase: begin met kennisdelen en eenvoudige selfservice.
- 6 - 10 punten Groeifase: investeer in automatisering en monitoring.
- 11 - 15 punten Volwassen servicedesk: je werkt al slim. Tijd voor optimalisatie en innovatie.