



***Een white paper voor  
besluitvormers binnen  
kanaalorganisaties***

# **De service desk-prestatie automatiseren en optimaliseren**

Gepubliceerd in opdracht van Kaseya



## Korte samenvatting

In een tijd waarin bedrijven in alle soorten en maten steeds afhankelijker worden van informatietechnologie (IT) voor de uitvoering van hun dagelijkse activiteiten, zoeken ze steeds vaker naar betere manieren om hun IT-activa te beheren om de waarde ervan te maximaliseren. Voor elke succesvolle strategie op het gebied van IT-beheer is een effectief dienstverlenende vermogen een eerste vereiste. In dit kader is de service desk van het bedrijf van cruciaal belang om een hoogwaardig niveau van dienstverlening en ondersteuning te kunnen garanderen.

Binnen veel bedrijven vormt de service desk vaak de eerste 'verdedigingslinie' die op IT-problemen moet reageren. De meeste bedrijven beschikken echter nog niet over een goed ontwikkelde service desk die in staat is om problemen op effectieve wijze af te handelen, laat staan om op proactieve wijze IT-activiteiten te beheren en potentiële risico's aan te pakken.

De Information Technology Infrastructure Library (ITIL®) is een internationaal erkend kader van beste praktijken dat bedoeld is om de levering van hoogwaardige IT-diensten mogelijk te maken. Hoewel dit kader voor veel bedrijven reeds zijn waarde heeft bewezen, is het minstens zo belangrijk dat bedrijven de juiste tools gebruiken om aan de verwachtingen te voldoen die door dit kader in het leven worden geroepen.

Hoewel er legio service desk-tools en –technologieën beschikbaar die een antwoord op dergelijke problemen moeten bieden, ontbreekt het veel bedrijven aan de interne vaardigheden en bronnen die nodig zijn voor een succesvolle ITIL-implementatie. Als gevolg hiervan zijn de medewerkers van de service desk duidelijk in het nadeel wanneer zij een steeds groter aantal problemen op juiste wijze proberen te identificeren en op te lossen.

Deze situatie heeft veel bedrijven ertoe bewogen om hun volledige IT-activiteiten uit te besteden, in de hoop dat een externe dienstverlener in staat is om op een kostenefficiëntere wijze in hun IT-behoeften te voorzien. Helaas slagen de meeste uitbestedingsovereenkomsten er niet in om aan de oorspronkelijke doelstellingen te voldoen, reden waarom ze worden beëindigd of drastisch worden herzien.

Het falen van traditionele uitbestedingsovereenkomsten heeft tot de opkomst van een nieuwe groep van managed service providers (MSP's) geleid. Deze dienstverleners bieden nauwkeuriger omliggende diensten die bedrijven in staat stellen om specifieke IT-beheertaken te 'outtasken' in plaats van hun volledige IT-activiteiten uit handen te geven aan een externe partij. De ironie wil dat veel MSP's wat hun service desk betreft met dezelfde beheerproblemen te kampen hebben als hun klanten.

Er is een nieuwe generatie van automatiserings- en beheeroplossingen voor service desks in opkomst, die IT-organisaties in alle soorten en maten in staat stellen om de eindgebruikers een beter niveau van ondersteuning te bieden. Deze holistische doch veelzijdige oplossingen bieden daarnaast een flexibeler prijsstructuur en krachtige rapportagefunctionaliteit, zodat gebruikers de totale eigendomskosten kunnen reduceren en tegelijkertijd de return on investment (ROI) voor hun IT-organisatie kunnen maximaliseren.

In deze white paper gaan we nader op deze problemen in en zullen we beschrijven op welke manier de geïntegreerde service desk-oplossing van Kaseya IT-organisaties en externe dienstverleners in staat stelt om op effectievere wijze met IT-problemen om te gaan, hun IT-omgeving op proactievere wijze te beheren, de kans op nieuwe IT-problemen te reduceren en eindgebruikers op betere wijze van ondersteuning te voorzien.

Daarnaast zullen we een kijkje nemen naar de manier waarop Kaseya haar service desk-mogelijkheden uitbreidt en verbetert in samenwerking met een groeiend netwerk van technologische partners, haar trainingprogramma's verbreedt om gebruikers in staat te stellen om het onderste uit hun service desk-platform te halen en outtasking-mogelijkheden biedt aan MSP's die er de voorkeur aan geven om bepaalde taken van hun service desk uit handen te geven.

## Marktontwikkelingen die de huidige behoeften van service desks bepalen

Bedrijven in alle soorten en maten worden steeds afhankelijker van IT voor de uitvoering van hun dagelijkse activiteiten. IT heeft in belangrijke mate bijgedragen aan de grensoverschrijdende geografische expansie van ondernemingen, een grotere productiviteit van medewerkers en de opkomst van het mobiele personeelsbestand.

Tegelijkertijd heeft de opkomst van IT tot heviger wereldwijde concurrentie geleid en de kans op systeemstoringen vergroot. Deze problemen komen tot uiting in de groeiende behoeften en eisen van een verspreid personeelsbestand dat regelmatig ondersteuning op afstand nodig heeft om taken vanaf huis of onderweg uit te kunnen voeren.

Bedrijven in het MKB ontbreekt het vaak aan personeel om technologie volledig te benutten, terwijl grote ondernemingen vaak te lijden hebben onder het feit dat hun IT-personeel teveel tijd besteedt aan het simpelweg in de lucht houden van de IT-systemen. Beide typen bedrijven zou er de voorkeur aan geven om hun beperkte bronnen aan te wenden om meer strategische taken uit te voeren die van grotere invloed kunnen zijn op hun organisatie in plaats van problemen op reactieve wijze te benaderen.

Volgens een onderzoek van de Yankee Group wordt de grote meerderheid van alle IT-problemen door menselijke fouten veroorzaakt. Gartner schat dan ook dat de meeste IT-afdelingen meer dan 80% van hun tijd besteden aan het oplossen van problemen in plaats van hun organisatie te helpen om de zakelijke doelstellingen te verwezenlijken.

Een groeiend aantal MSP's is voornemens om dergelijke beslommeringen uit handen te geven oftewel te outtasken, zodat de medewerkers binnen de organisatie zich weer kunnen concentreren op hun basistaken. Om een succesvolle managed services-organisatie op te kunnen zetten, dienen de MSP's echter een kostenefficiënte service desk te implementeren.

Traditionele softwareplatforms voor netwerk- en systeembeheer (network/system management oftewel NSM) zijn er niet in geslaagd om een oplossing voor deze problemen te bieden. Daar zijn een aantal redenen voor. Net zoals traditionele legacy toepassingen zoals SPA en Siebel moeilijk te installeren zijn en alleszins makkelijk in het gebruik, zijn traditionele NSM-platforms zoals NetView van IBM en OpenView van HP voor de meeste bedrijven in het MKB te duur en voor de meeste grote ondernemingen te complex van aard om in gebruik te nemen.

Voor de traditionele NSM-platforms is een flinke handmatige inspanning vereist voordat ze hun verschillende taken kunnen uitvoeren. Van automatisering is dus nauwelijks sprake. Bovendien ontbreekt het deze platforms vaak aan een open architectuur, waardoor het moeilijk is om oplossingen van externe partijen aan het systeem toe te voegen om de basisfunctionaliteit van de NSM-oplossing uit te breiden.

Binnen een steeds concurrerender markt waarin bedrijven van alle soorten en maten trachten om een betere sterkere positie te verwerken en tegelijkertijd hun operationele efficiëntie te verbeteren, wordt het steeds belangrijker om manieren te vinden die de betrouwbaarheid en kostenefficiëntie van de IT-organisatie te verbeteren.

Voor sommige bedrijven houdt dit in dat ze om hun doelstellingen te kunnen realiseren hun interne vaardigheden en bronnen moeten aanvullen door de juiste software aan te schaffen en trainingen te volgen. Andere bedrijven kunnen daarentegen besluiten dat het verzorgen van een service desk buiten hun basiscompetenties ligt en dit beter aan een vakkundige dienstverlener kan worden uitbesteed.

## Beste praktijken voor service desks

De service desk vormt volgens de Information Technology Infrastructure Library (ITIL) het speerpunt van een succesvolle IT Service Management (ITSM)-implementatie. ITIL is een kader van beste praktijken dat aangeeft op welke manier IT-organisaties te werk moeten gaan om de bedrijfsdoelstellingen van hun bedrijf op effectieve wijze te ondersteunen.

De service desk dient een Single Point of Contact (centraal aanspreekpunt oftewel SPOC) aan te wijzen dat in de IT-behoefte van de eindgebruikers en eventueel van externe partijen voorziet. Binnen veel bedrijven wordt de service desk ook wel een helpdesk of call center/contact center genoemd.

De service desk reageert op, en brengt verslag over de status van incidenten op IT-gebied en de ondersteuningsverzoeken van eindgebruikers. Daarnaast vormt de service desk een interface tussen de eindgebruikers en de IT-afdeling. Idealiter dient de service desk eindgebruikers en zakelijke managers op proactieve wijze op de hoogte te stellen van alle ondersteuningsgerelateerde gebeurtenissen, acties en wijzigingen die op hen van invloed kunnen zijn.

Meer in het bijzonder kan een service desk de volgende beheertaken verzorgen:

- Incidentbeheer
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer
- Configuratiebeheer
- Veranderingsbeheer
- Versiebeheer
- Beschikbaarheidsbeheer
- Capaciteitsbeheer
- Financieel beheer
- Continuïteitsbeheer
- Beveiligingsbeheer
- Service level management

Dit is overduidelijk een lange lijst van taken die weinig service desks zich volledig eigen kunnen maken als gevolg van een gebrek aan hulpmiddelen of vaardigheden. Hoewel er tal van deeloplossingen zoals Configuration Management Database (CMDB)-producten beschikbaar zijn, is het aantal volledig geïntegreerde, gebruiksvriendelijke platforms die alle taken van een service desk kunnen verzorgen, op één hand te tellen.

Als een service desk er niet in slaagt om al deze taken te verzorgen, kan dit een negatieve uitwerking hebben op de rest van de organisatie. De meest voor de hand liggende nadelige effecten zijn:

- Er wordt op trage wijze gereageerd op nieuwe ondersteuningsverzoeken, hetgeen tot lange oplossingstijden leidt.
- Incidenten worden op ontoereikende wijze vastgelegd en bewaakt, hetgeen proactieve analyse onmogelijk maakt
- Een gebrekkige statusrapportage kan leiden tot ontevreden klanten
- Een inefficiënte identificatie, diagnose en oplossing van problemen
- Inconsistente bewakings- en escalatieprocedures zijn in strijd met de SLA
- Medewerkers worden afgeleid van werkelijke problemen doordat ze niet in staat zijn om incidenten op juiste wijze af te sluiten

- Een slechte communicatie/coördinatie van de tweedelijns en derdelijns ondersteuning.

Binnen bedrijven kunnen deze nadelige effecten zorgen voor extra spanning tussen de interne IT-organisatie en de zakelijke eindgebruikers en managers. Ook kunnen dergelijke problemen ertoe leiden dat klanten zich van de onderneming afkeren en dat het bedrijfsimago van MSP's in gevaar komt.

Om deze problemen te voorkomen is de juiste technologie en training vereist.

## Hoe het geautomatiseerde softwareplatform van Kaseya voorziet in de service desk-behoefte van zakelijke organisaties en MSP's

Kaseya biedt een geïntegreerd platform dat een groot aantal van de routinematige service desk-taken automatiseert, zodat de interne IT-organisatie of externe MSP in staat is om de IT-omgeving op proactieve wijze te beheren en op snelle wijze een antwoord kan bieden op nieuwe problemen.

Daarnaast is het platform uitgerust met een gebruiksvriendelijk systeem met trouble tickets, bewakingsfuncties en rapportagemogelijkheden. De krachtige functionaliteit op het gebied van probleemoplossing maakt het daarnaast mogelijk om problemen op snelle wijze op te lossen. Gebruikers en medewerkers van de service desk kunnen in real time communiceren, zodat problemen kunnen worden gerapporteerd, gediagnosticeerd en opgelost zonder dat de desktopcomputer van de gebruiker fysiek hoeft te worden bezocht.

Het service desk-platform van Kaseya is internetgebaseerd, zodat het op snelle wijze kan worden geïmplementeerd en ingezet. Daarnaast zijn er geen toegewezen servers of drastische configuratiewijzigingen van uw huidige systemen vereist. Voor de implementatie van het platform zijn geen noemenswaardige training of grote aantallen consultants vereist. Bovendien kan de web interface op elk gewenst moment en vanaf elke mogelijke locatie worden gebruikt door bevoegde service desk-medewerkers op basis van toegangscontrolemechanismen die door de beheerder zijn ingesteld.

Daarnaast stelt het platform de beheerder in staat om waarschuwingen en kennisgevingen in te stellen op basis van zijn of haar voorkeuren voor het aanmaken en bijwerken van incidenten, inclusief gebruikersdefinieerbare probleemcategorieën, prioriteiten en statusbeoordelingen. Waarschuwingen en kennisgevingen kunnen via e-mail, semafoon en andere communicatiekanalen naar de service desk-medewerkers worden verzonden op basis van probleemcriteria en specifiek gedefinieerde groepen van apparaten of gebruikers.

De **computeraudit- en discovery asset management**-functies van Kaseya verzorgen automatische audits van bedrijfsservers, werkstations en remote computers. Daarnaast biedt de functionaliteit flexibele planningsmogelijkheden voor de beheerder.

Het service desk-platform bewaakt daarnaast op proactieve wijze alle servers, werkstations en remote computers, controleert Windows event logs op specifieke condities en codes en maakt het mogelijk om waarschuwingen en kennisgevingen aan elke specifieke gebeurtenis aan te passen. Het is mogelijk om op eenvoudige

wijze beleidsregels voor de **bewaking van netwerken en computers** in te stellen en te wijzigen indien er veranderingen binnen de IT-omgeving optreden. De beheerder kan bovendien beleidsregels definiëren en afdwingen waarmee de toegang tot bestanden, netwerken en toepassingen voor onbevoegde personen wordt geblokkeerd.

Patchbeheer vormt een onmisbaar onderdeel van elk proactief beheersysteem. De mogelijkheden van Kaseya op het gebied van **patchbeheer** omvatten onder meer automatische discovery van alle ontbrekende patches en updates, en planningsfunctionaliteit voor het distribueren en installeren van nieuwe patches en updates op basis van een vooraf gedefinieerd en periodiek rooster, zonder de noodzaak van de tussenkomst van een beheerder.

Nu steeds meer werknemers op afstand werken, wordt remote toegang tot toepassingen op een centrale locatie steeds belangrijker. De functionaliteit op het gebied van **remote desktopbeheer** van Kaseya stelt beheerders in staat om op eenvoudige wijze beleidsregels voor toegang op afstand in te stellen, inclusief wachtwoorden, kennisgevingsmethoden, schermmodi en controleniveaus.

De scripts van Kaseya vormen een gebruiksvriendelijk, makkelijk aanpasbaar kader om het gebruik van complexe toepassingen en systeembeheerfuncties te automatiseren.

Het service desk-platform van Kaseya legt daarnaast alle werkzaamheden en gebeurtenissen vast in een centrale database, en rapporteert deze via een integraal dashboard. De rapporten, die door de beheerder kunnen worden gedefinieerd, brengen onder meer de hardware- en software-inventory, het wijzigingsbeheer, het schijfverbruik, licentiegebruik, de compliance, het netwerkgebruik, de netwerkstatistieken, uptime-historie van servers en werkstations, trouble tickets, logbestanden en de status van computers, beveiligingspatches en updates in kaart.

Met behulp van een combinatie van application program interfaces (API's) en software development kits (SDK's) heeft Kaseya haar service desk-platform zodanig ontworpen dat oplossingen van externe partijen op eenvoudige wijze kunnen worden aangepast aan de specifieke behoeften van haar zakelijke klanten en MSP-partners.

Kaseya introduceerde recentelijk een nieuw **Technology Alliance Program** (TAP), dat independent software vendors (ISV's) aanmoedigt om oplossingen te ontwikkelen waarmee haar service desk-platform verder kan worden verbeterd. Daarnaast dient het programma als centraal aanspreekpunt waar zakelijke gebruikers terecht kunnen voor allerlei vormen van technische ondersteuning. Onder de eerste deelnemers aan het Technology Alliance Program bevinden zich Autotask, Catbird en Tigerpaw Software.

## Uitgebreidere trainings- en uitbestedingsmogelijkheden

Kaseya heeft gemerkt dat veel van haar dienstverlenende partners behoefte hebben aan additionele ondersteuning met betrekking tot de zakelijke aspecten van het uitrollen van een effectief managed services-aanbod.

Naast inzicht in de technische aspecten van het service desk-platform van Kaseya zijn veel dienstverlenende partners geïnteresseerd in de beste praktijken binnen de

branche wat betreft marketing, prijsstelling, promotie en het beheer van een succesvolle managed services-organisatie.

Om in deze behoeften te voorzien heeft Kaseya haar dienstenaanbod uitgebreid met het **Kaseya emPower Program**, op basis waarvan bedrijven trainingen kunnen volgen met betrekking tot de implementatie en het gebruik van Kaseya-oplossingen, zakelijke vaardigheden en een beroep kunnen doen op een toolkit met instrumenten op het gebied van verkoop en marketing.

Daarnaast is Kaseya zich bewust van het feit dat sommige bedrijven en MSP's mogelijk behoefte hebben aan een externe partij die verschillende taken van hun servicedesk overneemt, zodat ze zich op andere aspecten van hun bedrijfsactiviteiten kunnen richten. Het **emPower Program** van Kaseya biedt deze bedrijven en MSP's de mogelijkheid om specifieke taken uit te besteden of te outtasken aan de service desk-experts van Kaseya. De wereldwijd actieve service desk-medewerkers van Kaseya kunnen worden ingezet ter uitbreiding van de IT-organisatie of het medewerkersbestand van MSP's door de ondersteuning van pc's en servers en IT-beheerstaken op zich te nemen en projectspecifiek advies te bieden.

## Samenvatting en conclusies

Nu het personeelsbestand van bedrijven steeds meer verspreid begint te raken en de medewerkers steeds afhankelijker worden van computersystemen en software voor de uitvoering van hun taken, worden deze bedrijven geconfronteerd met steeds grotere uitdagingen tijdens het voorzien in de behoefte van eindgebruikers aan allerlei IT-bronnen en toepassingen.

Het kloppende hart van de dienstverlenende IT-organisatie is de service desk. Dit is waar hardware- en softwareproblemen worden gemeld en waar het probleemoplossingsproces wordt beheerd. Desondanks ontbreekt het de meeste bedrijven aan de hulpmiddelen en/of vaardigheden die nodig zijn om de service desk-taken op succesvolle wijze te verzorgen.

Het uitbesteden van de volledige IT-activiteiten met het doel om een beter serviceniveau te realiseren, is een riskante bezigheid gebleken, zeker gezien het feit dat de meeste uitbestedingsovereenkomsten er niet in slagen om aan de oorspronkelijke doelstellingen te voldoen. Dit heeft ertoe geleid dat een groeiend aantal bedrijven ervoor kiezen om specifieke IT-taken uit te besteden oftewel outtasken aan gespecialiseerde dienstverleners.

Veel MSP's hebben er echter ook moeite mee om op kostenefficiënte wijze het aantal incidenten te verwerken dat door hun klantenbestand wordt gerapporteerd. Het ontbreekt hen namelijk aan geautomatiseerde systemen die hen in staat stellen om op proactieve wijze de IT-activiteiten van hun klanten te beheren en werkelijke problemen prioriteit te geven.

Traditionele NSM-platforms blijken te complex en kostbaar om voor deze uitdagingen te worden ingezet. Veel bedrijven en MSP's zien inmiddels de voordelen in van een nieuwe generatie van internetgebaseerde automatiseringsplatforms voor service desks, zoals de oplossing van Kaseya. Dit platform biedt een integrale reeks van beheerfuncties die op eenvoudige wijze via internet te gebruiken zijn. De intuïtieve gebruikersinterface en geïntegreerde

integrale functionaliteit garanderen een kostenefficiënte oplossing die al naar de zakelijke behoeften kan worden opgeschaald.

Kaseya heeft daarnaast het IT Automation Framework gebouwd, dat externe partijen de mogelijkheid biedt om additionele functies te ontwikkelen via het TAP-programma van Kaseya. Deze functies kunnen op eenvoudige wijze worden geïntegreerd met API's en SDK's om de mogelijkheden van het platform verder uit te breiden. Verder biedt Kaseya een uitgebreid ondersteuningsprogramma genaamd "*Kaseya emPower*", dat voorziet in de technische en zakelijke behoeften van de gebruikers van haar geautomatiseerde service desk. En ten slotte heeft Kaseya een outtaskingmogelijkheid ontwikkeld voor bedrijven die bepaalde taken van hun servicedesk uit handen willen geven om zich op andere aspecten van hun IT-activiteiten te kunnen concentreren.

Om de hierboven genoemde redenen doen steeds meer grote en kleine bedrijven een beroep op dit type geautomatiseerde oplossingen voor integraal servicedeskbeheer om hun bedrijfsdoelstellingen te kunnen verwezenlijken.

\*\*\*\*\*

## ***Deze white paper is samengesteld in opdracht van Kaseya.***

### **Over Kaseya**

Kaseya is een wereldwijde leverancier van automatiseringsoplossingen voor IT-dienstverleners en aanbieders van uitbestedingsmogelijkheden. Ook zakelijke IT-organisaties kunnen profiteren van het gebruik van de systeembeheerfunctionaliteit van Kaseya. Kaseya stelt bedrijven in staat om op proactieve en eenvoudige wijze hun geografisch verspreide IT-infrastructuur te beheren op basis van een integraal, internetgebaseerd platform. De technologie van Kaseya is om meer dan 1 miljoen computers geïnstalleerd, verspreid over 25 landen. Raadpleeg voor meer informatie [www.kaseya.com](http://www.kaseya.com) of neem contact op met Kaseya via [sales@kaseya.com](mailto:sales@kaseya.com) of +1 415-694-5700.

### **Over THINKstrategies, Inc.**

*THINKstrategies is een strategisch adviesbureau dat zich specialiseert in het vinden van antwoorden op de ongekende zakelijke uitdagingen waarmee IT-managers, leveranciers van oplossingen en investeerders worden geconfronteerd nu de technologiebranche steeds een steeds dienstverlenender karakter krijgt. De missie van THINKstrategies is om haar klanten in staat te stellen om hun bedrijfsstrategie te herzien en hun beperkte bronnen op een slimmere wijze in te zetten teneinde hun zakelijke doelstellingen te realiseren. Raadpleeg voor meer informatie over*

onze unieke diensten [www.thinkstrategies.com](http://www.thinkstrategies.com) of neem contact met ons op via  
[info@thinkstrategies.com](mailto:info@thinkstrategies.com).