

**WE KNOW
YOUR
GAME**



**WERKNEMERS OP DE
HELPDESK ENQUETE**

**ONDERZOEK WERKZAAMHEDEN
ICT-AFDELING**

WERKNEMERS WERKPLEK ENQUETE

ENQUETE

Dat werken op de helpdesk veelomvattend en afwisselend is wisten we natuurlijk al lang. Een onderzoek van Linden-IT onder ruim 100 van haar medewerkers bevestigt dit beeld. De term helpdesk wordt nog steeds het meest gebruikt voor de afdeling die gebruikers ondersteunt, maar ook de termen service desk of user support kom je veel tegen. Werken op de helpdesk gebeurt vaak in teamverband; bijna 40% van de bedrijven heeft een team van 5-10 personen dat verantwoordelijk is voor de gebruikersondersteuning. En 40% van de helpdesks ondersteunen tussen de 100 en 1000 gebruikers.

WERKZAAMHEDEN

Een groot deel van de werkzaamheden wordt vanuit de helpdesk zelf verricht. Ruim 35% geeft ondersteuning op de werkplek en 10-15% gaat op pad naar andere locaties.

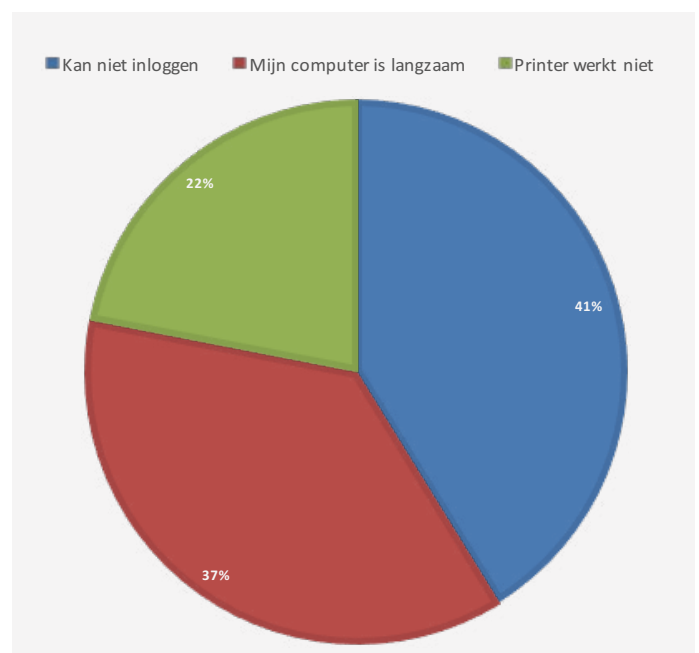
Voor wat betreft de werkzaamheden zien we dat 1/3 van de medewerkers aangeeft eerste lijns, tweede lijns en werkplekbeheer werkzaamheden uit te voeren. Tussen de 15% en 20% geeft aan dat ook server-, netwerk- en cloudbehoor belangrijke taken zijn.

De meest voorkomende ICT-problemen zijn over het algemeen problemen die te maken hebben met het inloggen (41%), een te langzame computer (37%) en een printer die niet functioneert (22%).

Verder is bij de helpdesk meestal Nederlands de voertaal, echter wordt bij een derde van de bedrijven ook Engels gebruikt.

MEEST VOORKOMENDE ICT-PROBLEMEN

1. **Kan niet inloggen** | 41%
2. **Langzame computer** | 37%
3. **Printer werkt niet** | 22%



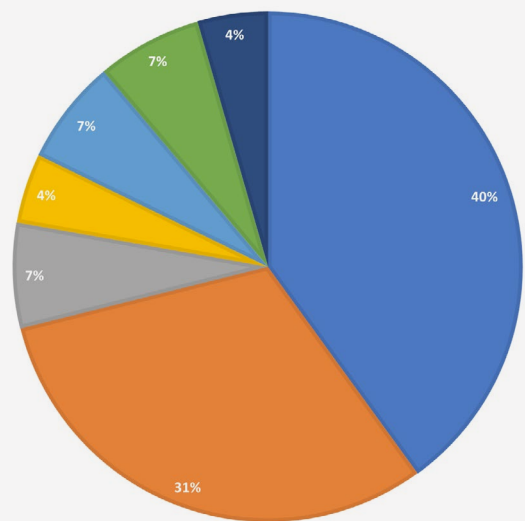
WERKNEMERS WERKPLEK ENQUETE

AANTAL MEDEWERKERS OP EEN AFDELING.

1. 1 - 5 personen | 40%
2. 6 - 10 personen | 31%
3. 11 - 15 personen | 7%

AANTAL MEDEWERKERS OP EEN AFDELING.

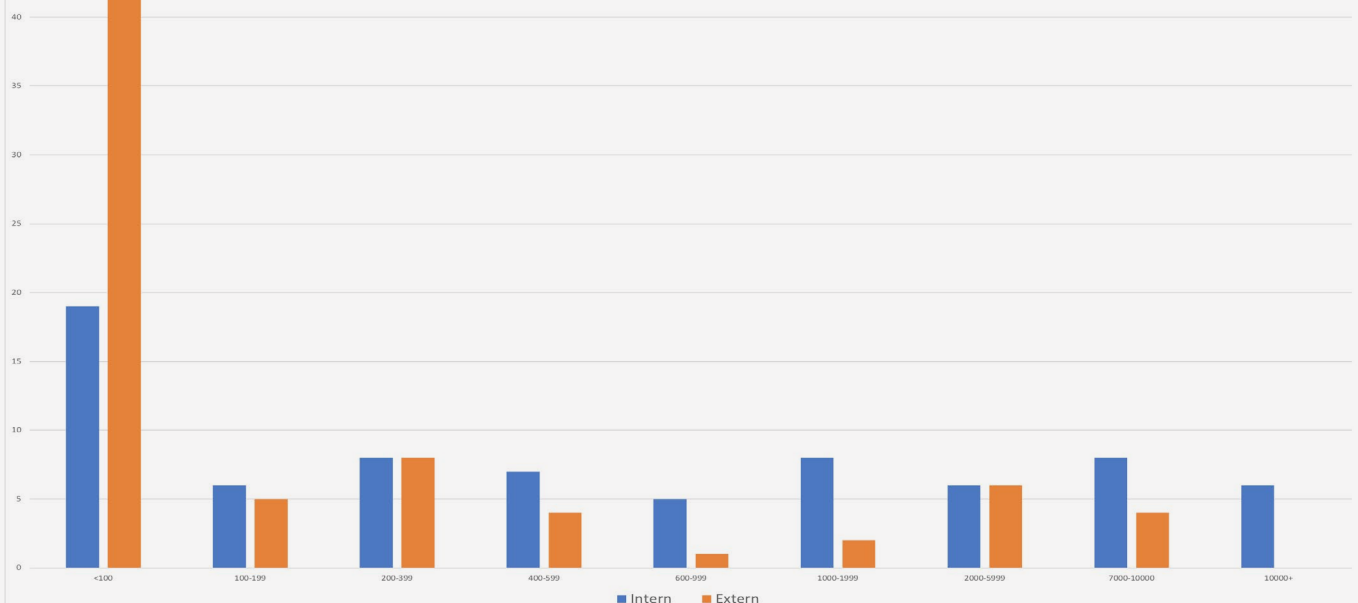
■ 1 t/m 5 ■ 6 t/m 10 ■ 11 t/m 15 ■ 16 t/m 20 ■ 21 t/m 25 ■ 26 t/m 30 ■ 31+



AANTAL GEBRUIKERS ONDERSTEUND DOOR DE IT-AFDELING.

	INTERN	EXTERN
1. <100	19%	43%
2. 100/199	6%	5%
3. 200/399	16%	16%

AANTAL GEBRUIKERS ONDERSTEUND DOOR DE IT-AFDELING



WERKNEMERS WERKPLEK ENQUETE

BESTURINGSSYSTEMEN

Op het gebied van besturingssystemen gaat Windows 10 aan kop met 45%. Opmerkelijk is dat Windows 7 met 36% nog redelijk vaak wordt gebruikt.

Bij de servers is er nog en grote groep die van Windows Server 2012 (44%) moet migreren naar Windows Server 2016. Op dit moment draait 28% van de servers op Windows Server 2016.

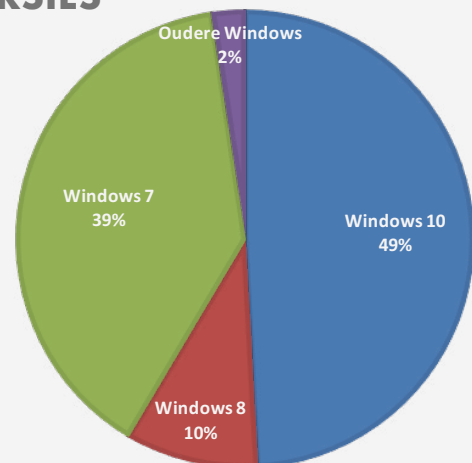
Windows desktops, Windows laptops worden verreweg het meest gebruikt. In nog geen 10% van de bedrijven spelen Macbooks een rol. Wel voert de iPhone de boventoon bij de telefoons.

Problemen hebben vaak betrekking op Word en Excel maar vooral ook op Outlook en Active Directory.

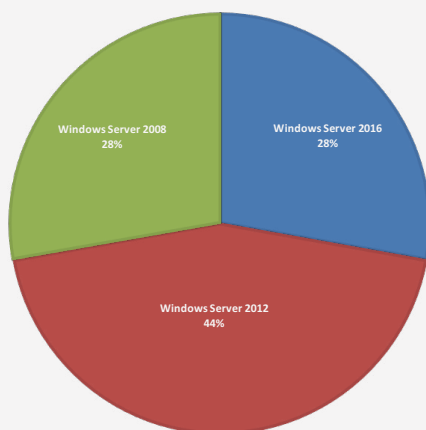
TOP 3 WINDOWS VERSIES VAN EINDGEBRUIKERS

- | | | |
|----------------------|--|------------|
| 1. Windows 10 | | 46% |
| 2. Windows 8 | | 9% |
| 3. Windows 7 | | 36% |

WINDOWS EINDGEBRUIKERS VERSIES



WINDOWS SERVER VERSIES



TOP 3 WINDOWS VERSIES VAN SERVER

- | | | |
|-------------------------------|--|------------|
| 1. Windows Server 2012 | | 44% |
| 2. Windows Server 2016 | | 28% |
| 3. Windows Server 2008 | | 28% |

WERKNEMERS WERKPLEK ENQUETE

HELPDESKPAKKETTEN

Ruim 41% van de ondervraagden gebruikt TOPdesk als registratietool. Maar er zijn pakketten in opkomst van leveranciers die wereldwijd hard aan de weg timmeren zoals Freshdesk, Jira, ServiceNow en Zendesk met elk zo'n 5% marktaandeel in Nederland.

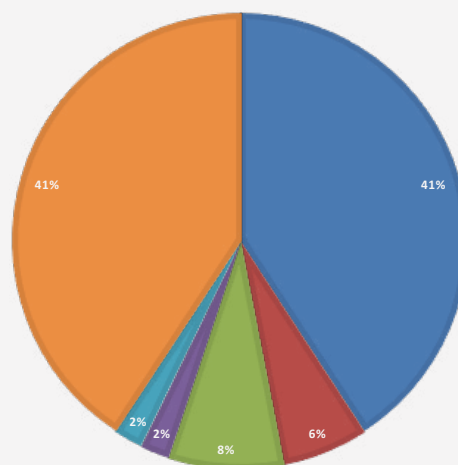
Verder gebruikt 8% de registratietool van ServiceNow en wordt Zendesk met 6% gebruikt.

TOP 3 HELPDESKPAKKETTEN

1. TOPdesk		41%
2. ServiceNow		8%
3. Zendesk		6%

HELPDESKPAKKETTEN

■ Topdesk ■ Zendesk ■ Service now ■ Remedy ■ Zelf ontwikkeld



MEEST GEBRUIKTE REMOTE SUPPORT TOOLS.

1. Teamvier 27%
2. Remote Desktop Connection 21%
3. REAL VNC 6 %

MEEST GEBRUIKTE REMOTE SUPPORT TOOLS

■ Teamviewer ■ Remote Desktop Connection (Microsoft)

