

# Een service desk is altijd een goed idee?

Jef:

Nee. “altijd” is te zeer een generalisatie gezien er ook gevallen zijn waarin een bedrijf het beter zelf kan doen. Of ze nu meer controle willen hebben over hun service desk of dat ze misschien de enige zijn die de “service” goed kunnen leveren. En dan bedoel ik dat eerder in de zin van dat de technologie nog eerder onbekend zou zijn. Met outsourcen moet een bedrijf zich ook zorgen maken over of het bedrijf waaraan ze het outsourcen wel de goede skillset heeft om de goede hulp te kunnen bieden. De kosten kunnen namelijk lager zijn op de korte termijn maar als een bedrijf er klanten door verliest kost het op de lange termijn meer.

Bronnen:

<https://www.ghdsi.com/blog/outsourcing-it-help-desk-pros-cons>

<https://c9staff.com/it-help-desk-outsourcing/>

---

Samengewerkt met: Bas

Mening:

Nee omdat een ge outsource service desk vaak weinig of niks weet van wat je doet of wat je bedrijf doet. En daardoor ook een heel andere cultuur heeft. En je kunt ook niet meteen je persoon zelf aan nemen en daardoor ook niet hun technische skills en hoe hun karakter is. Je hebt ook minder contact met klanten.

Bronnen:

<https://blog.skywalker.nl/de-voordelen-en-nadelen-van-contact-center-outsourcing>

<https://project-management.com/help-desk-outsourcing-pros-and-cons/>

<https://www.allbusiness.com/the-pros-and-cons-of-help-desk-outsourcing-11789435-1.html>

---

Meningsverschillen:

- De kosten:
  - o Jef: kan goedkoper zijn maar ook veel duurder. Dat ligt aan de grootte van het bedrijf.
  - o Bas: outsourcen is veel duurder.

Gelijkenissen:

- Gebrek aan kennis bij het bedrijf waaraan het outsourced is.
- Mogelijk gebrek aan technische kennis
- Mogelijk gebrek aan technische skills

Conclusie:

We zijn het over het algemeen eens over dit onderwerp, het enige punt waar we het niet voornamelijk over eens zijn is de kosten. Volgens Jef hangen die af van het bedrijf, waar Bas denkt dat het in het algemeen duurder is dan het zelf te regelen.