

SERVICE DESK - BEST PRACTICES IM BUSINESS ALLTAG

Herausforderungen des Mittelstands und wie ein professioneller Service Desk im daily Business unterstützt.

INHALT

SEITE

01 AKTIVITÄTEN DES SERVICE DESKS

05 - 09

Annahme und Erfassen von Incidents und Service Requests

Single-Point-of-Contact & Koordination

Beispiele aus der operativen Unterstützung

Eskalationsmanagement

Abgrenzung 1st Level & 2nd Level Support

02 QUALITÄTSMANAGEMENT

10 - 12

Quality & Knowledge Management

Technische Lösung zur Priorisierung von Anrufen

Leistungskennzahlen & Reporting

03 TRANSITION

13

Phasenweiser Übergang

Es gibt eine Vielzahl an möglichen Fehlerquellen in der IT.

“Passwort vergessen.”

“Drucker kann nicht gefunden werden.”

“Angeschlossener Bildschirm funktioniert nicht.”

“Ein Gerät muss getauscht werden.”

“Ein neues Programm wird benötigt.”

“Wie ist der Stand zu dem Ticket?”

“Zugriff auf Ordner ist nicht möglich.”

“VPN funktioniert nicht.”

“Das Programm stürzt immer wieder an.”

“Das Software-Update lässt sich nicht installieren.”

“Ein neuer User muss eingerichtet werden.”

Das Ziel des Service Desks ist die schnelle Behebung von Störungen und die Bearbeitung von Service Anfragen, um Ausfälle zu verringern und diesen vorzubeugen.

Der Service Desk ist als 1st Level Support der „Single point of Contact“ für User-Anliegen. Der Service Desk hilft bei der Klassifizierung und Priorisierung von Anfragen und Incidents. Sollte der eingetroffene Case komplexer sein, übernimmt der Service Desk auch die Koordination des 2nd und 3rd Level Supports.

Der Service Desk ist darüber hinaus auch für die Nachverfolgung, Statusupdates bei Rückfragen und für den Abschluss von Tickets verantwortlich.

1 AKTIVITÄTEN DES SERVICE DESKS

ANNAHME UND ERFASSEN VON INCIDENTS UND SERVICE REQUESTS

Der Service Desk bildet den **Single Point of Contact** für alle Störungsmeldungen sowie Service Requests seitens des Auftraggebers. Hier werden alle nötigen Daten erfasst, sowie eine ausführliche Beschreibung des Falles erstellt.

Die **Annahme von Incidents bzw. Service Requests** kann telefonisch, via Fax, via E-Mail oder ggf. über ein Self-Service-Portal erfolgen. Die eingegangenen Tickets werden vom Service Desk priorisiert und als „Incident“ oder „Service Request“ klassifiziert. Für den Mitarbeiter des Service Desks ist im Ticketsystem einsehbar, welcher Kategorie das Ticket angehört und welche Service Level Agreements (SLA) hinterlegt sind.

Incidents mit hoher Komplexität oder nicht vorhandener Erstlösungsfähigkeit werden vom Service Desk an den **2nd Level-Support weitergeleitet**.

Bei sehr komplexen Incidents kann der 3rd-Level-Support eingeschaltet werden. Bei 3rd-Level-Einheiten handelt es sich sowohl um externe Provider als auch um Hersteller, die initiiert durch den Auftraggeber zur Problemlösung herangezogen werden.

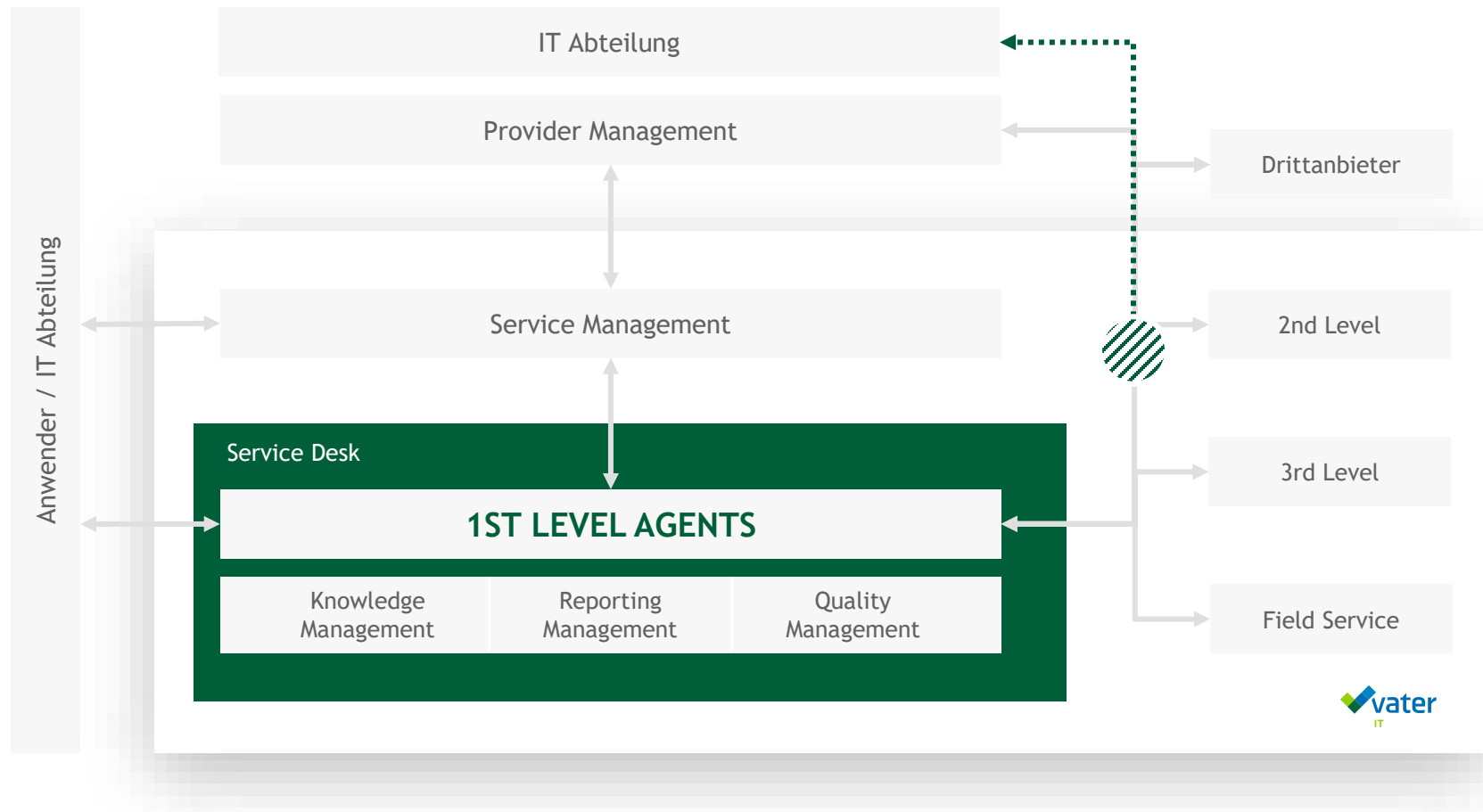
Die Beauftragung und anschließende **Steuerung** dieser Aktivitäten erfolgt durch den Service Desk.

Bei Auftreten einer **Massenstörung** aktiviert der Service Desk eine fallbezogene Information über die Telefonanlage. Somit wird ein erhöhtes Anrufaufkommen im Service Desk vermieden. Alternativ und abgestimmt mit dem Auftraggeber kann diese Information per Mail bzw. durch eine Veröffentlichung in den Portalen erfolgen.

Im **Ticketsystem** werden die aufgrund der Massenstörung erfassten Incidents in einem Massenticket zusammengefasst. Die Kriterien für Massentickets werden in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber festgelegt.

Es gibt ebenfalls die Möglichkeit einer **VIP-Betreuung**. Die Bearbeitung von Anfragen und Störungsmeldungen aus dem VIP-Umfeld der Mandanten erfolgt priorisiert. Grundlage für die Priorisierung sind abgestimmte VIP-Listen. Bei Bedarf ist es möglich, auch gesonderte Rufnummern für die VIP-Einwahl im Service Desk zu schalten

Zu den generellen Aktivitäten im Rahmen des Service Desks gehört außerdem die Anwenderinformation zum jeweiligen **Ticketstatus**. Bei Verzögerungen im Ablauf ist eine proaktive Information seitens des Service Desks an den Anwender erforderlich. Der Service Desk ist auch für das Schließen von Tickets verantwortlich und erstellt eine **abschließende Dokumentation** im Tickettool.



HYBRIDES MODELL

Für eine gemeinsame Betreuung der IT-Landschaft gibt es drei Voraussetzungen

- Eine klare Definition von Art und Umfang der Tickets
- Abgrenzung des Workflows
- Mögliche Anbindung über das (kunden-eigene) Ticketsystem

Auftraggeber reduzieren dadurch den Aufwand im 2nd Level Support und profitieren vom Wissenstransfer in die eigene IT-Abteilung.

Gleichzeitig muss ein Rückmeldeprozess der "closed Tickets" an den 1st Level Agent mit dem Auftraggeber etabliert werden.

Im Rahmen des 1st Level Supports durch den Service Desk übernimmt der Mitarbeiter neben der Ticketannahme und Ticketerstellung auch - soweit möglich - die Behebung bzw. Beantwortung von Störungen und Service Requests sowie die Überwachung und Dokumentierung im Ticketsystem aller Vorgänge. Alle technisch möglichen Remote-Support-Aktivitäten werden dem 1st-Level-Support zur Verfügung gestellt, um zum einen eine exakte Störungserfassung und Erstlösungsquote zu ermöglichen und zum anderen eine schnelle Wiederaufnahme der Arbeit beim Kunden zu ermöglichen. Der Umfang der Leistungserbringung hängt stark von den Berechtigungen ab, die der Auftraggeber erteilt.

Zu den Aufgaben des 1st Level Support kann zum Beispiel gehören:

USER MANAGEMENT

- Usereinrichtungen / Useranlage
- Passwortrücksetzungen
- Prüfen und Setzen von Berechtigungen
- Neustart von Diensten

DEVICE MANAGEMENT

- Datenrücksicherungen
- Unterstützung bei WLAN / VPN-Einwahl
- Mobile Device Management
- Druckereinrichtungen und -zuweisungen
- Unterstützung bei TK-Endgeräten

UNTERSTÜTZUNG BEI APPLIKATIONEN

- Citrix Profilanlage, Zugänge entfernen und Sessions trennen
- Mailfreigaben / geblockte Anhänge
- Pflege der Wissensdatenbank
- Unterstützung bei Microsoft Office 365, Exchange, SAP & Fachapplikationen

Als Single Point of Contact ist der Service Desk auch für das Eskalationsmanagement zuständig.

Die zuständigen Bearbeitergruppen - hier kann es sich um 2nd Level-Einheiten beim Auftraggeber oder bei weiteren Dienstleistern handeln - werden durch den Service Desk über die Eskalation informiert.

Anhand einer seitens des Auftraggebers vorgegebenen Kontaktliste erfolgt die Weitergabe der Informationen umgehend zunächst telefonisch.

Die hierarchische Eskalation sieht die Information an die entsprechenden Führungsebenen der 2nd bzw. 3rd Level Gruppen und an das Providermanagement vor.

1

AKTIVITÄTEN DES SERVICE DESKS ABGRENZUNG 1ST LEVEL & 2ND LEVEL SUPPORT

1ST LEVEL SUPPORT | 2ND LEVEL SUPPORT



Es gibt mehrere Methoden zur Sicherung der Qualität innerhalb der IT-Serviceprozesse. Im Allgemeinen entsprechen diese Methoden den in ITIL beschriebenen und bekannten Best-Practice-Ansätzen, sind jedoch in jedem Fall ergänzt durch die auf Basis **langjähriger Erfahrungen** im IT-Servicegeschäft entwickelten eigenen Methoden. Ein wesentliches Merkmal für das Personalkonzept ist die langfristige Bindung von Mitarbeitern. Dies erlaubt selbständiges Arbeiten mit gutem Fachwissen und Können, gute Prozesskenntnisse, sowie ein hohes Maß an Leistungsbereitschaft und kollegiales Verhalten gegenüber den anderen Mitarbeitenden.

In der IT-Welt gibt es eine Vielzahl an Programmen und Prozessen. Für viele von diesen gibt es Zertifizierungen die aufzeigen, dass jemand berechtigt und geschult darin ist, mit diesen zu arbeiten. Zu diesen Zertifizierungen gehört auch die **ITIL 4 Zertifizierung**. Um immer auf dem aktuellen Stand zu sein, nehmen die Mitarbeitenden von Vater IT deshalb regelmäßig an Schulungen teil. Das Leistungs- und Tätigkeitsspektrum wird somit fortlaufend ausgebaut und an die Kundenbedürfnisse angepasst. Unterstützt wird dies durch die kontinuierliche Schaffung einer umfangreichen Dokumentation, auf die alle Beteiligten ortsunabhängig zurückgreifen können.

Die Etablierung von Leistungskennzahlen und der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) sind wichtige Maßnahmen im Rahmen des **Qualitätsmanagements**. Einen wichtigen Beitrag leistet zudem die ISO 9001:2015 Zertifizierung. Diese bescheinigt das Einhalten der vorgegebenen Standards für Qualitätsmanagement Systeme nach internationaler Norm.

Maßnahmen innerhalb des **Knowledge Managements** sind der Wissensaufbau und der Wissenstransfer in den entsprechenden Einheiten des Auftraggebers. Das notwendige Wissen kann idealerweise direkt aus der bestehenden **Lösungsdatenbank** vermittelt werden

Bei Übernahme zusätzlicher Themen, die bislang durch den Auftraggeber durchgeführt wurden, erfolgt eine Übermittlung vor Ort in den bislang beteiligten Produktionseinheiten. Das Ziel ist es, **eine gemeinsame Wissensbasis** zu schaffen, die das Know-how, welches für das operative Geschäft benötigt wird, zentralisiert.

2

QUALITÄTSMANAGEMENT

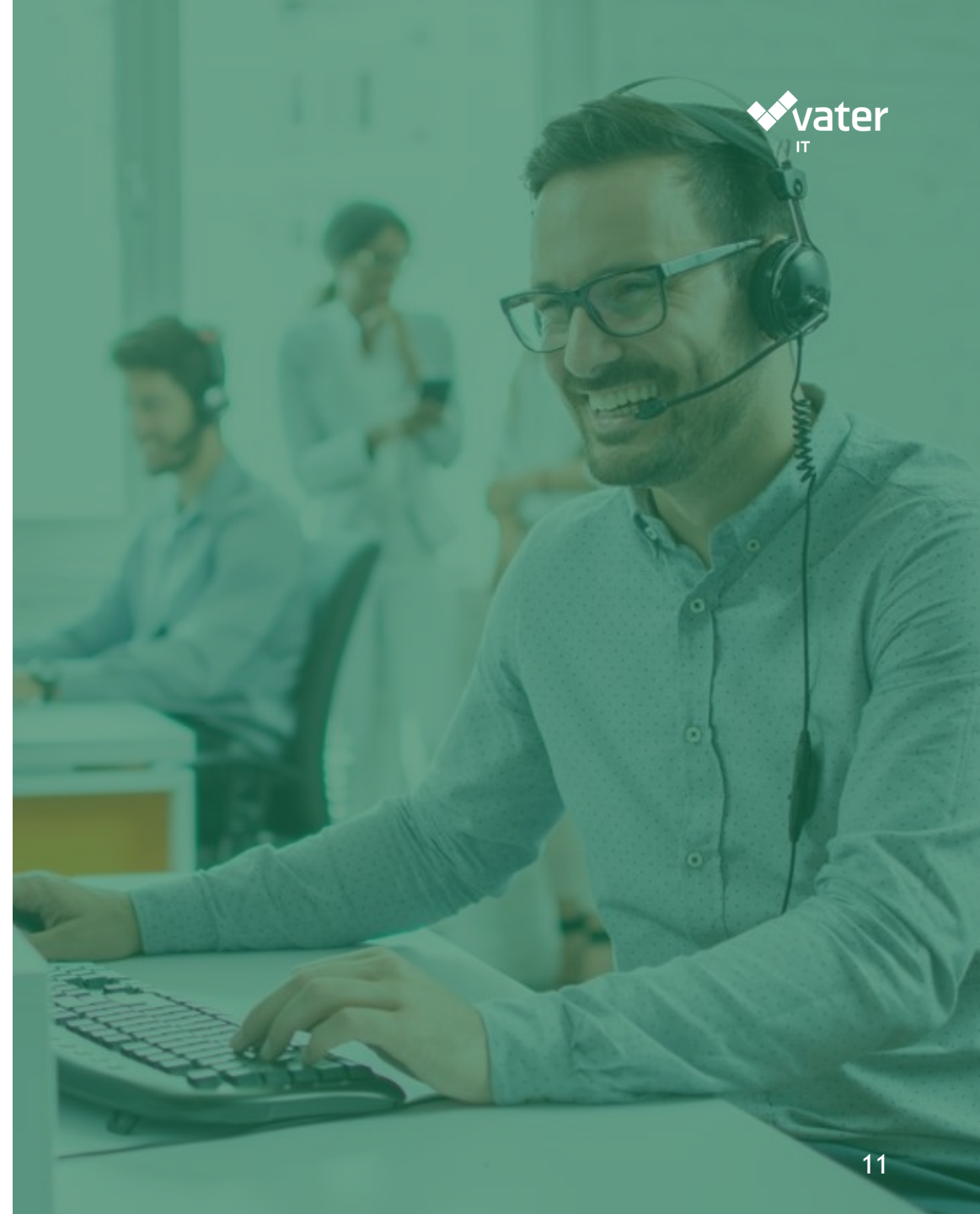
TECHNISCHE LÖSUNG ZUR PRIORISIERUNG VON ANRUFEN

Nur eine technologische Lösung auf dem neuesten Stand ermöglicht eine automatisierte Anruferverteilung.

Die Priorisierung von eingehenden Anrufen wird durch eine sogenannte Automatic Call Distribution (ACD) ermöglicht.

Die Vater IT hat beispielsweise eine cloudbasierte multichannel ACD im Einsatz. Sie priorisiert und verteilt eingehende Anrufe auf die zugeordneten Mitarbeitergruppen. Als kanalübergreifende Lösung ermöglicht sie auch die Verteilung von E-Mails oder Faxen.

Die ACD erfüllt die Cloud-Anforderungen bezüglich Transparenz, Sicherheit, Qualität und Rechtskonformität des Kompetenznetzwerks Trusted Cloud e.V., das unter der Schirmherrschaft des Bundeswirtschaftsministeriums realisiert wird.



Die Leistungskennzahlen für die zu erbringenden Services werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber definiert. Diese dienen somit als Grundlage der periodischen **Reportings**, um die Effizienz und Messbarkeit der Leistungen abzubilden.

Beispiele für diese **Kennzahlen** sind: Die Gesamtanzahl der Anrufe, die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anrufen, die durchschnittliche Bearbeitungszeit einer Serviceanfrage oder die Gesamtzahl der Passwort-Rücksetzungen.

Darüber hinaus gibt eine Vielzahl weiterer Kennzahlen, die gemessen werden können. Diese werden im Reporting den Bedürfnissen des Kunden angepasst. Die im Reporting vorhandenen Leistungskennzahlen dienen als Baustein für die Qualitätssteigerungsmaßnahmen und werden in Abstimmung mit dem Auftragsgeber getroffen, um die Verbesserung der Prozesse sicherzustellen.

Zur transparenten Sicherstellung aller Aktivitäten des Dienstleisters sind für den Auftraggeber abgestimmte Reports empfehlenswert.

- Wöchentliche Call-Reviews zur Kontrolle einzelner Tickets
- Wöchentliche Jour Fixe zur operativen Abstimmung im Rahmen des Tagesgeschäftes
- Monatliche Servicetermine zur Bewertung der Service-Qualität
- Quartalsweise Servicemeetings zur erweiterten Absprache zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber mit abgestimmter Agenda
- Jahresgespräche mit Review, notwendigen Anpassungen, und Ausblick

Die Transition verfolgt das Ziel, den Service entsprechend der Kundenanforderung umzusetzen.

Bei der Transition steht die **erfolgreiche Integration** der IT-Services in die Produktionsumgebung des Auftragnehmers im Vordergrund.

Neben dem Planen und Managen der Ressourcen, der Kapazitäten und der Infrastrukturvoraussetzungen soll der Betrieb und Support der entsprechenden IT-Services sichergestellt werden. Um die Erfüllung der angeforderten Services qualitativ zu sichern, wird ein **phasenweiser Übergang** der Dienstleistungen empfohlen. Die Zielstruktur ist erreicht, wenn die zu erbringenden Services integriert wurden und die Betriebsverantwortung seitens des Auftraggebers vollständig an Vater IT übergeben wurde.

Die Transition gliedert sich in drei Phasen. Basis für die Umsetzung der Transition ist ein für beide Seiten **verbindlicher Zeit- bzw. Projektplan**.

01

Die Vorbereitungsphase

Im Rahmen der Vorbereitung müssen die Kommunikationsplanung und die Bausteine geklärt werden. Das Ende der Vorbereitungsphase ist der Beginn der technischen Umsetzung.

02

Die technische Umsetzung

Zur technischen Umsetzung gehören alle Maßnahmen, die zur Schaffung einer neuen Infrastruktur notwendig sind. Es werden ACD-Gruppen und der zu hinterlegende Ansagetext bzw. Voice-Mailtext eingerichtet. Der Gerätepool wird bereitgestellt und technische Zugänge für z.B. Ticketsystem, SW-Installation und Remote-Support werden eingerichtet

03

Die Stabilisierungs- und Optimierungsphase

In diese Phase fallen alle Tätigkeiten, die dafür sorgen, dass die Services den Kundenanforderungen und Erwartungen entsprechen.

Die Vater Business IT ist der führende Managed Services Provider in Norddeutschland für geschäftskritische IT-Infrastrukturen.

Als Microsoft-Gold Partner mit zwei Rechenzentren, ITIL-Best Practices und kundenindividuellen Systemarchitekturen begleiten wir branchenübergreifend den deutschen Mittelstand seit mehr als 20 Jahren bei der digitalen Transformation.

Die Vater Business IT erstellt richtungsweisende IT-Konzepte, unterstützt bei On-Premise Installationen, und übernimmt den Betrieb für hybride Cloud-Infrastrukturen. Unsere Spezialisten/innen legen dabei höchsten Wert auf state-of-the-art Lösungen und Security-Standards. Mit exzellentem Workflow Know-How und innovativen Technologien digitalisieren wir die unternehmensweite Dokumentenverwaltung unserer Kunden.

Ein Team aus über 100 erfahrenen IT-Experten/innen steht rund um die Uhr mit proaktivem und persönlichem Support zur Verfügung und sorgt für einen nachhaltigen Kundenmehrwert.

Vater Business IT GmbH
Albert-Einstein-Ring 4/6, 22761 Hamburg
Telefon: 040 2999350
Email: business-it@vater-gruppe.de
Website: <https://www.vater-it.de>