

# PROAKTIV HANDELN STATT REAKTIV KLAGEN

Dr. Artur P. Schmidt

**HELPDESK** Für viele Unternehmen stellt sich die Frage, ob ihr aktueller Helpdesk effizient ist und die zukünftigen Herausforderungen hinsichtlich Gerätetypen, Infrastrukturen, Support sowie Standorten bewältigen kann.

Gemäss einer Umfrage der Me-tagroup werden Helpdeskanfragen in den nächsten Jahren kontinuierlich um 20 Prozent jährlich ansteigen. Dies stellt viele Unternehmen vor den Balanceakt zwischen begrenzt zur Verfügung stehenden Ressourcen und den wachsenden Qualitätsansprüchen der Kunden.

Damit Helpdesks diesen Anforderungen gewachsen sind, ist es notwendig, wesentliche Kostenfaktoren und deren Reduzierungsmöglichkeiten zu kennen. So lassen sich beispielsweise durch den Abbau der Spezialistenanzahl im Helpdesk mittels Infrastrukturstandardisierung die Personalkosten deutlich senken.

Dies erfordert ein Umdenken in der Unternehmenskultur hin zum Self-Service-Gedanken. Damit einher geht die Entwicklung, dass Helpdesks zukünftig nicht mehr nur reagieren, sondern proaktiv zu Problemlösungen beitragen. Dies wird zunehmend durch den Einsatz neuester Technologien wie E-Services, E-Support und Self-Service erreicht, die einen erheblichen Beitrag zur Kostensenkung leisten können.

## «Harte» und «weiche» Erfolgsfaktoren

Helpdesks sollten analog zu den jeweiligen Schnittstellen organisiert sein, damit die Kunden einen ausgezeichneten Support und Service erhalten können. Dazu werden Service Level Agreements festgelegt, damit «bedarfsgerechte» Leistungen erbracht werden können. So ist für einen reibungsfreien Ablauf eine strukturierte Prozessorganisation gemäss ITIL-Standards unerlässlich. Und nur die konsequente Auswertung aller Daten und Fakten erlaubt es, Störungszeiten zu minimieren und Fehler systematisch zu beheben.



**Die «ideale» Helpdeskmitarbeiterin muss wachsenden Technik- und Qualitätsanforderungen gerecht werden.**

Besonders hilfreich ist es, wenn am Helpdesk zufriedene Mitarbeiter sitzen, wozu Mechthild Mollbach-Elbert, eine renommierte europäische Helpdeskexpertin, in einem Interview in der österreichischen Computerwelt ausführt: «Neben der Fach- und Sachkompetenz ist eine ausgeprägte Sozialkompetenz erforderlich. Dazu erhalten die Helpdeskmitarbeiter in der Regel zu wenige Qualifikationen. Sie fühlen sich einerseits mit der Arbeit am Telefon überfordert und andererseits hat gerade diese Tätigkeit ein ausgesprochen niedriges Image. Der Mitarbeiter, der an der Hotline arbeitet, fühlt sich sehr häufig in das «Sibirien des Unternehmens» deportiert!»

Ein Musterbeispiel für einen gut funktionierenden Helpdesk liefert die Audi AG in Ingolstadt, die für ihren internen Helpdesk prämiert wurde. Audi hat anspruchsvolle und zielorientierte Service Level Agreements vereinbart und auf Grundlage kontinuierlicher Prozessverbesserung ein erfolgreiches Qualitätsmanagement eingeführt.

Eine Institution zum Erfahrungsaustausch ist die Helpdesk- und Servicecentervereinigung Schweiz (HDSV).

Deren Präsident Miguel Jiménez nennt den Trend zur Automatisierung als weiteren Erfolgsfaktor: «Die Automatisierung diverser einfacher Helpdeskaufgaben wie zum Beispiel Password Resetting soll bewirken, dass der Kunde schneller bedient werden kann und somit die Wartezeiten am Telefon und bis zum Erhalt der Lösung vermindert werden können.»

#### **Geeignete Software nutzen**

Durch die Softwareunterstützung kann Produkt- und Supportqualität deutlich gesteigert werden. So können Kunden Supportanfragen zu jeder Zeit elektronisch übermitteln und umgehend eine Bestätigung ihrer Anfrage erhalten. Dank dem Zugriff auf Helpdesk-Webportale können sie sich jederzeit und laufend über den Status der Anfrage erkundigen. Von wesentlichem Vorteil ist jedoch, dass durch die Softwareunterstützung Helpdeskmitar-

## ***In Zukunft wird sich IT-Know-How in die Fachabteilungen zurück verlagern.***

beitende über ein neues Hilfsmittel verfügen, um die Supportanfragen und die Lösungsfindung zweckmässig und rasch bearbeiten zu können. Ist es nicht möglich, eine Aufgabe fristgerecht zu erledigen, tritt ein Eskalationsmanagement in Kraft, welches die Weiterleitung an andere Bearbeitungsstellen auslöst.

#### **Betriebswirtschaftlicher Nutzen**

Das Management sieht häufig nur die Kosten der Helpdeskorganisation und erkennt die nutzbringenden Wirkungen nicht. So findet Mollbach-Elbert, dass Helpdesks nicht nur als «Schnittstelle» zwischen der IT-Abteilung und dem Anwender, sondern vor allem auch zum Management verstanden werden sollten. Letztlich sind es oftmals Managementfehler, die dazu führen, dass Systeme versagen und Kunden reklamieren.

Besonders problematisch für das Image wird es, wenn zuarbeitende Organisationseinheiten in ihren nachgelagerten Level-Funktionen Helpdesks nicht ausreichend unterstützen. Fehlerzuweisungen des Managements sind deshalb oftmals fehl am Platz, wozu Mollbach-Elbert ausführt: «Das Management macht im Grunde den Helpdesk verantwortlich für das Nichtfunktionieren der IT, für die Masse der Calls und für die Unzufriedenheit der Anwender. Dabei ist es gerade die Helpdeskorganisation, die dem Unternehmen einen immensen betriebswirtschaftlichen Nutzen bringt.»

#### **Zum Unternehmenserfolg beitragen**

Ein wesentlicher Trend für die Zukunft von Helpdesks ist, dass sich in den kommenden Jahren gemäss dem Marktforschungsunternehmen Gartner immer mehr IT-Know-how in die Fachabteilungen zurückverlagern wird. Dies belegen gescheiterte Zentralisierungs- und Internationalisierungsbemühungen wie z.B. beim Unternehmen Bosch. Im Jahr 2003 versuchte das Unternehmen, die Anrufzentrale von Berlin nach Portugal zu verlegen, jedoch musste dieser Test inzwischen erfolglos abgebrochen werden. Besonders der zu hohe Steuerungsaufwand von derartigen Outsourcingmassnahmen wurde unterschätzt.

Ein Konzept, das sich heute bewährt hat, um den Trend zu den Fachabteilungen zu unterstützen, sind sogenannte «Key User». Hier handelt es sich um IT-affine Anwender in den jeweiligen Fachabteilungen, die bei Bedarf schnelle und unkomplizierte Hilfe vor Ort leisten. Zwar bereitet dieses vielen Helpdeskbetreibern noch Unbehagen – schliesslich entziehen sich damit Teile der Supportaufgaben ihrem direkten Zugriff – jedoch darf nicht ausser Acht gelassen werden, dass Key User über ein exzellentes Applikations-Know-how verfügen. Die Herausforderung besteht darin, diese Experten in Prozesse wie das Incident Management einzubinden, was auch als «Smart Tasking» bezeichnet wird.

Helpdesks stehen zwar vor der undankbaren Aufgabe, Probleme von Kunden entgegenzunehmen. Deren effiziente Lösung kann jedoch zu einer deutlich verbesserten IT-Infrastruktur, höherer Kundenzufriedenheit und damit auch zu einem gesteigerten Unternehmenserfolg beitragen, wozu Miguel Jiménez ausführt: «Der Helpdesk wird auch in Zukunft eine der wichtigsten Rollen innerhalb des Kundenservices, speziell in kritischen Geschäftsfeldern, spielen.» ■

### **Helpdesk-Softwareanbieter**



Um die Leistungen von Helpdesks zu verbessern, gibt es am Markt eine Vielzahl von Softwarelösungen und -anbietern. Ohne jeglichen Anspruch auf Vollständigkeit sind hier zu nennen: Alcatel, Avaya, BMC Software, FrontRange Solutions, Kyberna, Müller Ohlinger und Partner sowie Pidas.