



.02 Im Interview: Holger Schellhaas über Frustbekämpfung im Help Desk

1|2|2006



Der Help Desk hat oft eine undankbare Rolle im Unternehmen, da es eine seiner Hauptaufgaben ist, Probleme entgegenzunehmen. Wir haben im Vorfeld des Business Circle Lehrganges „Support & Help Deskmanagement“ im Mai mit Holger Schellhaas, Experte für Service Management und IT-Governance, ein Gespräch über all jene Herausforderungen geführt, die das Leben des Help Desk-Managers so schwer machen und wie man damit erfolgreich umgehen kann.

CW: Was macht die Rolle des Help Desk als Schnittstelle zwischen IT und Anwender so schwierig?

Schellhaas: Laut einer aktuellen britischen Studie führt IT zunehmend zu Frust bei Anwendern und Help-Desk-Mitarbeitern. Ursache ist die Fülle von Applikationen, mobilen Endgeräten und multimedialen Inhalten, welche die Anwender überfordern. Die Untersuchung zeigt, wie emotional Menschen reagieren, wenn sie ein technisches Problem haben. Mehr als die Hälfte der Befragten ist der Ansicht, dass die IT-Anwender niemals mit dem Service zufrieden sein werden. Und besonders interessant: Die meisten der befragten IT-Direktoren würden nicht gerne an einem IT-Service-Desk arbeiten. Selbst wenn diese Aussagen dem einen oder anderen übertrieben erscheinen - eines folgt daraus ganz sicher: Über den Wertbeitrag der IT brauchen wir nicht zu reden, wenn es nicht gelingt, dass die IT-Mitarbeiter mit ihren Anwenderkollegen wertschätzend umgehen.

CW: Was sind die entscheidenden Erfolgsfaktoren für einen effizienten und effektiven Help Desk?

Schellhaas: Kaum eine Organisation kann es sich leisten, dass ihre Arbeitsabläufe durch eine instabile IT gestört werden. Erfolgreich ist ein Help Desk dann, wenn er nicht nur Probleme, Beschwerden und Anfragen intensiv behandelt, sondern sich in seiner Rolle als Anwender-Schnittstelle präventiv mit der Vermeidung von „calls“ befasst. Entscheidender Faktor ist ein aktiver (und nicht nur re-aktiver) Help Desk, der den Spagat zwischen Kundenzufriedenheit und Kosteneffizienz hinkriegt. Kundenzufriedenheit entsteht bekanntlich durch den Einklang von Kundenerwartungen, effektiver Leistungserbringung und klaren Leistungsvereinbarungen. Dann gibt es auch keinen Widerspruch zur Kosteneffizienz. Aber der Spagat gelingt nur bei einer präzisen Definition realistischer, an die Geschäftsanforderungen angepasster Service-Zusagen. Konsequenterweise ist die umfassende Mitwirkung des Help Desk im Leistungsprozess - von der Beratung der Anwender, über die Gestaltung der SLAs bis zur Einführung von IT-Lösungen - zu fordern. So gesehen ist es auch wenig empfehlenswert, Help-Desk-Aufgaben in größerem Stil auszulagern.

CW: Wie lässt sich der Nutzen des Help Desk messbar machen?

Schellhaas: Die konsequente Ausrichtung der IT als Dienstleister setzt den Einsatz von Werkzeugen zur Messung der optimalen Erfüllung der Nutzeranforderungen voraus. Wir brauchen Kennzahlen, die die Beherrschung der IT-Prozesse,

und damit den IT-Wertbeitrag messen - denn nur das sind die „Key Performance Indicators“. Zur Einführung eines geeigneten Kennzahlensystems zur Performance-Messung empfiehlt sich ein Standardvorgehen in drei Schritten: Zuerst ein „Quick Check“ (oder auch „IT Audit“) zur Bewertung des Status der Kosten- und Leistungstransparenz im Help Desk. Dann eine Potenzialanalyse zur Identifizierung der Nutzenpotentiale und der sie beschreibenden IT-Leistungsdaten. Und daraus abgeleitet die Definition der „Key Performance“ Kennzahlen einschließlich Vorgabe von Zielwerten und die Umsetzung in ein laufendes IT-Reporting.

ERP für den Mittelstand

Software aus München ERP PPS CRM
direkt vom Hersteller
www.dontenwill.de

Cisco Unified Computing

Cisco UCS powered by Intel® Xeon®
Hier erfahren sie mehr!
www.cisco.com/de/UCS

ITIL V3 Kompaktkurse

5970 € sparen 33% Rabatt * ITIL V3
Expert mit Termingarantie *
www.anmaris.de

 Google-Anzeigen