

Computacenter – Service Enablement Thema: Service Desk – IT-Service der Zukunft

Autor: Jürgen Stauber, Geschäftsführer Managed Services bei Computacenter

Viele Unternehmen betrachten heute den IT-User-Helpdesk (UHD) als isolierte Service-Organisation zur Betreuung ihrer Endanwender. In den nächsten Jahren werden sich UHDs von der reaktiven Störungsbeseitigung hin zum aktiven Service Desk entwickeln, wobei insbesondere Strategien zur Problemvermeidung eine große Rolle spielen. Grundvoraussetzung ist eine klares Konzept für einen End-to-End-Service sowie eine technologische und organisatorische Steuerung der gesamten Prozesse.

Heutzutage befinden sich die meisten UHDs auf der Ebene „Helpdesk mit Service Level Agreements (SLA)“. Zukünftig wird der Service Desk den Transport aller IT-Prozesse zum Endanwender über die Organisation des UHDs hinaus verantworten. Hierzu sind eine Reihe von Veränderungen notwendig, die aus Sicht von Computacenter in drei Bausteine eingeteilt sind: Ausnutzung von Technologietrends, End-to-End-Servicemodelle und innovative Steuerungsmodelle.

Durch die gezielte Ausnutzung von Technologietrends kann eine Reihe von Kosten eingespart werden, dazu gehören:

- Self Services Tools wie beispielsweise Password Reset
- Elektronische Call-Platzierung zur Auswahl und Kombination der jeweils optimalen Kanäle beziehungsweise webbasierte Service-Portale oder mobile Systeme (SMS, MMS)
- Self Healing Tools wie zum Beispiel Preloads auf Laptops

Arbeiten zurzeit noch 90 Prozent aller Helpdesks reaktiv und nur 10 Prozent aktiv, werden sich diese Zahlen in den nächsten Jahren umkehren. Dadurch kann der Wertbeitrag der IT signifikant verbessert werden.

Darüber hinaus werden sich in der Servicetiefe und der Verantwortung künftiger End-to-End Service Desks erhebliche Veränderungen ergeben. Der Service Desk der Zukunft wird für Anfragen und Zwischenfälle die

operative Prozessverantwortung übernehmen sowie die SLA-Absicherung steuern. Wie ein solches End-to-End-Servicemodell aussehen könnte ist auf der folgenden Abbildung dargestellt:



Während der UHD Anwendern im Störfall hilft, ist der Anspruch des Service Desk, Incidents zu lösen, bevor die Arbeitsfähigkeit beeinträchtigt wird. Serviceanfragen werden im gleichen Prozess wie Störungen bearbeitet, die Asset-Daten an verantwortlicher Stelle gepflegt und ständig überprüft. Neben Möglichkeiten zur Serviceoptimierung, wird so die Grundlage für die Konsolidierung der Daten über die gesamte IT-Infrastruktur geschaffen, um die Service Level zentral zu managen und darüber hinaus Business-orientierte Metriken einzuführen, die es erlauben den Wertbeitrag der IT zu beschreiben.

Um Innovationen zu fördern, müssen Anreizsysteme in Form von Verrechnungsmodellen (siehe Themenkarte Performance Based Pricing und Benchmarking) geschaffen werden, die Serviceoptimierungen attraktiv machen. Aber erst durch einen systematischen Umgang mit Innovationen können die erheblichen Kostensenkungspotenziale wirklich genutzt werden. Die neue Form des Service Desk steigert den Beitrag der IT zum Unternehmenserfolg erheblich, ohne die Lösungsqualität oder SLA zum Endanwender einzuschränken.

Jürgen Stauber, Geschäftsführer Managed Services bei Computacenter

Jürgen Stauber (geb. 1962) ist Geschäftsführer des Bereiches Managed Services und Helpbycom. Er berichtet an Colin Brown, Chief Executive Officer von Computacenter in Deutschland.



Seit Januar 2000 führte Jürgen Stauber die Geschäfte der Region Süd. Parallel zu seiner Regionalleiter-Funktion entwickelte er seit 2001 den Bereich Managed Services mit dem Fokus auf „Selektives Outsourcing im IT-Infrastrukturfeld“. Seit 1996 war er als Geschäftsführer Mitglied der Unternehmensleitung. In dieser Funktion verantwortete er das Servicegeschäft in München. Er begann seine Laufbahn bei Computacenter, damals noch unter dem Namen CompuNet, 1987 als Systemberater. Dort war er für den Aufbau des Servicegeschäftes im Banken- und Versicherungsumfeld in München zuständig. Schwerpunkte seiner Tätigkeit lagen in den Bereichen Technologieberatung im IT-Infrastrukturfeld sowie der Organisations- und Prozessberatung für den späteren Betrieb dieser IT-Lösungen.

Hinweis an die Redaktion

Gerne können Sie diesen Abstract für Ihre redaktionelle Berichterstattung verwenden. Bei Interesse an einem ausführlichen Artikel oder persönlichen Kontakt mit Jürgen Stauber wenden Sie sich bitte an Fink & Fuchs Public Relations, Anne Bleines, Telefon: 0611-74131-55, Mail: anne.bleines@ffpr.de

Über Computacenter

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender Serviceprovider für IT-Infrastrukturen. Mit Hilfe seiner Dienstleistungen optimiert Computacenter den Nutzen der IT von Unternehmen und öffentlichen Auftraggebern. Wie kein anderer Anbieter ist Computacenter in der Lage, die Geschäftsanforderungen seiner Kunden zu verstehen und auf Basis dessen individuelle technologische Lösungen und Services zu entwickeln und zu implementieren. Darüber hinaus stellt der Serviceprovider den reibungslosen und effizienten Betrieb von IT-Infrastrukturen sicher. Neue Technologien setzt Computacenter schnell in funktionale Lösungen und Services um, die sich einfach in die IT der Kunden integrieren lassen. Die Finanzstärke und Marktpräsenz bieten Kunden und Partnern langfristige Stabilität und Sicherheit.

Computacenter plc erreicht seine Kunden über Geschäftszweige in Deutschland, England, Frankreich, Belgien und Luxemburg sowie über internationale Partner in Europa, Asien und Nordamerika. Im Jahr 2005 erwirtschaftete Computacenter einen Umsatz von rund 3,3 Milliarden Euro.