

Der zentrale Aspekt der Self-Service-Strategie ist eine Knowledge Base, in der Anwender schnell Lösungen zu ihren Problemen finden. Wird diese so genutzt, dass sie wie ein Wiki aktualisiert wird, kann sie zu einem mächtigen Werkzeug werden, mit dem sich kollektives Wissen sammeln, verwerten und teilen lässt. Dabei behält der Servicedesk immer die Hoheit, kann moderieren, spart sich redaktionelle Arbeit und lernt gleichzeitig von den Anwendern.

Durch einen Servicekatalog erhalten die Anwender ein besseres Verständnis darüber, welche Leistungen von der Unternehmens-IT wie bereitgestellt werden. Ist das Service-Angebot jedoch zu standardisiert, wird es vielen Nutzern unflexibel erscheinen. So gibt es Fälle, in denen vielleicht nicht das Standardprogramm, sondern eine andere Applikation den Anforderungen besser gerecht werden würde. Hier gilt es den richtigen Grad der Individualisierung zu finden, um die Anwenderproduktivität zu fördern und zugleich eine vernünftige Standardisierung einzuhalten.

Positiver Nebeneffekt eines Servicekatalogs ist die Automatisierung der zugrundeliegenden Prozesse. Das bringt nicht nur Transparenz für die Anwender, sondern auch Entlastung für den Servicedesk. Durch Anbindung der entsprechenden Tools kann beispielsweise Software automatisch auf den PCs der Anwender installiert, können Freigaben erteilt oder Cloud-Services eingerichtet werden. Anwender und deren Vorgesetzte bekommen die Kosten, den Freigabe- sowie den Bereitstellungsstatus in Echtzeit mitgeteilt. Gerade unter Zeitdruck versuchen die User bei technischen Problemen häufig eigenständig eine Lösung zu finden. Wie kann sich der User aber helfen, wenn beispielsweise die Anwendung beschädigt oder die Netzwerkberechtigung verändert wurde? In der Regel ist es dem Anwender nicht erlaubt, solche Konfigurationen durchzuführen. Mit einer Self-Service-Lösung kann hier Abhilfe geschaffen wer-

den – der Anwender klickt einfach auf den „Reparaturknopf“ und im Hintergrund werden vordefinierte Automatismen gestartet, die Software wird erneut installiert oder die Berechtigung korrigiert. Der Anwender kann schnell wieder arbeiten, ohne den Servicedesk in Anspruch zu nehmen. Selbstverständlich werden dabei die Standardprozesse in der Unternehmens-IT eingehalten, der Vorgang wird protokolliert und dennoch hat der Anwender ein Erfolgserlebnis – er hat sich selbst geholfen.

IT-Consumerization ist ein Trend, der nicht aufzuhalten ist. Unternehmens-IT und Servicedesk müssen sich auf die Veränderungen einlassen. Gelingt es, die Anwender bei dieser Umstellung mit einzubeziehen, bieten sich interessante Möglichkeiten zur Schaffung individueller Arbeitsplatzlösungen. <

ANDREAS JACOB

So wird der Servicedesk fit für IT-Consumerization

Anwenderwissen nutzen

Das Wissen der Anwender sollte aufgenommen und kontrolliert verteilt werden. Finden Nutzer praktikable Lösungen, sollten diese dokumentiert werden, damit auch andere davon profitieren. Dies funktioniert am einfachsten mit einer Knowledge Base oder einem Self-Service-Portal. Hier können die Anwender ihre Probleme einstellen und gemeinsam Lösungen erarbeiten.

Mix aus Standardisierung und Personalisierung

Die Standardisierung der IT-Services ist bei der Kostenreduktion und Prozessoptimierung der optimale Hebel. Standardangebote helfen allerdings nicht jedem Anwender weiter, weil es viele Sonderfälle gibt, in denen alternative Applikationen oder Services die Anforderungen wesentlich besser erfüllen würden. Deshalb sollte der Standardanteil so gering wie möglich gehalten werden. Um den richtigen Grad der Individualisierung zu finden, sind in jedem Fall die User zu involvieren und es sollte dargestellt werden, welche konkreten Leistungen die IT anbietet und wobei der Servicedesk hilft.

Selbsthilfe fördern

Ein guter Servicedesk setzt auf funktionierende Prozesse, die es ihm erlauben, reproduzierbare Lösungen für Probleme zu erarbeiten. Diese Vorgehensweise wird aufs Spiel gesetzt, wenn Anwender ihre eigenen Lösungen generieren. Es muss dafür gesorgt werden, dass die Anwender verstehen, dass durch eigene Lösungsversuche auch Probleme entstehen können und es dann für den Service Desk äußerst schwierig wird, nachzuvollziehen, welche Änderungen der Anwender durchgeführt hat und wo das ursprüngliche Problem lag. Ziel ist es aber, die Anwender selbstständiger zu machen und dadurch die Anzahl der Supportanfragen zu reduzieren.

Automatisierungspotential nutzen

Aktuelle Self-Service-Lösungen sind ein idealer Einstieg, um Anwender selbstständiger agieren zu lassen und gleichzeitig Genehmigungsverfahren, die Bereitstellung von Requests, Installation von Software oder Konfiguration von Services zu automatisieren. Je nach Integrationsgrad lassen sich dabei eigene Geräte der Anwender in ein und derselben Lösung verwalten. Dabei werden die Unternehmensrichtlinien eingehalten, alle Vorgänge protokolliert und die Anwender freuen sich über eine schnellere Bereitstellung.

Quelle: Matrix42 AG