

Appetitzügler für Kostenfresser Helpdesk

IT-Helpdesks, die Versicherungen ihren Mitarbeitern direkt oder über externe Dienstleister bereitstellen, haben selten einen guten Ruf: Mitarbeitern, die verzweifelt auf IT-Support warten, dauert die Bearbeitungszeit viel zu lange. Kritischen Managern, die die Budgets für diese Hilfestellung zuteilen, verschlingt der Service zuviel Geld. Alternative Wege bei der Service-Bereitstellung könnten dieses Problem lösen.

Von Max Peter, Vorstand der econet AG

„Ich bräuchte Zugriff auf eine bestimmte Dateiablage für das neue Projekt.“ Solche Anfragen stapeln sich bei IT-Service-Desks und warten auf Bearbeitung, die manchmal bis zu fünf Arbeitstage dauern kann. Das ist das Ergebnis einer Untersuchung der Dauer von Help- und Service-Desk-Prozessen in Großunternehmen ab 5.000 Mitarbeitern, die der IT-Service-Management-Experte econet AG veranlasst hat. Demnach beträgt zwar die reine Bearbeitungszeit nur rund 34 Minuten, wenn es um das Anlegen eines neuen Anwenders – sei es für eine Kennung, eine Mailbox oder ein Profil – in verschiedene Systeme geht. Allerdings können dafür bis zu neun Einzelschritte von der Erfassung des Tickets bis zum Abschluss des Auftrags anfallen. Da die Teilprozesse nur selten durchgängig nacheinander erledigt werden, summiert sich die Wartezeit für den Antragsteller rasch auf bis zu 14 Tage.

Fehlende Transparenz beim Bearbeitungsstatus

Noch mehr Durchschlagskraft erhält diese Produktivitätsbremse dadurch, dass ein Pingpong aus Tickets und Troubletickets entsteht, je länger die Erfüllung einer Anfrage auf sich warten lässt. Der manuellen Bearbeitung von Anträgen fehlt die Transparenz nach außen. Die Konsequenz: Die Antragsteller melden sich wieder, um den aktuellen Bearbeitungsstatus zu erfragen und erzeugen damit Extra-Arbeit in der Call-Annahme – sei es per

Fax, E-Mail oder Telefon. Damit wird der eigentliche Durchsatz von Anträgen noch ein bisschen weiter reduziert.

Genau hier liegt der Knackpunkt für das Management, das die IT-Service-Dienstleistung entweder im eigenen Haus oder extern durchführen lässt.

Fehlende Transparenz macht sich auch unter Kostengesichtspunkten bemerkbar: Weil einzelne Dienstleistungen nur schwierig einzugrenzen sind, wird häufig nach aufgewendeter Zeit abgerechnet. Je weniger Aufgaben in einer bestimmten Zeitspanne erledigt werden können, desto teurer wird der Einzelservice bei diesem Abrechnungsmodell.

Strategien für schnelleren Service

Um die Bearbeitungszeit zu verkürzen, bieten sich zwei Stoßrichtungen an, die idealerweise kombiniert werden: IT-Abteilungen oder externe IT-Serviceanbieter können Teilprozesse automatisieren und zum Kunden verlagern. Beides wirkt sich unmittelbar auf die Produktivität im Help- und Service-Desk aus und schafft zudem eine Nachvollziehbarkeit, die für Versicherungen mit Hinblick auf den gesetzlich vorgeschriebenen sorgfältigen Umgang mit sensiblen Daten eine wichtige Rolle spielt.

Den Schlüssel zu dieser Prozessautomatisierung und -standardisierung liefert ein ausgereiftes Provisioning-System. Es vereinfacht den Bezug von IT-Diensten, indem Antragsteller über eine browser-basierte grafische Benutzeroberfläche den gewünschten Zugriff auf Anwendungen, E-Mail oder Dateiablagen einfach und transparent wie ein Buch im Online-Shop bestellen können. Ein globales Service-Portal übernimmt die klassischerweise manuellen Folgeprozesse: Die Übernahme der Daten in das Auftragsverfahren und die Ermittlung der zugehörigen Kostenstelle erfolgt automatisch. Die eigentlichen technischen Änderungen erfolgen in den Zielsystemen nach hinterlegten Regeln, in denen die Berechtigungen der Antragsteller berücksichtigt sind. Allein mit dem Wegfall der Berechtigungsprüfung spart das Helpdesk enorm Zeit, denn die komplexen

Prozesse laufen automatisiert im Hintergrund. Diese Aufgabe nimmt im herkömmlichen manuellen Prozess den Löwenanteil ein: Es ist nahezu unmöglich, Tickets ohne ein standardisiertes Verfahren und Informationen über die Berechtigung und Rolle eines Anwenders rasch zu bearbeiten. Weil diese Informationen in den wenigsten Unternehmen strukturiert vorliegen, muss die Recherche immer wieder von Neuem angeschoben werden – mit dem entsprechenden Zeitaufwand. Über die Anmeldung am Service-Portal nimmt der Anwender nicht nur die Erfassung seines Tickets selbst in die Hand, sondern auch die Berechtigungsprüfung: Der Antragsteller gibt Informationen zu seiner Person und Position ein, die gegen hinterlegte Regeln geprüft werden. Erfüllt der Antragsteller die zuvor definierten Kriterien eines autorisierten Nutzers, wird der Antrag akzeptiert.

Mit der Umsetzung der Änderungen in den Zielsystemen ist der Prozess für das IT-Service-Helpdesk allerdings nicht abgeschlossen: Die Antragsteller wollen informiert werden, dass sie auf den Service zugreifen können. Zudem müssen die IT-Mitarbeiter der Buchhaltung die Verbrauchsdaten zur Verfügung stellen, damit die erbrachte Leistung verrechnet werden kann. Auch dieser Bereich lässt sich mit den bereits vorliegenden Daten in dem Provisioning-System automatisieren: Sobald der Service erbracht worden ist, geht eine Benachrichtigung per Mail an den Antragsteller. Die kostenbezogenen Daten über den Wert der Services werden der Buchhaltung automatisch zugestellt und können in klassische Verrechnungssysteme einfließen. Unter dem Strich dauert der eigentliche Bearbeitungsprozess damit nur noch knapp fünf Minuten – die gesamte Prozesslaufzeit läge dann im Idealfall bei einer halben Stunde, da alle Einzelschritte von A bis Z durchlaufen.

Höhere Lösungsraten, zufriedener Service-Nehmer

Je höher die Erstlösungsrate, desto zufriedener die Antragsteller: Diese einfache Gleichung hat überall dort Bestand, wo Mitarbeiter auf schnelle IT-

Systeme und einen entsprechenden Zugriff angewiesen sind, um ihrerseits ihre Versicherungskunden mit einem raschen Service versorgen zu können. Je schneller Wettbewerber neue Produkte auf den Markt werfen, desto größer muss die Flexibilität und Agilität sowohl auf Geschäftsprozess-Ebene als auch in der begleitenden IT werden. Mit automatisierenden und standardisierenden IT-Systemen erzielen interne und externe IT-Dienstleister für sich und ihre Service-Nehmer eine Win-Win-Situation: Ein Antragsteller kann die Bearbeitung unabhängig von der individuellen Erreichbarkeit einzelner Helpdesk-Mitarbeiter beschleunigen, indem er über ein Service-Portal selbst eingreift. Damit lässt sich der First Level-Support um bis zu 70 Prozent entlasten – das Helpdesk arbeitet effizienter und hat gleichzeitig mehr Ressourcen für knifflige Aufgaben, die nicht standardisiert erledigt werden können.

econet 

Kontakt:

Ruth Streder

Senior Account Executive

LEWIS – Global Public Relations

Baierbrunnerstr. 15, 81379 München