vater IT

GUIDELINE – SERVICE DESK, HELPDESK UND ITSM

Klarheit im Begriffsdschungel

vater IT

INHALT

SEITE

01 SERVICE DESK, HELPDESK UND ITSM 03 - 06

Was ist ein Helpdesk?

Was ist ein Service Desk?

Unterschied zwischen Service und Helpdesk

Was ist ITSM?

02 INCIDENT-MANAGEMENT & SERVICE REQUEST 07

03 LEISTUNGSKENNZAHLEN & REPORT 08

04 SUMMARY 09

Ein Helpdesk dient zur reaktiven Lösung von auftretenden Incidents.

Ein **Helpdesk** steht in erster Linie bei **direkten IT-Problemen** dem IT-User zur Seite. Der Helpdesk handelt somit reaktiv und sollte als User-fokussiert betrachtet werden.

Einige Prozesse und Systeme des Helpdesks finden sich auch beim Service Desk wieder. Der Helpdesk wird deshalb als **Teilbereich des Service Desk** gesehen.

Den **Helpdesk** charakterisiert folgendes:

- Agiert reaktiv auf Anfrage
- Fokussiert die Lösung des User-Problems
- Kann eher in kleinen Teams bereitgestellt werden
- Nutzt häufig ein Ticketsystem

vater IT

Der **Service Desk** ist für die Kommunikation zwischen dem Kunden und dem IT-Dienstleister verantwortlich. Das Ziel des Service Desks ist die **Erfüllung von Service Anfragen**. In ITIL wird der Service Desk wie folgt definiert: "*Die zentrale Anlaufstelle zwischen dem Service Provider und den Anwendern. Ein typischer Service Desk verwaltet Incidents und Service Requests und übernimmt auch die Kommunikation mit den Anwendern.*"

Da ein Service Desk laut Definition auch Aktivitäten des Helpdesks mit abdeckt, ist der **Service Desk dem Helpdesk übergeordnet.** Darüber hinaus beinhaltet ein Service Desk auch Aktivitäten des IT-Servicemanagements (ITSM). Zu den **ITSM Aktivitäten**, die ein Service Desk bedient, zählen unter anderem das **Service Request Management**, das **Incident Management**, das **Knowledge Management** und die **Reports**.

Bei der Kommunikation mit den Anwendern, hat der Service Desk stets das Unternehmen als Ganzes im Fokus. Der Service Desk handelt dabei proaktiv. Sollten beispielsweise gewisse Incidents oder Requests öfter auftreten, wird eine zentrale **Knowledge Datenbank** um den Case ergänzt, um beim nächsten Vorfall noch schneller reagieren zu können.

Ein Service Desk hilft dem Unternehmen mit Incidents und Service Requests nachhaltig umzugehen.

Den **Service Desk** charakterisiert folgendes:

- Agiert proaktiv und strategisch
- Hat das Unternehmen als Ganzes im Fokus
- Nachhaltige Langzeitstrategien
- Enthält Module für Problem-, Freigabe- und Knowledge Management

vater IT

Der Helpdesk hat den Fokus auf den User während der Service Desk das Unternehmen als Ganzes sieht.

Der **Helpdesk** kann als **Teil des Service Desks** gesehen werden. Beide erfüllen jedoch unterschiedliche Leistungen für unterschiedliche Zielgruppen. Während ein Helpdesk den Schwerpunkt auf direkte Hilfe für den User setzt, stellt der Service Desk in erster Linie einen Service für das Unternehmen bereit.

Incidents werden vom Helpdesk direkt und schnell behandelt oder mit einem Workaround behoben. Darüber hinaus dokumentiert ein Service Desk die Anzahl der Vorkommnisse, pflegt die Knowledge Datenbank und setzt Lösungen auf. Ziel ist es die Erkenntnisse weiter zu tragen und mögliche Incidents gar nicht erst auftreten zu lassen.

ITSM handelt unter dem Gedanken, dass IT als Service bereitgestellt wird.

IT-Servicemanagement - oder auch ITSM genannt - beinhaltet das Mindset, dass IT als Service bereitgestellt werden soll. Dies betrifft nicht nur den allgemeinen IT-Support, sondern auch die Entwicklung, Erstellung und Unterstützung. Somit hat das ITSM ein breites Feld an Kompetenzen, um die Bereitstellung von IT für das gesamte Unternehmen zu gewährleisten.

Da sich ITIL als Best Practice für die effektive und effiziente Bereitstellung von IT-Services etabliert hat, ist das **ITSM eng an ITIL angelehnt**. Einige der wichtigsten Prozesse, die in ITIL definiert wurden und im ITSM angewandt werden, sind das Management von **Service Requests**, das **Incident Management**, **Problem Management** und das **Knowledge Management**.

vater IT

Zwei der Hauptaufgaben sind das sogenannte **Incident-Management** und die **Service Requests**. Laut ITIL sind Incidents als Störungen zu verstehen und Service Requests als Service.

Es gibt Begriffe, welche öfters in Verbindung mit den beiden Themen **Incident-Management** und **Service Requests** auftreten. Diese werden nachfolgend kurz erläutert.

Service Requests sind Anfragen von Nutzern, bei denen es sich im Gegensatz zu **Incidents** nicht um Störungen handeln. Beispiel: ein neuer Drucker wurde auf der Etage aufgestellt und der Anwender benötigt einen neuen Zugang, um diesen erreichen zu können. Als **Störungen** gelten Vorkommnisse, die von der IT ausgehen und den laufenden Betrieb behindern oder beeinträchtigen. Beispiel: der Anwender kann einen Drucker nicht verwenden. Der **Workaround** beschreibt eine vorrübergehende oder kurzfristige Lösung für die Störung. Beispiel: eine Möglichkeit ist es, den Anwender mit einem anderen Drucker zu verbinden. Bei einem **Known-Error** handelt es sich um ein Problem, dessen Ursache bekannt ist und für den bereits ein Workaround dokumentiert wurde. Konträr dazu gibt es das **Recorded Problem**, also ein Problem, welches dokumentiert wurde, es jedoch noch keinen Grund für die Ursache oder einen Workaround gibt.

Je schneller Incidents und Service Requests behandelt werden, umso besser ist dies für die Kundenbeziehung zwischen Auftraggeber und Dienstleister.

Das Ziel des **Helpdesks** und **Service Desks** ist es, Incidents aufzunehmen und schnellstmöglich zu bearbeiten und zu beseitigen, um eine schnelle Wiederaufnahme der Arbeitstätigkeiten bei dem Auftragsgeber, gewährleisten zu können. Hier helfen vor allem die bereits etablierten **Workarounds**, die es dem **Helpdesk** und **Service Desk** erlauben, auf alte Erfahrungen zurückzugreifen. Je schneller Incidents und Service Requests behandelt werden, umso besser ist dies für die Kundenbeziehung zwischen Auftraggeber und Dienstleister. Wichtig für die Zusammenarbeit sind deshalb auch, die vor der Partnerschaft abgestimmten, Leistungs-kennzahlen.

vater IT

Um die erbrachten **Leistungen** des Dienstleisters abbilden zu können, werden zwischen Dienstleister und Auftragsgeber vor Inanspruchnahme des Helpdesks bzw. des Service Desks sogenannte **Leistungskennzahlen**, auch **KPIs** (Key Performance Indicator) festgelegt. Diese KPIs können nun in einem **Report** oder einem **Governance Bericht** zusammengefasst werden und erlauben es den IT-Leitern und Entscheidern, einen konkreten Wert aus den erbrachten Leistungen zu ziehen.

Die **KPIs** sollten den Bedürfnissen des Unternehmens angepasst werden, da unterschiedliche Branchen Interesse an unterschiedlichen Leistungen haben. Die definierten KPIs werden dann in einem Service Level Agreement (SLA) festgehalten. Dieses dient später als Referenzpunkt für die Reports.

Um diese Informationen nicht händisch dokumentieren zu müssen, sollte auf technologische Tools zurückgegriffen werden. Eine Automatic Call Distribution (ACD) hilft dabei, die eingehenden Anrufe zu dokumentieren und Statistiken für die definierten **Kennzahlen** zu erstellen. Bei bestimmten Kennzahlen, wie der Kundenzufriedenheit, wird der Anwender gefragt, wie sehr ihm der Support gefallen hat. Dies erfolgt meist über eine anschließende Mail, welche anonym beantwortetet werden kann und die **subjektive** Meinung des Anwenders zeigt. Diese muss nicht mit den Metriken der Kennzahlen übereinstimmen.

KPIs sollten an die unterschiedlichen Branchen-Bedürfnisse angepasst werden.

Erstlösungsquote
Die Anzahl der Störungen, die während des ersten Kontakts mit dem Helpdesk/Service Desk behoben werden konnte.

Erreichbarkeit
Der Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens angenommen werden.

Durchschnittliche Zeit bis zur Antwort
Die durchschnittliche Zeit, die es braucht, bis ein Mitarbeiter des Helpdesks/Service Desks auf ein neues Ticket antwortet.

Durchschnittliche Zeit bis zur Behebung
Die durchschnittliche Zeit, die es braucht, bis ein Incident oder eine Service-Request abgeschlossen wurde.

4

SUMMARY

Die immer größer werdende Bandbreite an Dienstleistungen und Begriffen im IT-Bereich zeigt, wie fest die digitale Umgebung im Berufsalltag verankert ist und vor allem wie wichtig ein guter Support für den User ist. Für den Mittelstand sind Geräte wie Computer und Laptops sowie das Internet nicht wegzudenken. Aber nicht jedes Unternehmen kann es sich leisten eine eigene IT-Abteilung aufzubauen. Der Aufbau einer eigenen IT-Abteilung kostet viele Ressourcen und geschieht meist um das Unternehmen auf kommende Projekte vorzubereiten. Dabei hat das Troubleshooting von Incidents der Anwender nicht oberste Priorität.

Daher haben sich Unternehmen wie die **Vater IT** gebildet, die die **Erreichbarkeit** und das **Know-how** eines Helpdesks und Service Desks für Unternehmen anbieten. Für Unternehmen, die eine eigene IT nicht in Betracht ziehen, sorgt ein ausgelagerter Service Desk für operative Stabilität. In Unternehmen mit einer bereits bestehenden IT-Abteilung kann ein ausgelagerter Service Desk für Entlastung sorgen, und erlaubt es der hausinternen IT-Abteilung sich auf andere Projekte zu fokussieren.

Besonders in Zeiten der Digitalisierung und der zunehmenden digitalen Transformation ist eine kompetente IT-Support Anlaufstelle essentiell!

Die Vater Business IT ist der führende Managed Services Provider in Norddeutschland für geschäftskritische IT-Infrastrukturen.

Als Microsoft-Gold Partner mit zwei Rechenzentren, ITIL-Best Practices und kundenindividuellen Systemarchitekturen begleiten wir branchenübergreifend den deutschen Mittelstand seit mehr als 20 Jahren bei der digitalen Transformation.

Die Vater Business IT erstellt richtungsweisende IT-Konzepte, unterstützt bei On-Premise Installationen, und übernimmt den Betrieb für hybride Cloud-Infrastrukturen. Unsere Spezialisten/innen legen dabei höchsten Wert auf state-ot-the-art Lösungen und Security-Standards. Mit exzellentem Workflow Know-How und innovativen Technologien digitalisieren wir die unternehmensweite Dokumentenverwaltung unserer Kunden.

Ein Team aus über 100 erfahrenen IT-Experten/innen steht rund um die Uhr mit proaktivem und persönlichem Support zur Verfügung und sorgt für einen nachhaltigen Kundenmehrwert.

Vater Business IT GmbH
Albert-Einstein-Ring 4/6, 22761 Hamburg
Telefon: 0431 20084-503
Email: business-it@vater-it.de
Website: https://www.vater-it.de