



I N F O R M A T I O N

Mehr Information, mehr Wissen, mehr IT.

## Anwender wollen Prozessunterstützung

**Stellungnahme zu dem Artikel „Effizienz ist wichtiger als ITIL“ von Hartmut Stilp, Geschäftsführer Maxpert GmbH.** (Artikel erschienen am 02.08.2012 bei IT-Director.de)

<http://www.it-director.de/nc/home/newsdetails/article/effizienz-ist-wichtiger-als-til.html>

**Frankfurt am Main, 17.08.2012** Eine reißerische Überschrift ist noch lange keine Garantie für ein fachlich wertvolles Interview. Effizient zu sein bedeutet, das Verhältnis zwischen Aufwand in den richtigen und wichtigen Aktivitäten und dem zu erzielenden Nutzen permanent zu verbessern.

Das gilt für das Interview genauso wie für Betriebsorganisationen. Damit das gelingt, formuliert man für regelmäßig und häufig vorkommende betriebliche Aktivitäten Prozesse (Inputs, Arbeitsschritte und Outputs). Die Ergebnisse werden dadurch vorhersehbar und reproduzierbar, unabhängig davon, welcher Mitarbeiter oder welche Maschine die Aktivitäten ausführt. Abweichungen lassen sich einfach feststellen und Verbesserungen herbeiführen.

Dies ist die Grundidee eines jeden Unternehmens, das Wert legt auf Produktivitätsverbesserungen. ITIL diese Absicht abzusprechen, ist schlichter Blödsinn! Denn es ist die Grundidee von ITIL und in einer einzigartigen Weise für jeden nachvollziehbar in fünf Büchern beschrieben.

ITIL ist ein Framework s.g. "good practices", das von serviceorientierten Dienstleistern genutzt werden kann, um ihre Leistungen (Services) an den Kundenanforderungen auszurichten. Es werden alle Phasen des Lebenszyklus eines Services betrachtet, ausgehend von der eigenen strategischen Position über das Design von Services, der Transition in den Betrieb, dem Betrieb selbst, der kontinuierlichen Verbesserung der Services sowie der eigenen organisatorischen Fähigkeiten.

Also ist schon der Titel des Interviews sachlich falsch. Schauen wir, wie gehaltvoll auf die Fragen eingegangen wird.

### **Wie muss ein Helpdesk-Arbeitsplatz aussehen, der effizientes Arbeiten ermöglicht?**

Neben der im Interview ausgeführten rein technischen Betrachtung zählt für den Anwender in erster Linie die schnelle Behebung der Störung. Daran misst er die Leistung der Mitarbeiter des Service-Desk. Also müssen die Service-Desk Agenten von der Störungserfassung bis hin zur Lösung unterstützt werden. Die wesentlichen Arbeitsschritte dabei sind eine schnelle Reaktion und Aufnahme der Meldung, das Erfassen, die Analyse und Diagnose, die Störungsbehebung bzw. die Wiederherstellung des Services (Workaround) oder ab einem der Schritte die Weiterleitung an den 2nd-Level. Alle dafür notwendigen Informationen müssen erfasst werden,

gerade auch weil bei Störungen von komplexeren Systemen, die nicht nur den PC-Arbeitsplatz des Einzelnen betreffen, Kollegen im 2nd- oder 3rd-Level eingeschaltet werden.

Demzufolge muss ein Service-Desk Mitarbeiter bei all diesen Tätigkeiten unterstützt werden (Ticketerfassung, Equipment- und Konfigurationsdaten kennen oder erfassen, Wissensdatenbank, Analysewerkzeuge, Weiterleitung zur Eskalation, Verfolgung der Bearbeitung). Eine hohe Erstlösungsrate ist anzustreben, denn je früher in der Prozesskette die Störung beseitigt wird, desto kostengünstiger ist es (Stichwort Effizienz). Da der Service-Desk Mitarbeiter in modernen Serviceorganisationen der Ansprechpartner des Anwenders ist, muss er den Anwender über den Status informieren können, falls die Bearbeitung längere Zeit in Anspruch nimmt.

### **Muss ein Helpdesk immer reaktiv arbeiten oder kann es Probleme auch proaktiv lösen?**

In der Fragestellung wird das Sprachproblem der IT-Fachleute offensichtlich. ITIL hilft bei der Verständigung durch ein sauberes und stimmiges Glossar, z.B. auch bei der Unterscheidung zwischen einer Störung und einem Problem. Denn das eine ist die Ursache des anderen. Festzustellen ist, dass die primäre Aufgabe des Service-Desk die Behebung von Störungen ist. Wer also findet und löst die Ursachen, die Probleme? Wer hat den Überblick und die Fähigkeiten, Muster in Störungen zu erkennen und die Ursachen herauszufinden?

Im Regelfall ist dies eine Aufgabe des 2nd- oder 3rd-Level. Möglicherweise erkennt und meldet ein Anwender neben der Störung auch das Problem, genauso wie ein pfiffiger Service-Desk Mitarbeiter auf die Ursache kommt. In einem solchen Fall ist die Störung schnell behoben und die Ursache kann beseitigt werden. Probleme proaktiv zu lösen fällt schwer, denn wo ein Anwender keine Störung meldet gibt es keine offensichtlichen Probleme und damit auch keine proaktiven Lösungen. Proaktiv kann man dort tätig werden, wo sich z.B. durch Monitoring-Tools Trends erkennen lassen, die zu Störungen führen können oder der Anwender eine Verschlechterung eines Services registriert. In beiden Fällen wird ein Ticket eröffnet und der geschilderte Prozess startet wie beschrieben.

### **Was sind die aktuellen Trends im Bereich Helpdesk?**

Ganz klar ist, dass potentielle Anwender von Service-Desk Systemen Prozessunterstützung wollen und dabei auf ITIL-basierte Lösungen setzen. Wir kennen keine Kundensituation, wo das nicht der Fall ist. Der Nutzen für die IT ist klar und offensichtlich: kein herstellereinspezifisches Sprach-, Prozess-, Rollen- und Verantwortlichkeitskonstrukt, eingegossen in ein Stück Software, das abhängig macht und kein Wachstum und keine Zukunftssicherheit bietet. Und werden neue Mitarbeiter eingestellt, müssen die etwas proprietäres lernen, was ihnen bisher nie begegnet ist. Falls die IT neue Ansätze und innovative Lösungen attraktiver findet als die bisherige, will sie nicht die eingespielten und gut funktionierenden Prozesse über Bord werfen.

Ein Dauerthema ist und bleibt die End-to-End Servicebetrachtung. Die Komplexität der Anwendungen steigt ständig (Integrationsaspekte, Durchgängigkeit der Informationen, Verbindung von eigenen und gekauften Anwendungen, neuartige Services aus der Cloud). Ebenso nimmt die Vielfalt der Endgeräte zu, die Nutzer haben sie ständig bei sich, und damit steigt der Anspruch an die Verfügbarkeit von IT-Services. Das ist das Megathema für jeden IT-Serviceprovider. Der "Computer" ist zur Appliance geworden und verschwindet mehr und mehr in einer Vielzahl von Informations- und Serviceanwendungen. Wie vor vielen Jahrzehnten bspw. auch der Elektromotor, den man nicht mehr als solchen bezeichnet, aber der einem überall begegnet, ohne dass man es noch registriert. IT-Services gehen denselben Weg, sie werden uns überall begleiten, ohne dass wir sie noch erkennen. Wir werden sie benutzen, ohne es zu registrieren. Die Standfestigkeit und Qualität von Motoren müssen sie aber noch erreichen. Und solange dies nicht der Fall ist, muss sich der Service-Desk mit den Anwendern beschäftigen, die mit Störungen klar kommen müssen. Also ist es für jede IT besser, im Falle einer Störung der immer komplexer und hochverknüpfter werdenden Services, bestens präpariert zu sein.

ITIL ist kein Trend mehr, ITIL ist gesetzt, und zwar in allen Unternehmensgrößen und allen Ländern der Erde. Es werden weltweit pro Jahr über 350.000 IT-Mitarbeiter auf ITIL geschult.

### **Was würden Sie heute einem Mittelständler empfehlen, der ein Helpdesk-System sucht?**

Er sollte seine heutigen und morgigen Anforderungen exakt kennen lernen, die Ressourcen frei stellen um den Markt zu sondieren, einen geeigneten Lösungsanbieter heraus finden und sich mit ihm so vereinbaren, dass er neben einer erfolgreichen Einführung über den Zeitraum des gedachten Lebenszyklus der Lösung einen vertrauensvollen und potenten Partner hat. Kann oder will er dieses vollumfänglich oder teilweise in die Hände eines Anwalts seiner Interessen geben, muss er sich diesen suchen. Es gibt ein paar potente Häuser, die das können. Wir bilden eine ganze Reihe nicht unbekannter Unternehmen dazu aus und trauen uns demzufolge eine Beurteilung darüber zu.

Was die Funktionalität und Konformität zu Standards angeht, ist die Abbildung des ITIL-Sprachgebrauchs, der Rollenmodelle, der Unterstützung des Lebenszyklus eines Services mit den verschiedenen Phasen sowie der Abbildung der wesentlichen ITIL-Prozesse und der kontinuierlichen Verbesserung ein absolutes Muss. Wer das wegdiskutieren will, kann es nicht und hat ein Problem mit seinem Produkt. ITIL liefert hierfür keine Entschuldigung.

Mit Größenordnungen von Unternehmen hat es auch nichts zu tun. Denn natürlich wird man für eine zehnköpfige Reisegruppe keinen Luxusliner mit 2000 Betten buchen. Wer behauptet, Geschäftsprozesse (IT-Prozesse sind nichts anderes) seien nicht skalierbar, wirft mit Nebelkerzen (warum auch immer?). Und wer meint, kleine Organisationen benötigten Umsetzungen wie eine globale IT, die mit Services in den drei großen Zeitzonen unterwegs ist, hat einfach keine Ahnung. Ihn lade ich gerne zu einem aufklärenden Gespräch ein.

Die möglichen Anforderungen und Lösungen für einen Service-Desk unterscheiden sich in der Breite und Tiefe erheblich. Vom Outtasking oder Outsourcing des Service-Desk ("make or buy") über die Anschaffung und den Betrieb einer Lösung im eigenen Hause bis hin zu einer Cloud-Lösung sind alle Spielarten möglich. Was sinnvoll ist, hängt ganz wesentlich von den strategischen Zielen einer IT ab. Was soll ich, was will ich und was kann ich? Diese drei Fragen haben die Verantwortlichen tagein tagaus zu beantworten. Erst wenn das klar ist kommt das Wie. Und das am besten effizient!

Hartmut Stilp  
Geschäftsführer Maxpert GmbH