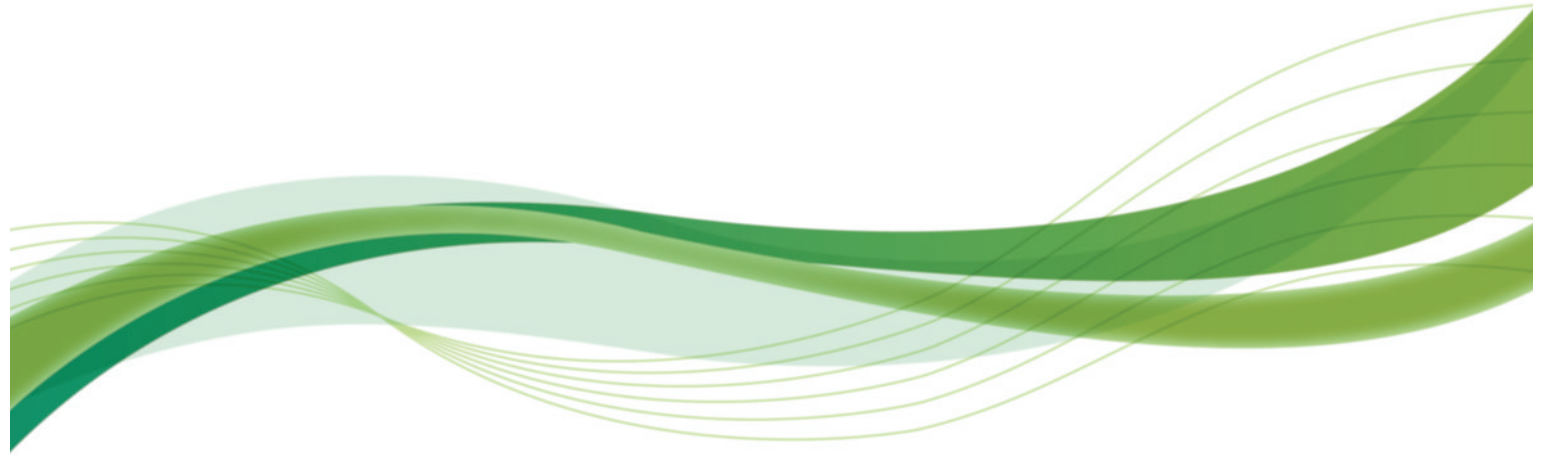


Trendstudie

Service Desks im digitalen Zeitalter

Mai 2015



Herausgeber:

Computacenter AG & Co. oHG

Europaring 34 - 40

50170 Kerpen

Pierre Audoin Consultants (PAC) GmbH

Holzstr. 26

80469 München

Kontakt:

Thorsten Düchting (+49 [0]173 3958564, Thorsten.Duechting@computacenter.com)

Dr. Andreas Stiehler (+49 [0]30 28529626, a.stiehler@pac-online.com)

Inhalt

1. Einleitung	4
2. IT-Service Desk aus Mitarbeiterperspektive	6
2.1 Bestandsaufnahme	7
2.2 Zufriedenheit mit dem IT-Support heute	10
2.3 Akzeptanz moderner webbasierter IT-Support-Lösungen	12
2.4 Fazit: Die Zeit ist reif für einen Paradigmenwechsel	15
3. Computacenter: Next Generation Service Desk	16
3.1 Hintergrund und Besonderheiten des Angebots aus Analystensicht	16
3.2 Interview mit Christian Herzog, Director Sales Support bei Computacenter	19

1. EINLEITUNG

Ausgangssituation: Service Desk-Betrieb vor dem Paradigmenwechsel

Der IT-Support steht vor gewaltigen Herausforderungen. Denn im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung steigt der Aufwand für die IT-seitige Betreuung der Mitarbeiter. Belege hierfür finden sich in zahlreichen Studien, die sich mit dem IT-Einsatz am Arbeitsplatz beschäftigen – so u. a. auch die Publikationen von Computacenter und PAC zum „zeitgemäßen Arbeitsplatz“ (<http://computacenter.pageflow.io/zeitgemaesser-arbeitsplatz>). Sie zeigen u. a.:

- Der Umfang und die Vielfalt der zu betreuenden Endgeräte und Anwendungen, die Mitarbeiter im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit nutzen, sind in den letzten Jahren geradezu explodiert.
- Immer mehr Mitarbeiter arbeiten mobil bzw. verbringen einen signifikanten Teil ihrer Arbeitszeit außerhalb der herkömmlichen Büroumgebung. Dies erschwert einerseits die Erreichbarkeit des Service Desks, andererseits erhöht es den Aufwand für IMAC-Aufgaben, die weiterhin vor Ort erledigt werden.
- Gleichzeitig sind immer mehr Aufgaben IT-gebunden – sprich: Die Performance der Mitarbeiter hängt immer stärker von der Verfügbarkeit von IT-Geräten und Anwendungen ab. Die Anforderungen mit Blick auf die Verfügbarkeit des IT-Supports und die Bearbeitungszeiten steigen.

Es gibt also zahlreiche Gründe, einen Paradigmenwechsel beim Service Desk-Angebot ernsthaft zu prüfen. Eine stärkere Automatisierung des Leistungsangebots und insbesondere ein Ausbau der Self-Services sind vor diesem Hintergrund geradezu zwingend, um den Aufwand in Grenzen und gleichzeitig die Qualität hoch zu halten.

Vom B2C-Umfeld lernen!?

Dabei zeigen zahlreiche Beispiele aus dem B2C-Umfeld, dass eine Ausweitung der Self-Service-Angebote von den Nutzern durchaus positiv und eben nicht, wie häufig angenommen, als minderwertiger Service empfunden wird. Ein zentraler Faktor für den Erfolg von Amazon beispielsweise sind eben jene automatisiert über das Web bereitgestellten Dienste. Und treten im privaten Umfeld IT-Probleme auf, so suchen viele Konsumenten zunächst im Internet nach „Hilfe zur Selbsthilfe“. Der Griff zum Telefon oder die E-Mail an den Produkt-Support sind hier häufig erst die letzte Wahl.

Freilich: Service-Angebote über webbasierte Plattformen werden nur dann von den Kunden akzeptiert, wenn sie – auch gegenüber der persönlichen Betreuung – einen echten Mehrwert bieten. Und klar ist auch, dass sich die Anforderungen an Service Desk-Leistungen im Unternehmen von denen im privaten Umfeld in verschiedenen Punkten unterscheiden.

Erster Teil der Analyse: Anforderungen der Mitarbeiter in deutschen Unternehmen

Die skizzierten Entwicklungen lieferten den Ausgangspunkt für die nachfolgend präsentierte Studie, in deren Rahmen 500 Mitarbeiter in mittleren und großen deutschen Unternehmen befragt wurden.

Die in den Folgekapiteln vorgestellten Befragungsergebnisse zeigen,

- wie sich das Umfeld, in dem Service Desk-Leistungen heute angeboten werden, ändert;
- wie zufrieden Mitarbeiter mit herkömmlich angebotenen Service Desk-Leistungen sind und bei welchen Themen sie Verbesserungsbedarf sehen;
- ob und unter welchen Umständen sie bereit sind, Self-Service-Angebote zu akzeptieren;
- welche Anforderungen die Mitarbeiter an webbasierte Support-Leistungen stellen und welche Angebote sie hierbei als besonders wichtig betrachten.

Die Ergebnisse der Befragung werden im ersten Teil dieser Trendstudie (Kapitel 2) vorgestellt und diskutiert.

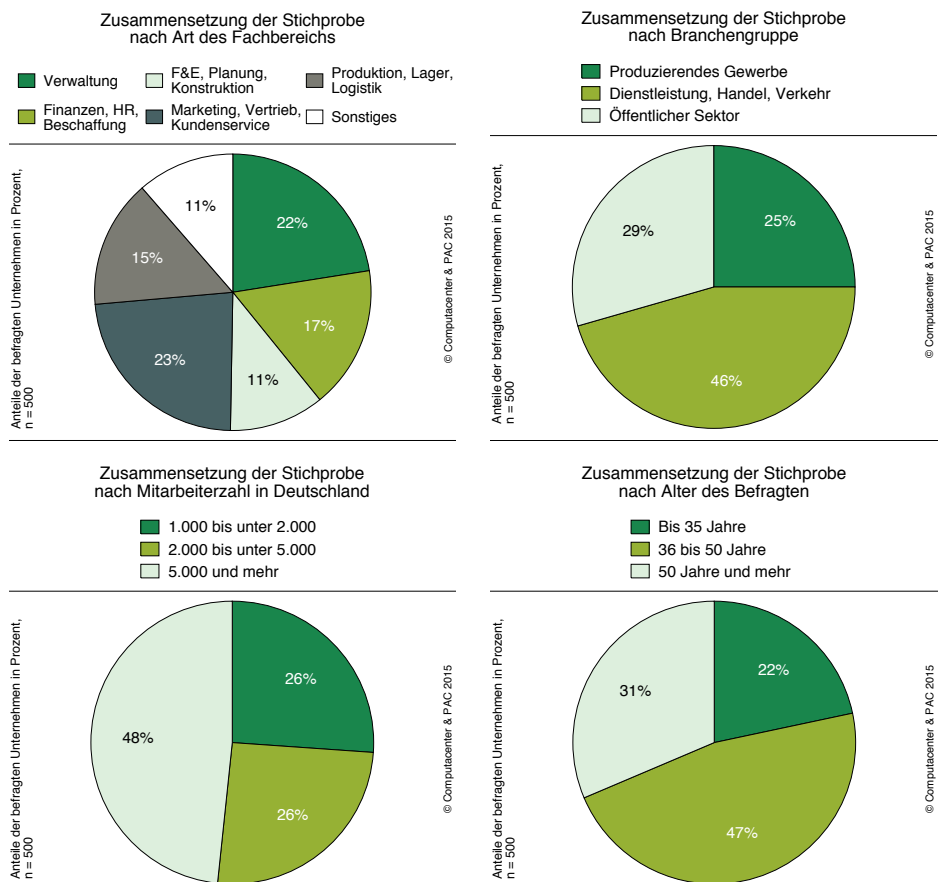
Zweiter Teil der Analyse: Next Generation Service Desk von Computacenter

Vor dem Hintergrund der Befragungsergebnisse diskutiert PAC im zweiten Teil der Analyse (Kapitel 3) die Besonderheiten des Next Generation Service Desk-Angebots von Computacenter. Ein Interview mit Christian Herzog, Director Sales Support bei Computacenter, zu Angebotsdetails und zur künftigen Roadmap bilden den Abschluss der Analyse.

2. IT-SERVICE DESK AUS MITARBEITERPERSPEKTIVE

Ein breit gefächertes Meinungsbild

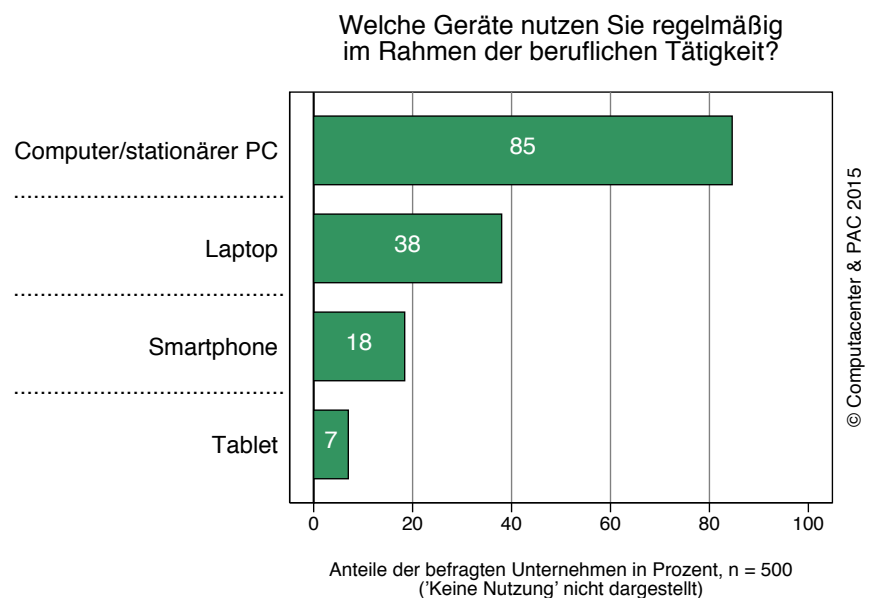
Für die Studie befragte PAC 500 Mitarbeiter aus mittleren und großen deutschen Unternehmen, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit regelmäßig IT-Anwendungen nutzen – und somit auch Bedarf an Service Desk-Leistungen haben. Die Zufallsstichprobe wurde so geschichtet, dass ein – nach Größe und Branche der Unternehmen sowie nach Fachbereichszugehörigkeit und Alter der Befragten – breit gefächertes und ausgewogenes Meinungsbild entsteht. Alle Befragten stammen aus Unternehmen, die in Deutschland mindestens 1.000 Mitarbeiter beschäftigen. Um Verzerrungen zu vermeiden, wurde auf die Befragung von IT-Mitarbeitern bewusst verzichtet.



2.1 Bestandsaufnahme

Service Desk-Kunden sind vielfach mobile und intensive IT-Nutzer

Eine der zentralen Herausforderungen für den Service Desk-Betrieb ist die zunehmende Mobilität der Anwender. Die Befragungsergebnisse veranschaulichen dies: Mehr als 44 Prozent der befragten Mitarbeiter nutzen für den Zugriff auf berufliche Anwendungen mobile Endgeräte, etwa 15 Prozent greifen heute ausschließlich mit Laptop, Smartphone oder Tablet auf die benötigten beruflichen Anwendungen zu.



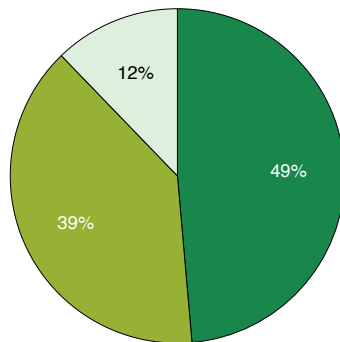
Damit wird einerseits die von der IT zu betreuende Endgeräte-Flotte immer größer. Andererseits erschwert es die zunehmende Mobilität, die so genannten „Field Services“ (IMAC-Services) gleichermaßen effizient und in hoher Qualität zu erbringen.

Hinzu kommt, dass Ausfälle beim IT-Betrieb immer weniger toleriert werden. Schließlich hängt die Performance vieler Mitarbeiter immer stärker von der Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit der IT ab. Auch dies illustrieren die Studienresultate: So verbringen heute knapp 50 Prozent der Mitarbeiter den Hauptteil ihrer Arbeitszeit mit der Nutzung von IT-Anwendungen. Und weitere knapp 40 Prozent der Befragten greifen nach eigenen Angaben im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit regelmäßig auf IT-Anwendungen zu.

Wie intensiv nutzen Sie in Ihrer beruflichen Tätigkeit IT-Anwendungen und -Geräte?

- Intensiv: Hauptteil der Arbeitszeit wird mit IT-Nutzung verbracht
- Regelmäßig: Zugriff auf IT ist mehrmals täglich erforderlich
- Zeitweise: IT-Anwendungen werden von Zeit zu Zeit genutzt

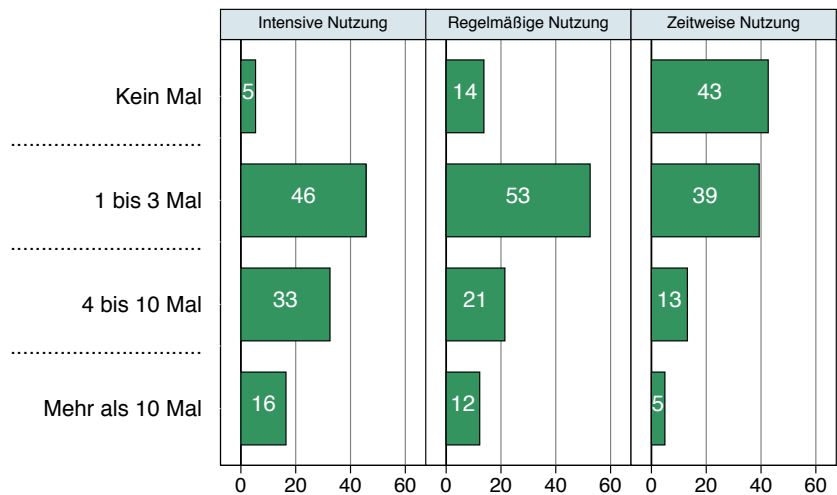
Anteile der befragten Unternehmen in Prozent, n = 500



© Computacenter & PAC 2015

Die Interessen solcher „intensiven“ und „regelmäßigen“ IT-Nutzer (unter den Mitarbeitern) sind bei der Konzeption moderner, zukunftsorientierter Service Desk-Angebote natürlich von besonderem Interesse. Schließlich geht ein wesentlicher Teil des Support-Aufwands auf diese Gruppe zurück. Oder anders gesagt: Je mehr die IT zum integralen Bestandteil des Berufsalltags wird, desto häufiger wird der IT-Support benötigt.

Wie häufig benötigten Sie im letzten Jahr Unterstützung bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit der IT-Nutzung?



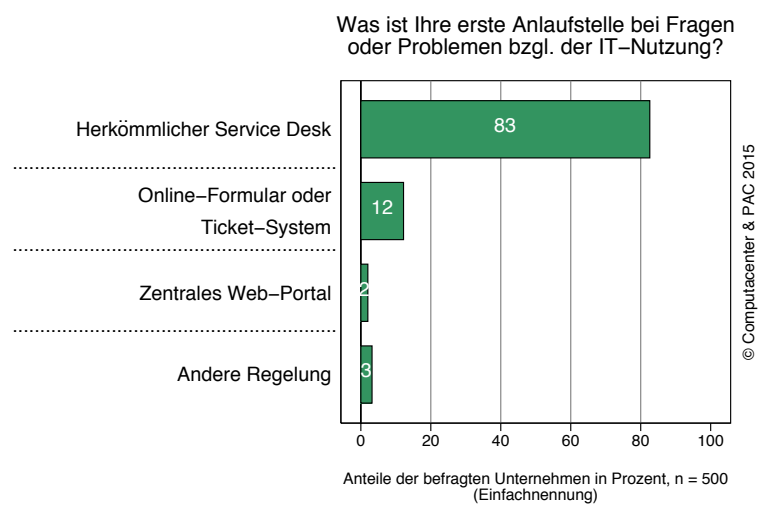
© Computacenter & PAC 2015

Anteile der befragten Unternehmen in Prozent, n = 500 (243/196/61)
(Abweichungen zu 100 % ergeben sich durch Rundungen)

Deutsche Unternehmen setzen beim IT-Support bislang auf traditionelle Wege

Den meisten Mitarbeitern in mittleren und großen deutschen Unternehmen steht bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit der IT-Nutzung heute als erste Anlaufstelle ein herkömmlicher – über Telefon oder E-Mail erreichbarer – Service Desk zur

Verfügung. Ein Teil der Unternehmen bietet alternativ den Zugang zum IT-Support über ein dediziertes IT-Programm, Online-Formular oder Ticket-System.



Ein zentrales webbasiertes IT-Service-Portal – so wie dies im B2C-Umfeld bereits häufig eingesetzt wird – ist dagegen in deutschen Unternehmen bislang kaum zu finden. Dies ist wenig überraschend: Schließlich gibt es in diesem Bereich bisher nur wenige ausgereifte Technologieangebote und auch nur wenige Dienstleister wie Computacenter (vgl. Abschnitt 3), die ihre Service-Angebote auf dieser Basis bereitstellen.

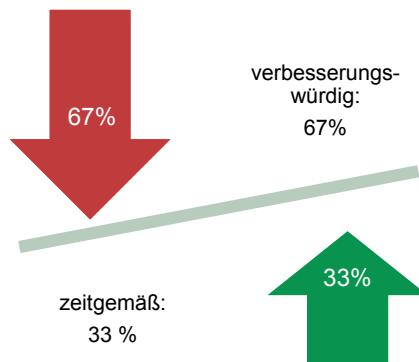
Erstens sind den meisten Mitarbeitern bislang kaum Alternativen zu den bestehenden Systemen aus dem Berufsalltag bekannt. Entsprechend skeptisch werden neue Konzepte betrachtet. Zweitens sprechen die nachfolgenden Befragungsergebnisse klar gegen eine ausgeprägte Zufriedenheit mit den Abläufen beim IT-Support.

Hinweis: Die in den nachfolgenden Auswertungen präsentierten Ergebnisse zur Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der IT-Unterstützung und zu den damit im Zusammenhang stehenden Herausforderungen beziehen sich also vorrangig auf Leistungsangebote, die über herkömmliche Service Desks, Ticket-Systeme oder Online-Formulare bereitgestellt bzw. beauftragt werden.

2.2 Zufriedenheit mit dem IT-Support heute

Ausgeprägte Unzufriedenheit – insbesondere bei intensiven IT-Nutzern

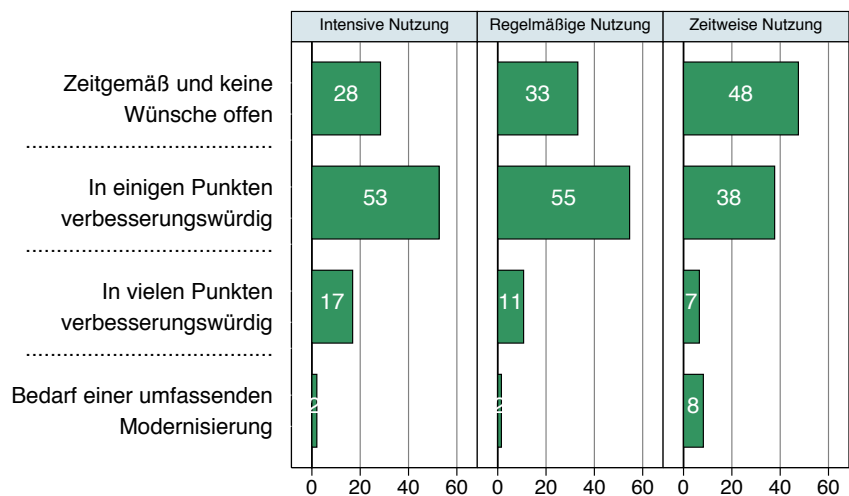
Wie bewerten Sie die Unterstützung bei Fragen und Problemen im Zusammenhang mit der beruflichen IT-Nutzung in Ihrem Unternehmen?



Zwei Drittel der befragten Mitarbeiter halten die IT-Unterstützung in ihrem Unternehmen für verbesserungswürdig. Insbesondere die regelmäßigen und intensiven IT-Nutzer zeigen sich kritisch.

Spricht: Die Unzufriedenheit wächst mit der Intensität der IT-Nutzung.

Wie würden Sie insgesamt die Unterstützung bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit der IT-Nutzung bewerten?



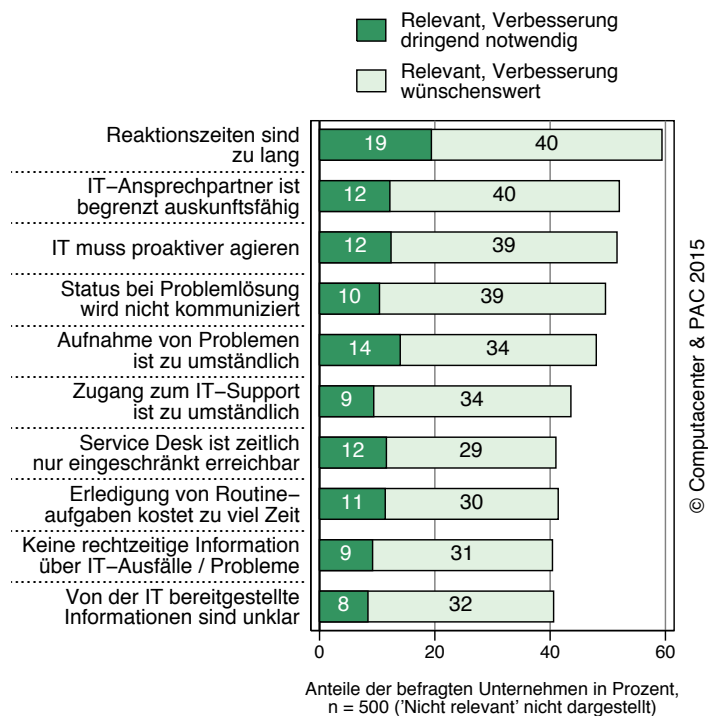
Anteile der befragten Unternehmen in Prozent, n = 500 (243/196/61)
(Abweichungen zu 100 % ergeben sich durch Rundungen)

© Computacenter & PAC 2015

Umfassende Modernisierung überfällig

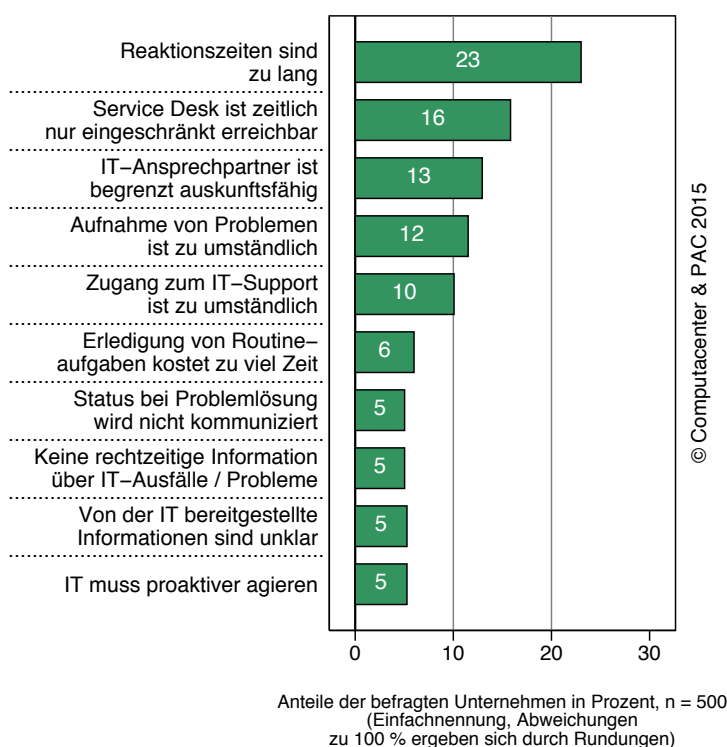
Die von den Anwendern berichteten Probleme beim Service Desk-Betrieb zeigen, dass punktuelle Verbesserungen zumeist nicht ausreichen, sondern eine umfassende Modernisierung benötigt wird. So stufen mehr als 40 Prozent der Befragten die nachfolgend aufgelisteten Probleme als „relevant“ ein. Bis zu 20 Prozent halten Verbesserungen bei den aufgeführten Punkten für dringend notwendig.

IT-Support: Welche Probleme sind relevant, wo besteht Verbesserungsbedarf?



Der von den Mitarbeitern eingeschätzte Handlungsbedarf ist erwartungsgemäß bei denjenigen Problemen am höchsten, die sich direkt auf die persönliche Performance auswirken. Wenn die IT-Nutzung ein integraler Bestandteil im Arbeitsablauf ist, dann sind zu lange Reaktionszeiten, nicht erreichbare Service Desks oder nicht auskunftsfähige Ansprechpartner nicht tolerierbar – und landen dementsprechend als „wichtigstes Handlungsfeld“ ganz oben auf der Mängelliste.

Welches ist DAS Handlungsfeld mit dem größten Verbesserungsbedarf?



2.3 Akzeptanz moderner webbasierter IT-Support-Lösungen

Überwiegende Mehrheit der Mitarbeiter will Ausbau der Self-Services

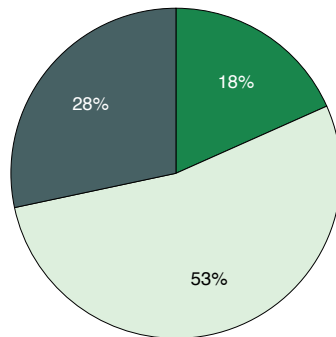
Die angeführten Probleme beim Service Desk-Betrieb sind nicht auf mangelnde Motivation oder Qualifikation der IT-Support-Teams zurückzuführen. Vielmehr ist der IT-Support in herkömmlicher Form angesichts der zunehmenden Mobilität der Mitarbeiter sowie der zunehmenden Intensität und Business-Relevanz der IT-Nutzung häufig schlicht überfordert. Und eine den steigenden Anforderungen adäquate Erhöhung der IT-Support-Budgets ist zumeist nicht in Aussicht.

Vor diesem Hintergrund ist es nur konsequent, das Service Desk-Angebot webbasiert bereitzustellen, stärker zu automatisieren und insbesondere die Selbsthilfemöglichkeiten auszubauen.

Würden Sie gerne (mehr) IT-Aufgaben selbst erledigen?

- Ja, unbedingt
- Ja, unter bst. Voraussetzungen
- Nein, auf keinen Fall

Anteile der befragten Unternehmen in Prozent, n = 500



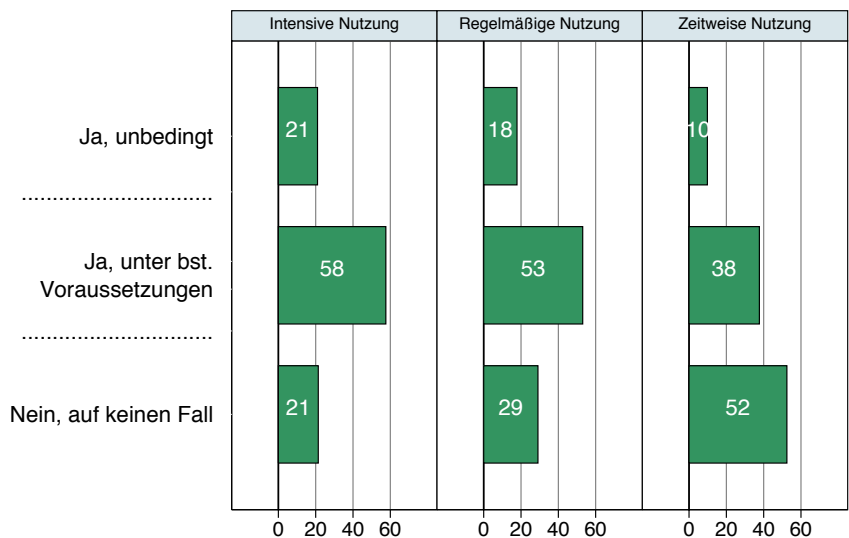
© Computacenter & PAC 2015

Als Hauptargument gegen einen solch radikalen Umbau des IT-Supports wird zumeist auf die mangelnde Akzeptanz bei den Anwendern verwiesen.

Unsere Befragungsergebnisse zeigen dagegen, dass mehr als 70 Prozent der Mitarbeiter einem Ausbau der Self-Service-Angebote – zumindest unter bestimmten Voraussetzungen – offen gegenüberstehen.

Mehr noch: Die Bereitschaft zur Inanspruchnahme beziehungsweise die Akzeptanz von Self-Services steigt mit der Intensität der IT-Nutzung. So liegt die Zustimmung bei Mitarbeitern, die sich selbst als intensive IT-Nutzer einstufen (und somit auch die meisten Support-Anfragen generieren) bei knapp 80 Prozent.

Würden Sie gerne (mehr) IT-Aufgaben selbst erledigen?



© Computacenter & PAC 2015

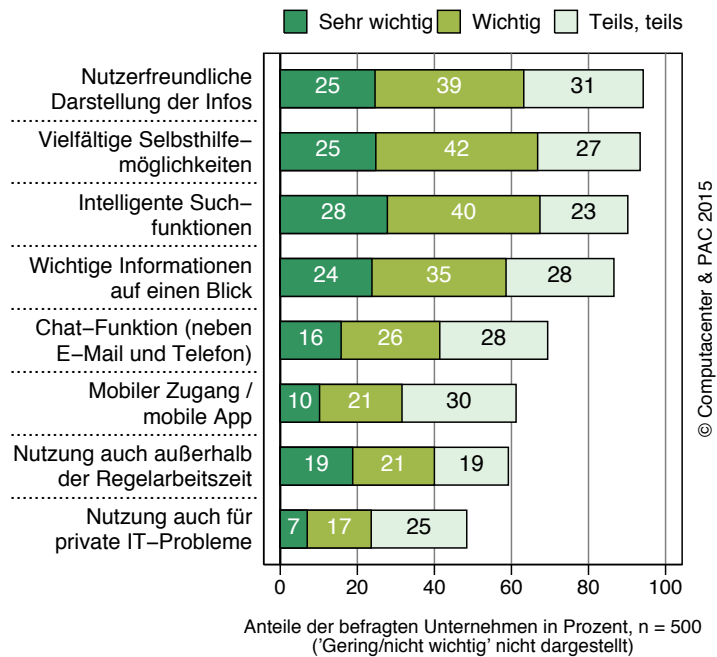
Anteile der befragten Unternehmen in Prozent, n = 500 (243/196/61)

Eine anwenderfreundliche Aufbereitung der Informationen ist essenziell

Die Befragungsergebnisse zeigen aber auch: Die Mehrzahl der Mitarbeiter wird einen Ausbau der Self-Services über moderne Webportale nur unter bestimmten Voraussetzungen akzeptieren. Dabei steht eine nutzerfreundliche Aufbereitung und Darstellung der bereitgestellten Informationen ganz oben im Anforderungskatalog.

Insgesamt werden die so genannten „Basics“ – also eine nutzerfreundliche Darstellung von Informationen und Handlungsanleitungen sowie intelligente Suchfunktionen – von den meisten Mitarbeitern als wichtiger erachtet als mobile Zugänge oder das Angebot moderner Kommunikationskanäle wie (Video-)Chat. Wer einen Umbau der Service Desks zu modernen, Webportal-basierten Dienstleistungen erwägt, sollte diese Hinweise zwingend beachten.

Wie wichtig sind die folgenden Komponenten bei der IT-Unterstützung über ein zentrales Webportal?



Schließlich bieten die Ergebnisse Anlass, den Umbau des IT-Supports proaktiv in Angriff zu nehmen und dabei den Ausbau der Self-Services in den Fokus zu stellen. Denn diese

werden aus Sicht der Nutzer akzeptiert – und zwar nicht nur als „notwendiges Übel“. Mehr als zwei Drittel der Befragten fordern regelrecht vielfältige Selbsthilfemöglichkeiten als Kernbestandteil moderner webbasierter Service Desk-Lösungen.

2.4 Fazit: Die Zeit ist reif für einen Paradigmenwechsel

Die in den Vorabschnitten präsentierten Ergebnisse unserer Befragung zeigen deutlich: Der Paradigmenwechsel beim IT-Support ist nicht nur – wie in Kapitel 1 diskutiert – aus Business-Sicht notwendig, er wird auch von den Mitarbeitern akzeptiert und gefordert.

Insbesondere die „kreativen Köpfe“ wollen und unterstützen den Wandel

Einerseits zeigen die Resultate eine ausgeprägte Unzufriedenheit mit herkömmlichen Service Desk-Leistungen insbesondere unter den intensiven und regelmäßigen IT-Nutzern – eben jenen kreativen Köpfen, die im digitalen Zeitalter so dringend benötigt werden und einen signifikanten Einfluss auf die Performance der Unternehmen haben. Und deren Forderung nach schnelleren Problemlösungen sowie einem einfacheren, schnelleren und zeitlich unbegrenzten Zugang zum IT-Support ist nachvollziehbar und berechtigt.

Andererseits zeigen genau diese Mitarbeiter eine überdurchschnittlich hohe Bereitschaft, einfache Probleme selbst zu lösen – so wie sie es vielfach im privaten Bereich schon gewohnt sind. Dabei gehen sie selbstverständlich davon aus, dass die hierfür notwendigen Handlungsanleitungen nutzerfreundlich aufbereitet und einfach zugänglich sind. Ebenso erwarten sie, dass die Kommunikation mit dem IT-Support vereinfacht wird.

Paradigmenwechsel erfordert Investitionen; Dienstleister hierzu eher in der Lage

Mit der Implementierung eines einfachen Webportals und der Bereitstellung von herkömmlichen Bedienanleitungen für die Selbsthilfe ist es also nicht getan. Um eine ähnliche Usability zu erreichen, wie diese heute schon B2C-Portale wie Amazon & Co. bieten, sind beträchtliche Investitionen in die Aufbereitung und Pflege der angebotenen Informationen ebenso wie in die Kommunikationsinfrastruktur notwendig.

Unternehmen, die einen Paradigmenwechsel beim Service Desk-Betrieb prüfen, müssen sich deshalb auch fragen, ob sie selbst in der Lage sind, solche Investitionen und die damit verbundenen Risiken zu tragen. Dienstleister, die auf Workplace Management spezialisiert sind und somit Effizienzvorteile erzielen und Skalenerträge generieren können, erscheinen aus Sicht von PAC hierzu eher in der Lage.

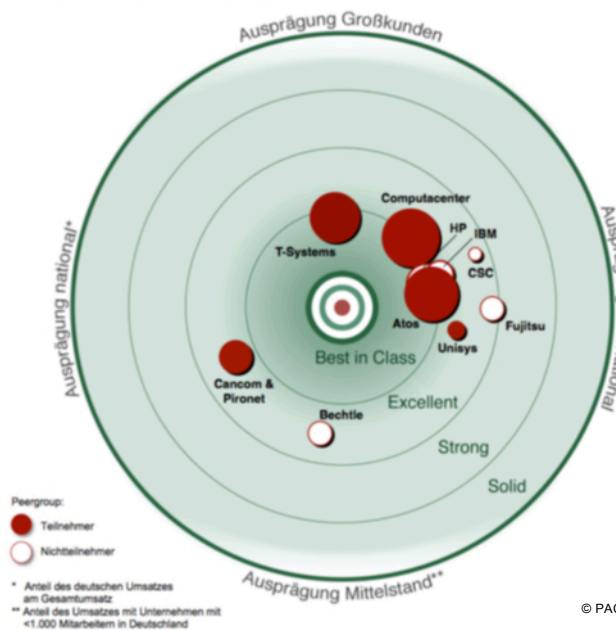
3. COMPUTACENTER: NEXT GENERATION SERVICE DESK

3.1 Hintergrund und Besonderheiten des Angebots aus Analystensicht

Die im Vorabschnitt diskutierten Anforderungen an moderne, zukunftsfähige IT-Service Desks sind für Dienstleister in diesem Bereich von besonderem Interesse. Die im ersten Kapitel skizzierten Herausforderungen betreffen sie schließlich in besonderer Weise. Moderne webbasierte Service Desk-Angebote mit vielfältigen Selbsthilfemöglichkeiten entwickeln sich vor diesem Hintergrund immer mehr zu einem zentralen Wettbewerbsfaktor im Workplace Management-Markt.

Computacenter ist nicht nur ein führender Dienstleister in diesem Feld, sondern auch einer der ersten Akteure, die den Umbau der Service Desk-Angebote in Angriff genommen haben. Das Next Generation Service Desk-Konzept trug wesentlich zu dessen Bewertung als „Best in Class“-Anbieter im PAC RADAR „Workplace Management & Transformation in Deutschland 2014“ bei (<http://www.computacenter.de/pac-radar>).

PAC RADAR
Workplace Management &
Transformation in Deutschland 2014



Im Rahmen der von PAC unabhängig durchgeführten Analyse wurden die Positionierung und Performance sowie aktuelle Angebote und zukunftsweisende Konzepte der führenden Anbieter im Workplace Management-Segment in Deutschland ausgewertet und verglichen.

Besonderheiten des Angebots

Das Next Generation Service Desk-Angebot von Computacenter sieht vor, alle herkömmlichen Service Desk-Leistungen über ein zentrales Webportal abzubilden. Dieses bildet die Basis, um einerseits die Qualität des IT-Supports und somit die Zufriedenheit der Endanwender zu erhöhen, sowie andererseits die Effizienz bei der Erbringung der Leistungen signifikant zu steigern.

Um diese Ziele zu erreichen, genügt es allerdings nicht, nur ein modernes Interface für klassische Service Desk-Leistungen zu schaffen. Die im Vorkapitel präsentierten Befragungsergebnisse unterstreichen vielmehr: Wer den IT-Support stärker automatisieren und Selbsthilfemöglichkeiten in größerem Umfang implementieren will, muss zunächst die Akzeptanz der Nutzer gewinnen. Letzteres gelingt jedoch nur, wenn die Service-Angebote in puncto Nutzerfreundlichkeit und Qualität einen deutlichen Mehrwert gegenüber herkömmlichen Service Desks bieten.

Insbesondere die folgenden Merkmale des Next Generation Service Desks helfen dabei, diese Anforderungen zu erfüllen:

- **Dedizierte Ressourcen für Aufbereitung und Darstellung von Informationen (Knowledge Management Team):** Computacenter hat ein dediziertes Team, das Informationen und Handlungsanleitungen erstellt und sich dabei auf die nutzerfreundliche Darstellung fokussiert. Dieses gemischte Team aus Kommunikations- und IT-Experten wertet die Nutzung und Bewertung von Wissensartikeln aus und nimmt laufend Verbesserungen vor. Die Bereitstellung eines solchen Knowledge Management-Teams ist aus Sicht von PAC ein zentraler Hebel, um die Akzeptanz der Nutzer zu gewinnen.
- **Crowdsourcing:** Die Plattform ist so konzipiert, dass IT-Experten der Kundenunternehmen (Administratoren, Super User) in die IT-Support-Aktivitäten eingebunden sind und auf vorhandenes Wissen in den Datenbanken der Kunden zugreifen können. Sprich: Die bei Kunden und Dienstleistern vorhandenen Ressourcen werden über die Plattform gebündelt. Gleichzeitig können Support-Anfragen an kompetente Ansprechpartner weitergeleitet werden.
- **Sukzessiver Ausbau der Selbsthilfeangebote:** Computacenter plant, die Self-Services sukzessive auszubauen – so dass, angefangen mit einfachen Passwort-Resets, nach und nach weitere Aufgaben von den Anwendern selbst erledigt

werden können. Zudem leistet die Integration automatisierter Skripts und spezieller Werkzeuge Hilfestellung, so dass sich Probleme durch einen Klick lösen lassen.

- **Moderne, effiziente und zielgenaue Kommunikation:** Die Plattform ist so konzipiert, dass relevante Informationen effektiv aufbereitet und zugestellt werden. So werden die Mitarbeiter proaktiv und zeitnah über die für sie relevanten Änderungen auf der Eingangsseite und bei Bedarf über eine Push-Nachricht informiert. Für Rückfragen steht ihnen neben E-Mail und Telefon auch eine Chat-Option zur Verfügung. Dies senkt einerseits die Kommunikationsbarrieren und erhöht andererseits die Effizienz bei der Bearbeitung der Anfragen. Beispielsweise können Mitarbeiter aus einem Meeting heraus kommunizieren und Service Desk-Mitarbeiter gleichzeitig mehrere Anfragen bearbeiten. Last but not least wird das Portalangebot durch mobile Apps komplettiert, über die Anwender von überall und zu jeder Zeit auf die Plattform zugreifen können.
- **Die Kunden haben die Wahl:** Das Next Generation Service Desk-Angebot ist für Unternehmen konzipiert, welche die digitale Transformation bewusst vorantreiben und bei deren Mitarbeitern eine hohe Akzeptanz für die angebotenen Leistungen zu erwarten ist. Für alle anderen Kunden stehen weiterhin klassische Service Desk-Angebote von Computacenter bereit. Mit Blick auf die Befragungsergebnisse ist diese Strategie durchaus sinnvoll: So zeigen sich beispielsweise Mitarbeiter, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit nur zeitweise IT-Anwendungen nutzen, gegenüber diesen Angeboten eher skeptisch.

Für das Next Generation Service Desk-Angebot von Computacenter spricht schließlich auch, dass es vor dem eigentlichen Rollout zunächst von Computacenter im eigenen Unternehmen getestet wurde. Das nachfolgende Interview mit Christian Herzog, Director Sales Support, macht deutlich, welche Ergebnisse im Rahmen der Tests erzielt wurden, welche Lernerfolge dies nach sich zog und wie die künftige Roadmap aussieht.



3.2 Interview mit Christian Herzog, Director Sales Support bei Computacenter

Computacenter setzt den Next Generation Service Desk (NGSD) im eigenen Unternehmen ein. Wie sind die ersten Ergebnisse?

Absolut positiv, und nach dem ersten halben Jahr sind wir von der hohen Akzeptanz des NGSD positiv überrascht. Die Befürchtung, es könnte bei den Nutzern anfängliche Berührungsängste geben, war unbegründet. Zu Beginn registrierten wir im Vergleich zu unserem konventionellen Help Desk sogar einen Anstieg der Kontakte um bis zu 30 Prozent, was für eine höhere Akzeptanz und auch Servicequalität spricht. Seit einigen Wochen steht den Nutzern zusätzlich auch eine App für mobile Endgeräte zur Verfügung, so dass der Dienst auch über diese genutzt werden kann.

Was gibt es bei der Einführung zu beachten?

Eine der wichtigsten Komponenten des NGSD ist die zentrale Knowledge-Datenbank, die nach dem Prinzip der Google-Suche funktioniert: Der Nutzer beschreibt sein Problem und erhält dann für ihn passende Lösungsvorschläge. Dafür ist es essenziell, dass das Knowledge Management-Team, das die Datenbank aufgebaut hat und pflegt, mit den sprachlichen, kulturellen und infrastrukturellen Gegebenheiten im jeweiligen Anwenderland sowie beim Kunden vertraut ist.

Welche Komponenten erweisen sich als besonders hilfreich?

Die größten Mehrwerte bieten die beschriebene „Autofix-Funktion“ und das Status-Update, mit dem Mitarbeiter ihre Tickets im Blick behalten. Für die Service-Mitarbeiter ist zudem die Möglichkeit, Meldungen zu gruppieren, eine große Entlastung. Besteht beispielsweise an einem Standort ein übergeordnetes Netzwerk-Problem, das schon viele Mitarbeiter gemeldet haben, so kann dieses im Portal gepostet werden. Kollegen sehen dann in der Regel davon ab, die gleiche Störung noch einmal weiterzugeben.

Ist das Angebot eine Alternative oder Ergänzung zum klassischen Service Desk?

Eine Alternative, die immer mehr Unternehmen wählen. Interessant ist NGSD gerade für Kunden, die international arbeiten und bei denen digitale, mobile Technologien Merkmale eines attraktiven, zeitgemäßen Arbeitsplatzes oder sogar Teil der eigenen Unternehmensstrategie sind. Entscheidend ist, ob das Management den Kulturwandel, der mit der NGSD-Einführung verbunden ist, fördert. Unternehmen mit einem geringeren IT-Fokus werden auch weiterhin den klassischen Service Desk vorziehen.

Wo steht Computacenter heute bei Entwicklung und Rollout des Konzepts, welche weiteren Schritte sind geplant?

Alle Komponenten inklusive des Knowledge Management-Teams sind aufgebaut. Spannend wird es jetzt im Sommer, wenn wir NGSD erstmals bei Kunden ausrollen und erstmals auch extern einsetzen.



Über Computacenter

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender Dienstleister für eine Informationstechnologie, die Anwender und deren Geschäft erfolgreich macht. Computacenter berät Organisationen hinsichtlich ihrer IT-Strategie, implementiert die am besten geeigneten Technologien, optimiert ihre Performance oder managt die IT-Infrastruktur seiner Kunden. Auf diese Weise unterstützt der IT-Dienstleister CIOs und IT-Abteilungen in großen Unternehmen und Behörden, die Produktivität sowie den Wert der IT für ihre internen und externen Kunden zu erhöhen.

Die Leistungen von Computacenter umfassen den Anwender-Support, die Lieferung der besten Geräte sowie die sichere Bereitstellung von Anwendungen und Daten zur Unterstützung individueller Arbeitsstile und einer besseren Zusammenarbeit. Um dies zu erreichen, unterstützt Computacenter mit Beratungsleistungen sowie mit dem Aufbau, der Implementierung und dem Betrieb von Netzwerk- und Rechenzentrumsinfrastrukturen.

Über Pierre Audoin Consultants

Pierre Audoin Consultants (PAC) wurde 1976 gegründet und gehört seit Juni 2014 zur CXP Group, dem führenden unabhängigen europäischen Marktanalyse- und Beratungsunternehmen für die Software- und IT-Dienstleistungsindustrie sowie für Themen rund um die digitale Transformation.

Wir bieten unseren Kunden umfassende Support-Services in der Bewertung, Auswahl und Optimierung ihrer Softwarelösungen sowie bei der Bewertung und Auswahl von IT-Dienstleistern und begleiten sie bei der Optimierung ihrer Sourcing- und Investitionsstrategien. Die CXP Group begleitet IKT-Entscheidungsträger bei ihrer digitalen Transformation.

Schließlich steht die CXP Group Software- und IT-Dienstleistungsanbietern mit quantitativen und qualitativen Analysen sowie strategischer und operativer Beratung bei der Optimierung ihres Go-to-Market-Ansatzes zur Seite. Auch öffentliche Einrichtungen vertrauen bei der Entwicklung ihrer IT-Richtlinien auf unsere Studien.

Mit 40 Jahren Markterfahrung, 17 Niederlassungen in weltweit 8 Ländern und 140 Mitarbeitern unterstützt die CXP Group jährlich mehr als 1.500 IKT-Entscheidungsträger und die operativen Unternehmensbereiche sowohl großer als auch mittelständischer Unternehmen und deren Provider. Die CXP Group besteht aus drei Gesellschaften: Le CXP, BARC (Business Application Research Center) und Pierre Audoin Consultants (PAC).

Weitere Informationen unter www.pac-online.com

PACs News: www.pac-online.com/blog

Folgen Sie uns auf Twitter: [@PAC_DE](https://twitter.com/PAC_DE)