

Aufbau eines Service-Managements an einem universitären Rechenzentrum

Günter Partosch

Februar 2007

- Begriffe „Kunden-Service-Center“ und „Helpdesk“ uneinheitlich im Internet verwendet
- „Helpdesk“ oft nur Bezeichnung für ein Request-System oder spezielle E-Mail-Adresse(n)
- im folgenden die Bezeichnung „Kunden-Service-Center“, wenn das Gesamtsystem gemeint ist, sonst „Helpdesk“.

Wo gibt es schon Kunden-Service-Center/Helpdesks?

in Unternehmen

in kunden- und service-orientierten Unternehmen (Sparkassen, Banken, Versicherungen, Verlagen, ...)

an Hochschulrechenzentren

- „Helpdesk“ oft nur Funktions-E-Mail-Adresse (KS, MR)
- „Helpdesk“ oft Bezeichnung für Request-System (RUB)
- Workflow-System (RWTH): großes System; beinhaltet den ganzen Workflow an einem HRZ; deckt Helpdesk mit ab

Ziel eines Kunden-Service-Centers I

- mit der technischen, informationellen und nutzerorientierten Entwicklung an einem Hochschulrechenzentrum **Schritt halten**
- Service für die Kunden **verbessern**
- Qualität der Arbeit der Mitarbeiter **verbessern**

Ziel eines Kunden-Service-Centers II

- **1st-Level-Support** für das gesamte Dienstleistungsspektrum des HRZs bündeln \Rightarrow gemeinsame Dienste-Infrastruktur
- qualitativ **hochwertige und schnelle Hilfe** bei technischen, organisatorischen und inhaltlichen Anfragen und Problemen
- andere HRZ-Mitarbeiter (Fachleute) **von Standardanfragen entlasten** und seltener bei der Arbeit unterbrechen

Kunden des Kunden-Service-Centers

- alle Nutzer des HRZs; Studierende und Mitarbeiter der Universität
- andere ggf. nach vorheriger Registrierung/Anmeldung

Welche Abteilungen des HRZs sind involviert?

Am Anfang: Bestandsaufnahme aller relevanten Dienste

- bei uns wahrscheinlich *zunächst* nur „Beratung“ und „Operating“
- überlegen, was *später* zusätzlich einbezogen werden soll

Voraussetzungen für den Betrieb eines Kunden-Service-Centers

In der Reihenfolge ihrer Bedeutung:

- 1 geeignete **Mitarbeiter** (Fähigkeiten/Ausbildung, Persönlichkeitsprofil)

Voraussetzungen für den Betrieb eines Kunden-Service-Centers

In der Reihenfolge ihrer Bedeutung:

- 1 geeignete **Mitarbeiter** (Fähigkeiten/Ausbildung, Persönlichkeitsprofil)
- 2 institutionelle **Verankerung** im HRZ

Voraussetzungen für den Betrieb eines Kunden-Service-Centers

In der Reihenfolge ihrer Bedeutung:

- 1 geeignete **Mitarbeiter** (Fähigkeiten/Ausbildung, Persönlichkeitsprofil)
- 2 institutionelle **Verankerung** im HRZ
- 3 verwendete **Hilfsmittel** („Theke“, E-Mail, Internet, Telefon, Request-System, usw.)

Denkbar ist folgende modellhafte Konstruktion:

- reale Theke
- Helpdesk („virtuelle Theke“) mit mehreren Zugangsmöglichkeiten (Telefon, Anrufbeantworter, Fax, E-Mail, Web-Formular)
- Request-System

Leitung durch einen **Manager**:

- verantwortlich für Organisation, Arbeitspläne, Zuständigkeiten im 2nd-Level-Support, Pflege des Request-Systems
- greift bei Problemen ein
- weist neue Mitarbeiter ein
- verantwortlich für die Qualität des Helpdesks
- verantwortlich bei Problemverfolgung bzw. Priorisierung und Eskalation

Team des Kunden-Service-Centers II

Das **Team**:

- besteht vorwiegend aus studentischen Hilfskräften und
- sollte auch aus Mitarbeitern bestehen (ggf. teilzeitlich), die schon in den verschiedenen Abteilungen/Gruppen des HRZs tätig waren und daher über Spezialwissen verfügen.

Mitarbeiter zeichnen sich aus durch:

- ausgeprägte Service-Mentalität,
- kundenorientiertes Handeln,
- Teamorientiertheit und
- Kommunikationsfähigkeit.

Schulung: technische Aspekte

- in allen Dienstleistungsbereichen des HRZs (kompetente Erstauskunft und Beantwortung aller wichtigen Standardfragen)
- permanent weiter gebildet (Niveau halten und weiter ausbauen)

Schulung: Verhalten gegenüber den Kunden

- wertschätzend, glaubwürdig und respektvoll
- Rechte, Normen und Kultur des Kunden respektieren
- Verhalten in Gesprächssituationen

Die „Theke“ I

- ist **Anlaufstelle für persönliche und telefonische Kontakte**
- ist geöffnet von ... bis ... und telefonisch erreichbar von ... bis ...; außerhalb dieser Zeiten per Fax, E-Mail und Anrufbeantworter
- kann gewisse Dienste direkt erledigen
- bedient Anrufbeantworter
- bietet kostenlose Flyer und Informationsschriften an

Die „Theke“ II

- verkauft Druckschriften für Benutzer und Administratoren
- stellt Papier-Antragsformulare bereit
- nimmt ausgefüllte Formulare entgegen
- kann vergessene Passwörter neu setzen
- legt Poster, Ausdrücke und Scanns zur Abholung bereit
- bietet (Anfangs-)Beratung für gewisse Dienste an
- verfügt über eine Zusammenstellung der Ansprechpartner, inklusive Vertretungen und Anwesenheitsliste

Aufgaben des Helpdesks

- **erste Anlaufstelle** für alle telefonischen, elektronischen, schriftlichen und persönlichen Kontakte zum HRZ
- Großteil der Anfragen werden schon am Helpdesk qualifiziert bedient und das innerhalb weniger Minuten/Stunden (**1st-Level-Support**)
- komplexere, aufwändigere Spezialfälle werden zielgerichtet an die Spezialisten weiter geleitet (**2nd-Level-Support**)

Angebote des Helpdesks I

Hilfe und Beratung zu (fast) allen DV-Aufgaben, die mit Forschung, Lehre, Studium zu tun haben. Einige Beispiele:

- Dienste des HRZs
- Dienste anmelden/abmelden
- Freischalten bestimmter HRZ-Dienste
- E-Mail-Account und andere Accounts beantragen/konfigurieren/löschen
- Viren- und Spam-Bekämpfung
- Fragen zur Sicherheit
- Probleme bei der Chipkarte

Angebote des Helpdesks II

- Einführung in die bereit gestellten Hilfen
- Pflege einer FAQ-DB: Bearbeitungswege bei unterschiedlichen Problemen nachvollziehbar; Vorgehensweisen standardisierbar; online abrufbar
- Störungsmeldungen aufnehmen und bekannt geben
- Gesprächstermine mit Fachberatern vereinbaren
- Zugangsdaten/Passwörter kontrollieren/setzen/korrigieren
- immer aktuelle Dokumentationen zu den häufigsten Fragen bereit halten
- WLAN und VPN konfigurieren
- Sicherheits-Updates einspielen

Request-System I

Bezeichnungen

Open Ticket Request System (OTRS); Ticket System; Ticket Request System; Trouble Ticket System

Aufgabe

Unterstützung der Arbeit im Helpdesk

Aufnahme der Anfragen

- Strategie-Frage: Sollen alle Requests/Anfragen aufgenommen werden?
- Web-Formular hat den Vorteil, dass die Eingabe bestimmter wichtiger Angaben erzwungen werden kann.
- Auch persönliche und telefonische Anfragen können – wenn das Problem nicht sofort gelöst werden kann – von den Mitarbeitern eingegeben werden.

Request-System III

- Jede aufgenommene Anfrage wird sofort durch eine E-Mail quittiert mit einer **Bearbeitungskennung** (=Request ID)
- Diese Request ID kann für **zusätzliche Informationen/Nachfragen** und zum **Nachverfolgen** des Problems genutzt werden.
- Informationen über Lösungen stehen für zukünftig ähnlich gelagerte Fälle allen Team-Mitarbeitern ggf. auch allen Nutzern zur Verfügung.
- Es muss ein **Eskalations-Algorithmus** vorhanden sein, der dafür sorgt, dass keine Anfragen „verloren gehen“.
- Maxime: Probleme lösen, nicht verwalten

Das Kunden-Service-Center benötigt attraktive und prominent platzierte Web-Seiten. Web-Seiten bieten **Informationen** an:

- Öffnungszeiten (Theke, Telefonzeiten)
- Zugang über Fax, E-Mail, Telefon
- Ansprechpartner
- Raum/Ort
- Kunden des Kunden-Service-Centers (Für wen?)
- Verzeichnis, Status und Dokumentation der HRZ-Dienste

Ziel

- möglichst viele Dienste können über das Web direkt benutzt/beauftragt/beantragt werden
- alle Dienste durch höchstens 1–2 Klicks erreichbar

Beispiele

- Anträge zum Download/Ausfüllen
- Kontaktformular, Störungsformular

wünschenswert

- Kunde kann selbst die **Daten einsehen**, die über ihn gespeichert sind.
- Kunde kann selbst gewisse **Daten ändern**.

Was wir nicht benötigen I

Technik

- 0900-Service-Nummer
- kostenlose 0800-Nummer
- Call-Center-Ausstattung

Zertifizierung nach ISO 9001:2000

möglich und sehr sinnvoll; aber *nicht unbedingt notwendig*

Was wir nicht benötigen II

Service-Level-Agreements (SLA)

- wären möglich
- bei uns praktikabel?/notwendig?
implizit schon (manche Dienste sind wichtiger als andere!)

Qualitätsmanagement kann sinnvoll sein

- alle qualitätsrelevanten Arbeitsabläufe überprüfen, verbessern und in einem Qualitätshandbuch dokumentieren
- Durchführung von kontinuierlichen Verbesserungsprozessen (KVP)

Zertifikat ISO 9001:2000

- Überprüfung der betrieblichen Qualitätsmerkmale und der ISO-Verfahrensweisen
- Kundenzufriedenheit; Erreichbarkeit; soziale Kompetenz; Motivation der Mitarbeiter
- alljährliche Überprüfung; Prüfsiegel

ITIL = IT Infrastructure Library

Norm für Support-Abläufe; Service-Desk-Rahmenwerk

Das Kunden-Service-Center des HRZs

- Haben Sie einen Laptop und wollen ihn im WLAN der Universität einsetzen?
- Brauchen Sie einen UNIX-Account oder eine eigene E-Mail-Adresse?
- Haben Sie ein bestimmtes IT-Problem, bei dem Sie selbst nicht weiter wissen?
- Suchen Sie einen bestimmten Ansprechpartner?
- Benötigen Sie Einstiegs- oder Erst-Informationen?

Dann sind Sie hier richtig!

Das Kunden-Service-Center ist die erste Anlaufstelle für alle telefonischen, elektronischen, schriftlichen und persönlichen Kontakte zum Hochschulrechenzentrum. Hier erhalten Sie als unser Kunde direkte, schnelle und kompetente Erstinformation und -Beratung.

Wir hoffen, den größten Teil Ihrer Anfragen im Kunden-Service-Center selbst zu lösen, und das innerhalb weniger Minuten/weniger Stunden. In den restlichen, komplexeren Spezialfällen leiten die Mitarbeiter im Kunden-Service-Center Ihre Anfragen zielgerichtet an die Fachleute im Hause weiter.