\noindent

Grundsätzlich gibt es drei Kategorien bezüglich der Architektur eines Service Desks:

\begin{itemize}

\item Lokaler Service Desk

\item Zentraler Service Desk

\item Virtueller Service Desk

\end{itemize}

\noindent

Der lokale Service Desk zeichnet sich dadurch aus, dass er innerhalb eines Bereiches selbständig agiert. Mehrere Unternehmensstandorte oder verschiedene Bereiche eines Unternehmens haben jeweils einen eigenen Service Desk. Dieser kann präzise auf die Probleme und Prozesse vor Ort angepasst werden. Jedoch gestaltet sich eine Zusammenarbeit mehrere Bereiche gerade wegen dieser individuellen Service Desks schwierig. \\

\noindent

Beim zentralen Service Desk ist diese bereichsübergreifende Zusammenarbeit keine Hürde, da es einen Service Desk gibt, der für alle Bereiche eine gleichmäßige Zuständigkeit besitzt. Die Prozesse und Abläufe aller Benutzer sind hier identisch. Zwar sind die Kommunikationsmöglichkeiten hier sehr umfangreich, jedoch wächst die Informationsmenge rasant an. Eine kundennahe Betreuung wird durch den hohen Organisationsumfang deutlich erschwert. \\

\noindent

Bei der Kompromisslösung dieser beiden Architekturmodellen stößt man auf den virtuellen Service Desk. Die Informationseingabe der Benutzer kann durchaus an verschiedenen Standorten erfolgen ganz wie beim lokalen Service Desk. Doch alle Daten werden gesammelt und zentral verwaltet, was dem zentralen Service Desk entspricht. Entscheidend ist hierbei, dass es einheitliche Prozesse und Abläufe an den einzelnen Standorten geben muss. Individuelle Service Desks wären zu aufwendig in der Verwaltung. Auch so ist der Ressourcen -und Organisationsaufwand gegenüber den anderen Modellen enorm und bedarf guter Planung.\footnote{Vgl. \citeauthor{Olbrich} (\citeyear{Olbrich}), S. 21.} \footnote{Vgl. Cannon, D./Wheeldon, D. (2007): Service Operation, S. 111 f.} \\