

USER HELPDESK

(auch als standalone Modul aus unseren Managed Services)

Warum User Helpdesk?

Nach Murphys Gesetz rufen Anwender in der IT-Abteilung immer dann vermehrt an, wenn es am unpassendsten ist: Plattencrash, Upgrades von Kernanwendungen, Ausfälle aufgrund von Krankheit. Im schlimmsten Fall können die Endanwender nicht weiterarbeiten.

Immer komplexer werdende Systeme, eine immer unübersichtlicher werdende Vielfalt an Anwendungen: Täglich werden die Mitarbeiter des User Helpdesks, die Administratoren sowie die häufig in Serviceprozesse eingebundenen Key User mit neuen Fragestellungen und Herausforderungen konfrontiert. Nachschlagewerke und der Aufbau eigenen Wissens reichen schon lange nicht mehr, um die täglichen Probleme der IT-Anwender sachgerecht und wirtschaftlich zu bewältigen.

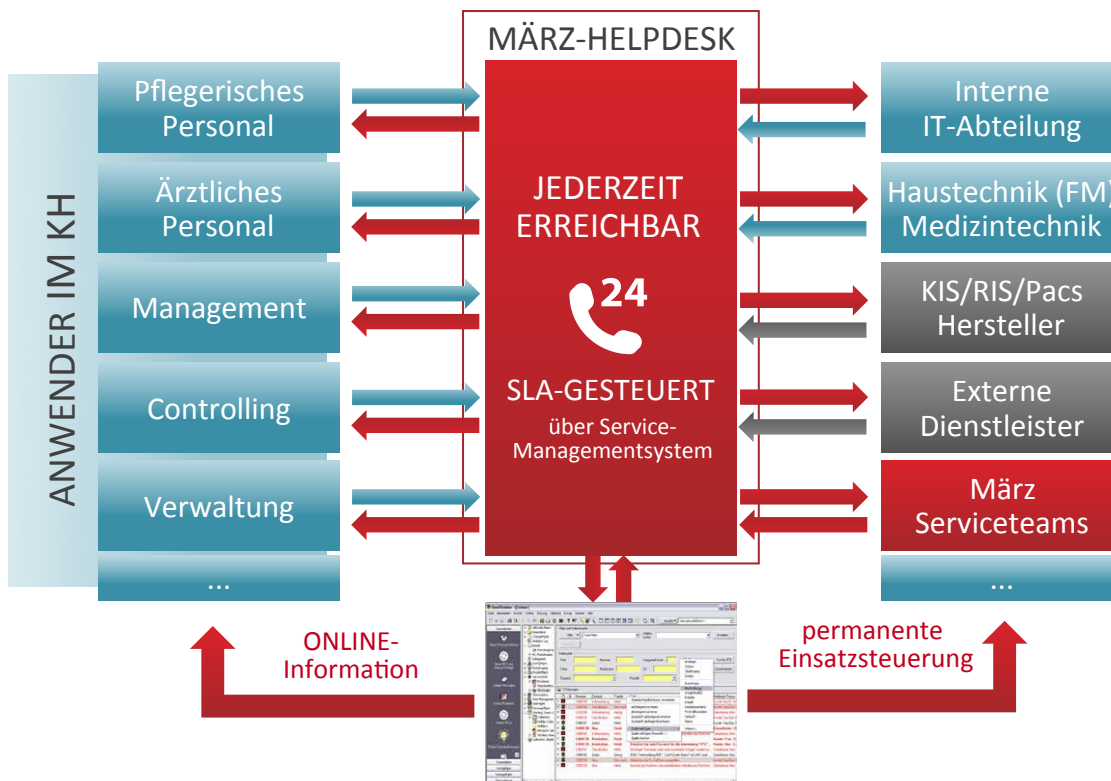
Gleichzeitig wachsen die Bedeutung und die Anforderungen an die IT in den einzelnen Bereichen und in den Arbeitsabläufen eines Unternehmens.

Die Fokussierung auf Kerntätigkeiten ist eine der Methoden, um interne Ressourcen effektiver und effizienter einzusetzen. Wir empfehlen hierfür das Outsourcing des User Helpdesks.

Was verstehen wir unter User Helpdesk?

Damit Ihre Anwender immer einen Ansprechpartner haben, während Sie und Ihre Abteilung sich anderen Tätigkeiten widmen, übernehmen wir die Verantwortung für den User Helpdesk. Die Endanwender rufen zentral bei uns an, wir strukturieren alle Anfragen im Ticket System und nutzen die Erkenntnisse, wenn Sie das Modul „Technische Beratung“ hinzugenommen haben, um Ihre IT-Landschaft mit Ihnen gemeinsam weiter zu optimieren.

Gemeinsam unterlegen wir Tickets mit einem entsprechenden Kategorienbaum: So können wir – je nach Situation – unseren Service Helpdesk (wenn Sie das Leistungspaket A – REPAIR unserer Managed Services erworben haben), Ihre IT-Abteilung oder weitere externe Partner in die Ticketbearbeitung einbeziehen und eine schnelle Entstörung ermöglichen.



Warum den User Helpdesk (UHD) auslagern?

Durch eine Auslagerung des UHD an die März Unternehmensgruppe wird die Erreichbarkeit und somit die Qualität der UHD-Leistungen dadurch sichergestellt, dass der User Helpdesk – auf Wunsch – bis zu 24 Stunden an allen Tagen der Woche erreichbar ist und somit Anfragen, Probleme sowie weitere Anforderungen der Anwender jederzeit entgegennehmen kann.

Der User Helpdesk von März übernimmt:

- die Ticket-Aannahme, Klassifizierung, Priorisierung anhand eines abgestimmten Kategorienbaumes
- die Dokumentation des Ticketverlaufs, der Eskalations- und Deeskalationsprozeduren sowie der erfolgten Entstörung
- das Routing an 2nd- und 3rd-Level-Support sowie an Partnerfirmen
- die Ticket-Nachverfolgung
- das Reporting

März User Helpdesk: Die Nummer für alle Fälle

Unser User Helpdesk ist ein klar strukturierter und flexibel erweiterbarer Service, der nach Ihren Vorgaben für die umfassende Unterstützung verschiedener Bereiche eingesetzt werden kann. Wir bieten die stets erreichbare Anlaufstelle für alle auftretenden Probleme, sorgen für schnelle Lösungen und koordinieren den kompletten Serviceablauf bis zur Behebung des Problems. Im Rahmen der Eskalationsroutinen werden dem verantwortlichen Management alle Planabweichungen zuverlässig signalisiert. Ob die Anfragen eine Relevanz zu IT-Problemen haben oder ob Sie den User Helpdesk auch für Anfragen im Facility Management oder im Bereich Personalwesen einsetzen möchten, definieren wir gemeinsam im Kategorienbaum.

Incident Management

Beim User Helpdesk ist es außerordentlich wichtig, die eingehenden Anfragen korrekt zu priorisieren und kategorisieren, um einerseits eine zügige Entstörung zu ermöglichen und andererseits interne Aufwendungen in der nachgelagerten Ticketbearbeitung zu optimieren. Im Incident Management sind dafür standardisierte Prozesse vorgesehen. Zudem haben Sie die Möglichkeit, einen Zugriff auf das Ticket System sowie regelmäßige Auswertungen zu erhalten.

Der 1st-Level-Anwendersupport

Für Tickets im Bereich „Standardanwendungen“ (Windows Betriebssystem, Microsoft Office, Remotedesktop, Microsoft Lync, Adobe PDF) bieten wir Ihnen einen Sofort-Support an – gerne auch per Remote-Schaltung – um den Anwendern

zügig zu helfen und Ihre IT-Abteilung erst gar nicht mit Problemstellungen dieser Art zu beschäftigen. Die Unterstützung für weitere Anwendungen können Sie mit uns individuell besprechen. Diese Erstbearbeitung der sogenannten „Standardfälle“ macht in Ihrer IT-Abteilung viele Zeitressourcen für wichtigere Projekte frei und führt zugleich zu zufriedeneren Anwendern.

Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit von internen Kunden ist eine der Prioritäten des User Helpdesks. So wird das Vertrauen in IT-Lösungen gestärkt und das Arbeitsklima verbessert. Probleme mit Standardanwendungen werden sofort gelöst, sodass Anwender sich konzentriert ihren Kerntätigkeiten widmen können. Dank regelmäßiger Auswertungen lassen sich wiederkehrende Probleme besser identifizieren und vollständig beheben. Unsere Service-Mitarbeiter sind darin geschult jegliche Situationen zu deeskalieren. Als neutrale Instanz bringen sie eine professionelle Objektivität mit, die es ermöglicht, freundlich und emotional unabhängig die Entstörung zu begleiten.

Die Eskalationsprozeduren des User Helpdesks

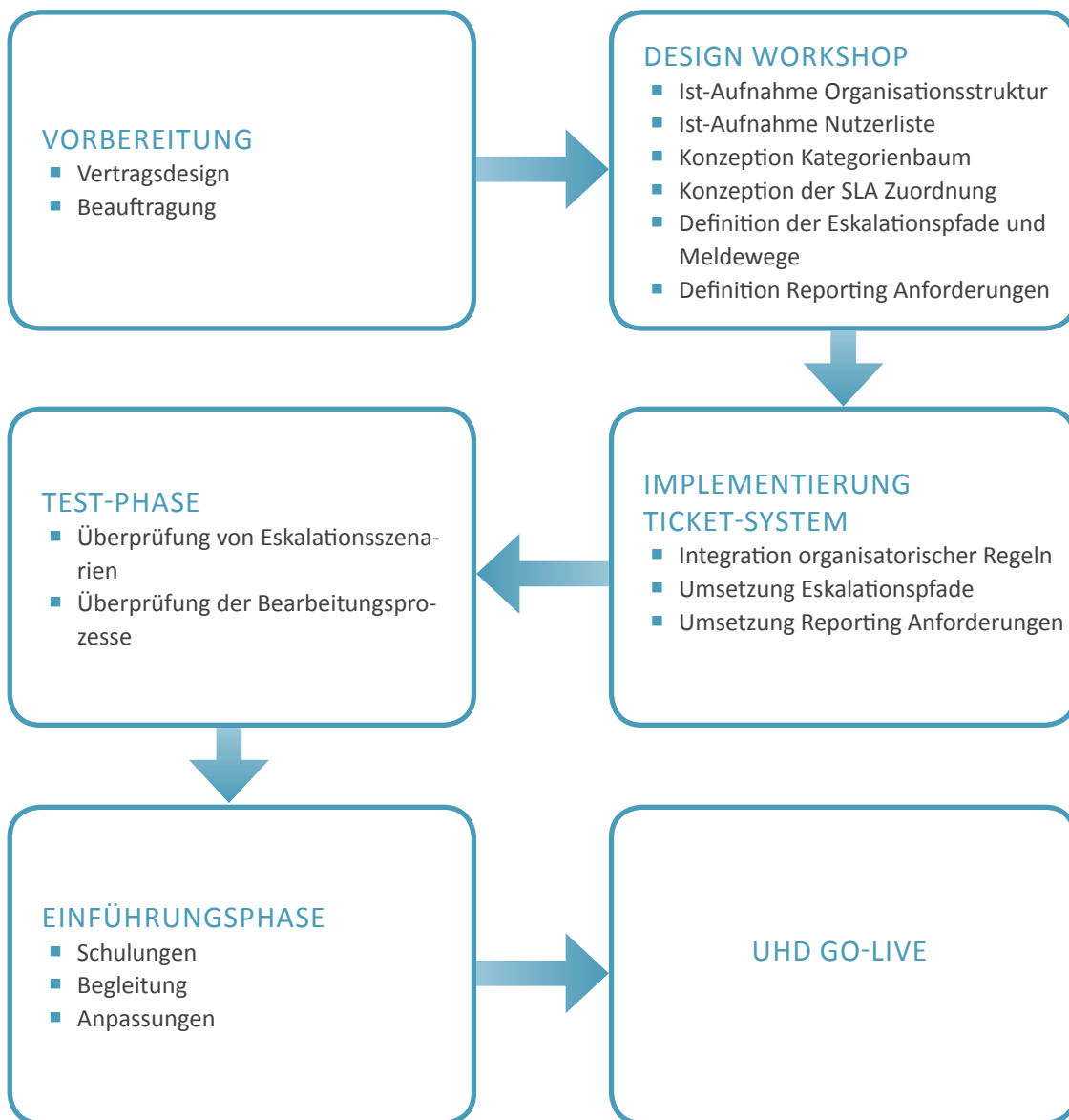
Der Anwender beschäftigt sich nicht selbstständig mit IT Anfragen oder der Behebung von Störungen seiner IT-Infrastruktur, sondern weist diese Aufgabe zielgerichtet dem User Helpdesk von März zu. Unser User Helpdesk eskaliert gemäß den festgelegten Prozeduren das Ticket weiter. Dies reduziert die indirekten Kosten innerhalb der Endbenutzeroperationen.

Weiterhin beauftragt der Anwender nicht eigenständig IT-Spezialisten im Bereich des 1st-, 2nd- und 3rd-Level Support der IT Organisation: Der IT Mitarbeiter wird von User Support Anfragen verschont.

Wie wir den User Helpdesk standardmäßig einführen

Unsere Erfahrung hat uns gezeigt, dass die begleitete Einführung eines User Helpdesks den größten nachhaltigen Erfolg mit sich bringt. Daher gelten die ersten 3 bis 6 Monate nach Vertragsabschluss als Einführungs- und Implementierungsphase. In dieser Zeit sollen die Zusammenarbeit und die organisatorischen Schnittstellen eingespielt und gefestigt werden. Dazu gehören das Festlegen der Schnittstellen und Eskalationsprozeduren sowie die Einarbeitung der Mitarbeiter der März Unternehmensgruppe in Ihre organisatorischen Abläufe.

Ein Einführungsprojekt hat folgende Grundstruktur:



Die Funktionen des User Helpdesks im Detail:

- Aufnahme und Priorisierung aller Incidents Ihrer Anwender (Ärzte, Pflege, Verwaltung, Controlling)
- zuverlässige Weiterleitung von Störungsmeldungen an interne und externe Dienstleister
- kontinuierliche Überwachung der Prozesse im Sinne der Kooperation für Transparenz und Qualität
- Dokumentation in einem Ticket-System mit einem möglichen Online-Zugriff für Sie
- Information des Anwenders über den Bearbeitungsstatus seiner Anfrage (Ticketanlage, Ticketabschluss). Der Zwischenstatus kann online im Webtool eingesehen werden.
- „Eskalation“ bei Überschreitung von gemeinsam definierten Grenzwerten

Das bedeutet für Sie:

Läuft ein Entstörungsprozess nicht wie geplant und festgelegte Fristen werden überschritten, wird sofort der von Ihnen bestimmte Verantwortliche im Management informiert. Wir sorgen für die strukturierte Eskalation und die dokumentierte Deeskalation.

Der März User Helpdesk ist so organisiert, dass immer innerhalb kürzester Zeit die passenden Spezialisten die Anfrage oder das Problem bearbeiten.

Die UHD-Ticket-Aufnahme nimmt alle Anrufe entgegen und bietet – je nach gewähltem Leistungsumfang – über den 1st-Level-Support Sofortlösungen an. Die Koordination der von Ihnen genannten weiteren Dienstleister erfolgt durch die permanente Einsatzsteuerung.

Ticket-Management und Dokumentation

- Entgegennahme eingehender Anfragen und Anforderungen
- Identifizierung des Anfragenden / Anwenders
- Aufnahme und Dokumentation (Ticketerstellung) aller Anfragen, Incidents, Beschwerden und sonstigen Anforderungen
- Vergabe einer eindeutigen Ticket-ID
- erste Problemanalyse, Klassifizierung und Priorisierung anhand des Kategorienbaumes
- direkte Bearbeitung einfacher Anfragen und Beschwerden
- Durchführung notwendiger Rückrufe beim Anwender
- 1st-Level-Anwendersupport für ausgewählte Anwendungen
- direkte Bearbeitung von Anfragen und Incidents
- der 1st-Level Support für ausgewählte Anwendungen wird vertraglich detailliert beschrieben
- der 1st-Level Support geschieht per Telefon und / oder per Fernzugriff
- Probleme, die telefonisch nicht innerhalb von 10 Minuten gelöst werden können, gehen an den 2nd-Level Support

Ticket-Routing

- Priorisieren (Dringlichkeit) und Kategorisieren der Meldungen
- Qualifizieren und Zuordnen des Tickets an die weiterarbeitenden Stellen (entsprechend

dem Kategorienbaum: z. B.: KIS, Pacs, Hardwarestörung, Infrastruktur / Netzwerk / WAN)

- Weiterleiten des Tickets als Arbeitsauftrag in elektronischer Form an die weiterarbeitenden Stelle
- Nachverfolgung des Tickets
- Eskalationsmanagement / SLA – Management
- Überwachung, Verfolgung und Kommunikation des Bearbeitungsfortschritts des Tickets
- Überwachung / Monitoring der SLAs
- Eskalation (Meldung an benannte Verantwortliche) sobald abzusehen ist, dass SLAs verletzt werden
- Eskalation (Meldung an benannte Verantwortliche) sobald SLAs verletzt sind

Ticket-Reporting

Folgende Daten werden monatlich ermittelt und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt:

- Anzahl Anrufe
- Erreichbarkeit
- Anruf-Reaktionszeit
- Anzahl generierter Incident-Tickets im Incident Management System
- Anzahl eskalierter (weitergeleiteter) Incident-Tickets im Incident Management System nach Kategorie entsprechend dem Kategorienbaum
- Eskalationszeit



Disclaimer

Soweit nicht anders angegeben, sind möglicherweise die in diesem Dokument genannten Firmennamen, Produktnamen und Marken markenrechtlich geschützt. Alle Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.