

# Eigenschaften guter Helpdesk-Lösungen

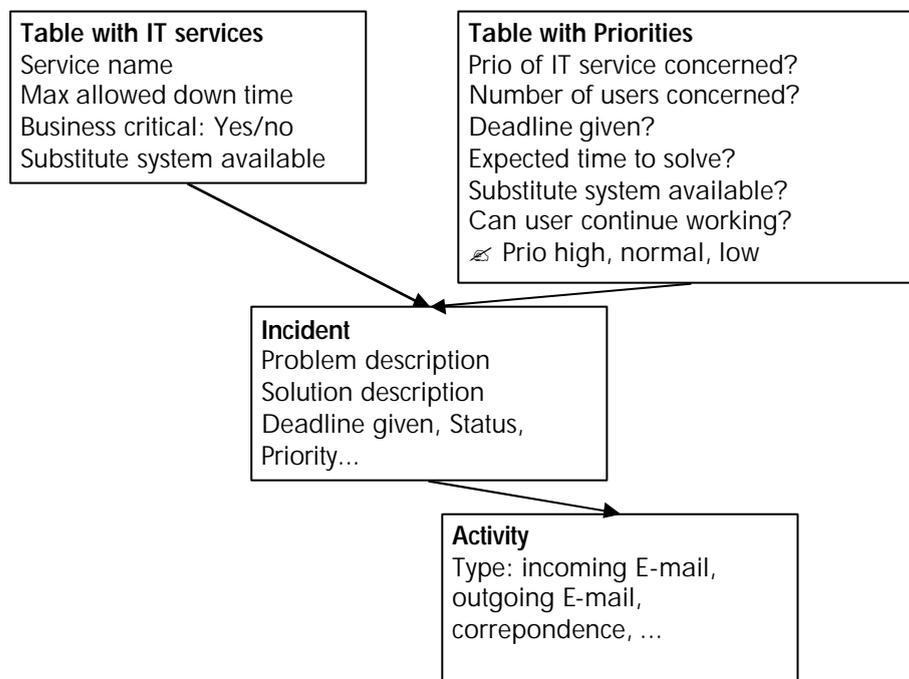
Wir beschreiben im Folgenden fundamentale Design-Eigenschaften von guten Helpdesk-Lösungen. Diese gelten generell, also unabhängig von Produkt und Plattform. Sie entstanden aus den jahrelangen Erfahrungen der ATEGRA-Fachleute in zahlreichen Projekten für die Realisierung aber auch bei der Nutzung eigener und fremder Helpdesk-Lösungen.

Die untenstehenden Ausführungen beziehen sich auf einen IT-Service-Helpdesk, sie sind aber direkt übertragbar auf andere Dienstleistungen resp. Produkte.

Sie können Ihre Helpdesk-Lösung nach den untenstehenden Kriterien bewerten.

## Datenmodell und Übersicht

Die folgende Grafik zeigt das vereinfachte Entity-Relationship-Modell für eine allgemeine Helpdesk-Lösung:



## Informatik-Dienste

Basis ist die Tabelle mit allen Informatik-Diensten. Ein Informatik-Dienst ist z. B. eine Anwendungssoftware oder ein Druckdienst auf einem bestimmten Drucker. Die Informatiker sorgen dafür, dass den Anwendern definierte Informatik-Dienste mit definierten Verfügbarkeitszeiten zur Verfügung stehen. Es ist für jede Informatik-Abteilung von Vorteil, wenn ihre Informatik-Dienste klar definiert sind. Die Tabelle muss im Minimum folgende Attribute beschreiben:

- ☞ Bezeichnung des Dienstes
- ☞ Geforderte Verfügbarkeit: hoch (business critical), mittel, tief - abhängig von der
- ☞ max. erlaubten Ausfallzeit in Stunden pro Woche/Monat/Jahr
- ☞ Ersatzsystem/Ersatzdienst verfügbar: Ja/Nein. Falls Ja: Bezeichnung

## Maske „Fall“

Pro Fall (Incident, Request) wird eine Maske ausgefüllt (Trouble Ticket). Zu einem Fall gehören folgende Beschreibungen (Attribute, nicht gerade selbstverständliche Attribute sind mit einem \* markiert):

1. Eröffnung = Zeitstempel des Erfassens = Beginn der Bearbeitung.
2. Kurzbeschreibung des Falls: wird entweder vom User selber erfasst oder vom Helpdesk.
3. Screenshots.
4. Dateianhänge.
5. \*Betroffene Informatik-Systeme resp. Informatik-Dienste (Auswahl aus einer Tabelle).
6. \*Kann der Fehler reproduziert werden? Ja/Nein. Wird vom User ausgewählt oder vom erfassenden Supporter.
7. \*Kann der User weiterarbeiten? Ja/Nein. Wird vom User ausgewählt.
8. \*Gibt es ein Ersatzsystem? Welches? Gibt es einen Work-Around? Wie? Dies kann evtl. mittels Lookup auf die Tabelle der Informatik-Dienste abgefragt werden.
9. Einreichende Person (Name, Abt., Firma, E-Mail, Telefon etc.).
10. \*Anzahl betroffene Personen: nur einreichende Person, n Personen (ganze Abteilung, alle User der Firma etc.).
11. Erledigungstermin (falls gegeben), inkl. Art des Termins (Abreise ins Ausland, Beginn der Konferenz, Besuch durch Kunde) und Beschreibung (Dienst sollte 24 Stunden vorher wieder laufen, damit konfiguriert/getestet werden kann).
12. \*Art des Falls. Hinweis: diese Kategorisierung ist entscheidend für die Helpdesk-Lösung, da hier festgelegt wird, welche Art von Fällen damit abgedeckt werden sollen. Entscheidend ist auch die Wortwahl und die Kommunikation/Schulung, sodass alle Personen im Support und unter den Anwendern dasselbe darunter verstehen. Es muss vor der Einführung der Helpdesk-Lösung entsprechender Aufwand betrieben werden. Es ist möglich und sinnvoll, dass der einreichende User selber die Art des Falls bestimmt.
  - a. Betriebsproblem, Ausfall, Absturz, Fehlermeldung
  - b. Frage, Bedienungsfrage, allgemeine Frage
  - c. Bestellung
  - d. Auftrag für Beschaffung
  - e. Auftrag für Installation
  - f. Verbesserungsvorschlag
  - g. anderes
13. \*Status des Falls: Es ist wichtig ein System mit möglichst wenigen Status zu definieren und dennoch alle wichtigen Fälle abzudecken. Die Unterscheidung zwischen erledigt+gelöst einerseits und erledigt+ungelöst andererseits erlaubt es, alle Fälle früher oder später als erledigt zu deklarieren und „ewig pendente“ Fälle zu vermeiden. Die Unterscheidung „vom Support gelöst“ und „vom Anwender gelöst“ erlaubt es, folgendes Problem zu lösen: Grundsätzlich sollte ein Fall durch die einreichende Person als „erledigt“ deklariert werden und nicht durch eine Helpdesk-Person. Andererseits kommt es häufig vor, dass Anwender vergessen ihren Fall auf Status „erledigt“ zu setzen. Mit der Unterscheidung des Status wird es ermöglicht, dass der Helpdesk den Fall als erledigt deklariert und erst später der Anwender.
  - a. pendent = erfasst und in Bearbeitung
  - b. vom Support gelöst und erledigt
  - c. vom Support ungelöst und erledigt

- d. vom Anwender als gelöst und erledigt bestätigt
  - e. vom Anwender als ungelöst und erledigt bestätigt
  - f. wartend = sistiert: Warten auf Input vom Auslöser; in diesem Status soll die Bearbeitungsdauer nicht weitergezählt werden
  - g. weitere Status sinnvoll in Spezialfällen
14. Aktueller Bearbeiter = zur Zeit in Bearbeitung bei... Dies kann Vorname und Name einer Person sein oder eine Rolle wie z. B. First-Level-Support, Second-Level-Support-MS-Office. Aus der Kombination von „Status“ und „Aktueller Bearbeiter“ ist immer klar, wer was als nächstes tun muss.
15. \*Verantwortliche Person („Problem Owner“): Diese Person ist für die Erledigung dieses Falles zuständig und sollte während Bearbeitung nicht wechseln (während der aktuelle Bearbeiter wechseln kann).
16. \*Geschichte von Status und aktuellem Bearbeiter: Jede Änderung von Status und/oder aktuellem Bearbeiter wird geloggt, sodass jeder User sehen kann, welchen Lauf der Fall genommen hat; gleichzeitig wird die totale „Elapsed Time“ (verstrichene Zeit, Arbeitszeit) summiert, die dieser Fall „pendent“ war für spätere statistische Auswertungen
17. \*Erwartete Bearbeitungszeit: kurz (<1h), mittel (<1d), lang (>1d): wird von Helpdesk-resp. First-Level-Supporter ausgewählt. Fälle mit kurzer Bearbeitungszeit sollten auch rasch erledigt werden, Fälle mit erwarteter langer Bearbeitungszeit können gar nicht schnell erledigt werden.
18. \*Priorität für die Behandlung des Falls: sollte automatisch berechnet werden aufgrund der folgenden Parameter: 1. Wieviele Anwender sind betroffen? Je mehr, desto höher die Priorität. 2. Wie wichtig ist dieser Informatik-Dienst für den Betrieb? Dies muss definiert sein in einer Tabelle in der Spalte „Verfügbarkeit“. 3. Erwartete Bearbeitungszeit: kurz, mittel, lang. 4. Steht eine Ersatzlösung oder ein Ersatzsystem zur Verfügung? 5. Ist ein fester Erledigungstermin vorgegeben und liegt dieser näher als n Stunden in der Zukunft? 6. Kann der User weiterarbeiten? Die Rechenregeln für die Berechnung der Priorität sollten in einer Tabelle definiert sein.
- a. Normal = muss innerhalb von max. n Stunden erledigt werden
  - b. Hoch = muss innerhalb von max. n Stunden erledigt werden
  - c. Tief = Backburner
19. Lösungsbeschreibung: Wie wurde der Fall schlussendlich gelöst?
20. Historie der Mutationen an diesem Fall: Wer hat wann welches Feld von welchem alten Inhalt auf welchen neuen Inhalt mutiert?
21. \*Qualitätsbeurteilung durch den einreichenden Anwender. Kurze Befragung über die wichtigsten Qualitätsdimensionen (z.B. Bearbeitungszeit und Qualität der Lösung mit je einer Note). Die Qualitätsbeurteilung kann per E-Mail (Link) bloss bei jedem n. Anwender eingeholt werden (zufällig bestimmte Stichproben).

Hinweis: Auf ein Attribut „dieser Fall ist ein Kandidat für die Knowledge-Base“ wird verzichtet, sofern keine personellen Ressourcen zur Verfügung stehen für die Pflege der Knowledge-Base. Stattdessen wird auf allen Fällen Volltextsuche zugelassen.

## Listen

Welche Listen zur Verfügung stehen sollen, ist Sache der Detailspezifikation. Die folgenden Ausführungen zu diesem Thema sind deswegen nicht vollständig.

Es sollte eine Liste mit allen nicht erledigten Fällen geben, die nach aktuellem Bearbeiter kategorisiert ist und auf der die (automatisch berechnete) Priorität und der Status sichtbar sind.

Denkbar ist auch eine Liste auf der jeder einreichende User „seine“ Fälle sehen kann (erledigt und nicht erledigte). Damit kann der Informationsfluss zwischen Helpdesk und User verbessert werden.

Statistische Auswertungen: Aus dem obigen Datenmodell lassen sich zahlreiche Statistiken generieren. Die folgende Liste bringt Beispiele und ist daher fern von einer abschliessenden Aufzählung: Liste mit der Anzahl Fälle pro Zeiteinheit und IT-Service und Priorität. Liste mit der Anzahl Fälle pro Anwender oder pro Abteilung. Liste mit der Anzahl Fälle die den Support-Level 3 erreicht haben. Liste mit allen Fällen gruppiert nach der voraussichtlichen Bearbeitungszeit und nach der effektiven Bearbeitungszeit.

## Zeitliche Eskalation

Mit den Prioritäten verknüpft sind

- a) die definierte maximale Reaktionszeit und
- b) die definierte maximale Fallbearbeitungszeit

Eine Supportdatenbank kann mit wenig Aufwand so programmiert werden, dass eine Eskalation resp. Warnung stattfindet bevor oder nach Überschreiten der maximalen Zeiten. Ob dies gewünscht ist und an welche Gruppen die Warnungen versandt werden sollen, ist näher zu spezifizieren (in Form einer Tabelle „Prioritäten“).

## Fachliche Eskalation

Ein Fall wird vom First-Level-Support entgegengenommen. Falls er ihn nicht lösen kann, wird er zum Second-Level-Support fachlich eskaliert. Falls nötig kann der Second-Level-Support an den Third-Level-Support eskalieren.

Diese fachliche Eskalation ist nicht immer erwünscht resp. muss nicht immer in der Software so abgebildet werden.

Sobald eine Support-Organisation eine gewisse personelle Grösse erreicht macht eine Definition der fachlichen Zuständigkeiten Sinn, da nicht mehr jede Person im Support den Überblick hat. Dies geschieht auch wieder mit einer Tabelle mit den folgenden Spalten/Attributen:

- ✍ Informatik-Dienst + Support-Level (1/2/3)
- ✍ Zuständige Person(en), Vorname + Name, evtl. E-Mail-Adresse

Hier wird es für statistische Zwecke sinnvoll auch den „Highest Support-Level Reached“ für jeden Fall abzuspeichern.

## Log von weiteren Aktivitäten

Im weiteren kann es sinnvoll sein, verschiedene Aktivitäten bei der Bearbeitung des Falls zu erfassen resp. abzulegen. Dazu gehören:

- ✍ Eingetroffene E-Mail
- ✍ Versandte E-Mail
- ✍ Telefongespräch-Kurzprotokolle
- ✍ Korrespondenz
- ✍ Rechnungen

### ✍ Weiteres

So wird es möglich, dass verschiedene Bearbeiter wissen können, was andere bei der Fallbearbeitung gemacht haben. Dies beschleunigt nicht nur die interne Bearbeitungszeit, sondern steigert auch die Zufriedenheit der Helpdesk-Kunden.

## Vereinfachte Lösung

Oft wird eine einfache Lösung gefordert. Im einfachsten Fall besteht die Helpdesk-Lösung bloss aus der Tabelle der Fälle (auf die Tabellen „IT-Service“, „Priorities“ und „Activities“ wird verzichtet).

Es kann davon ausgegangen werden, dass eine solche, besonders einfache Helpdesk-Lösung mit einem Aufwand im Stundenbereich geschult werden kann.

## Helpdesk vs. CRM

Lösungen für „Customer Relationship Management“ behandeln meistens den Kunden, wenn er in den Phasen „Bearbeitung durch das Marketing“ oder „Bearbeitung durch den Verkauf“ ist. Im klassischen Ansatz wird der Kunde, sobald er gekauft hat an den Helpdesk übergeben. In den letzten Jahren hat sich jedoch die Erkenntnis durchgesetzt, dass in vielen Organisationen ein Kunde auch wenn er bereits gekauft hat, immer noch Objekt der Marketing- und Verkaufsaktivitäten bleibt und dass es auch für die Leute in der Marketing- und in der Verkaufsabteilung von Vorteil ist zu wissen, welche pendenten und erledigten Helpdesk-Fälle mit dem einzelnen Kunden vorgekommen sind.

Deswegen werden oft Helpdesk-Lösungen in CRM-Lösungen integriert oder umgekehrt oder es werden von Beginn an die Systeme hybrid ausgelegt und eingeführt.

## Schnittstellen

Verschiedene Schnittstellen über die Daten importiert oder exportiert werden sind realisierbar. Ein häufiger Fall ist der Zugriff auf „Objekt-Daten“ zu einem bestimmten Fall. Dabei wird lesend auf eine separate Tabelle mit Daten zum im vorliegenden Fall betroffenen Objekt (oder Produkt) zugegriffen, damit die Bearbeiter nähere Angaben für die Bearbeitung des Falls zur Verfügung haben.

Bei den Export-Schnittstellen dürfte die erfasste Arbeitszeit und die Verrechnung dieser Arbeitszeit zu den häufigsten Fällen gehören.

Auch hier wird auf weitere Ausführungen verzichtet, da die Definition der Schnittstellen im Detailkonzept vorkommen muss (und die Risiken bei Umsetzung und Betrieb von Schnittstellen klein sind, sofern methodisch vorgegangen wird und das Design und die Implementierung der Schnittstelle sequentiell realisiert werden).

## Unsere Dienstleistungen

Wir beraten Sie gerne bei Bedürfnis-Analyse, Pflichtenhefterstellung, Konzipierung, Design, Beschaffung, Einführung und Betrieb Ihrer Helpdesk-Lösung.

Wir liefern Ihnen eine Second-Opinion Ihrer aktuellen Helpdesk-Lösung.

Bitte rufen Sie uns an und verlangen Sie einen unserer Helpdesk-Spezialisten!

ATEGRA AG, Telefon +41-44-392-21-20.