

SERVICE DESK-KONSOLIDIERUNG FÜR GERINGERE KOSTEN UND HOCHWERTIGEREN SERVICE

Von Gerry Roy und Frederieke Winkler Prins, BMC Software

Der Service Desk-Betrieb sollte nach Möglichkeit nicht eingeschränkt werden. Bei Unternehmen mit externen Kunden sorgt ein hochwertiger Support für Kundentreue und Wiederholungsgeschäfte und gewährleistet, dass Partner und Zulieferer auf kosteneffektive Weise Geschäfte mit ihnen abwickeln können. Bei Ihrer IT-Abteilung, die interne Kunden versorgt, sorgt ein hochwertiger Service für höhere Mitarbeiterproduktivität, indem sichergestellt wird, dass schnell Probleme gelöst, Fragen beantwortet und Anforderungen erfüllt werden. Ein verlässlicher Service Desk mit Mitarbeitern, die Probleme rasch aufgrund von geschäftlichen Auswirkungen priorisieren können, trägt auch dazu bei, dass Ausfälle von geschäftskritischen Dienstleistungen und die damit verbundenen Gewinneinbußen vermieden oder minimiert werden.

Wenn Service doch so wichtig ist, scheint da die Idee der Reduzierung der Ausgaben für den Service Desk-Betrieb um Hunderttausende oder sogar Millionen von Euro nicht ein wenig verrückt? Eine einfache Kürzung der Servicebudgets wäre natürlich riskant und nicht empfehlenswert. Die Service Desk-Konsolidierung ist jedoch ein kluger Schritt. Diese ausgesprochen erfolgreiche Strategie führt zu einer drastischen Senkung der Servicekosten und gewährleistet gleichzeitig enorme Verbesserungen in puncto Effizienz und Servicequalität. Hier einige Beispiele:

- » Nach der Konsolidierung von 25 Service Desks zu einem einzigen hat ein globales Telekommunikationsunternehmen eine Reduzierung der durchschnittlichen Reparaturzeit um 30 Prozent, eine Reduzierung der ungeplanten Ausfallzeiten um 60 Prozent und Ersparnisse von 25 Mio. Euro für die Konsolidierungsanstrengungen des IT-Service Management des Unternehmens erzielt.
- » Ein milliardenstarker Energieversorger reduzierte die Service Desk-Kosten von 70 auf 45 Euro pro Stunde und erzielte jährliche Einsparungen von mehr als 13 Mio. Euro.
- » Ein großes Versicherungsunternehmen konsolidierte Service Desks, vereinfachte die Einführung der Best Practices der IT Infrastructure Library® (ITIL®) und sparte 2 Mio. Euro.
- » Ein führendes Finanzdienstleistungsunternehmen hat 40 Service Desk-Tools außer Dienst gestellt, die Anzahl von Anfragen um bis zu 80 Prozent und das Verhältnis Change/Incident um 10 Prozent reduziert.

Diese Unternehmen haben nicht einfach blind die Budgets ihrer Service Desks gekürzt. Stattdessen haben sie ihren Ansatz auf eine Weise geändert, durch die Effizienz und Effektivität verbessert wurden. Dadurch haben sie die Ausgaben für Service Desks gesenkt und den Gewinn aus den Prozessen, der Technologie und den Menschen, die für ausgezeichneten Service sorgen, erhöht.

Der Zustand heutiger Service Desks

In vielen Unternehmen ist der Kundendienst eher isoliert und inkonsistent. Kunden mit verschiedenen Produkten und an verschiedenen geografischen Orten wenden sich an verschiedene Call Center. Es gibt separate Supportteams für Partner, Zulieferer und Mitarbeiter. Mitarbeiter rufen eine Nummer bei generellen Fragen an, eine andere bei Computerproblemen und eine dritte Nummer, wenn sie neue Ausstattung benötigen.

- » Implementieren, Integrieren und Verwalten verschiedener Service Desk-Technologien von unterschiedlichen Anbietern und effektives Überwachen ihrer Leistung
- » Bereitstellen von hochwertigem Support bei überschaubaren Kosten

Kosten für Hardwareerwerb und -wartung, Softwarelizenzgebühren, Systemimplementierung und -verwaltung, Schulung, Personal und Energieverbrauch tragen zu übermäßigen Ausgaben für den Kundendienst bei. Die hohen Kosten wären sicher gerechtfertigt, wenn diese Ausgaben zu effizienterem, effektiverem Service führen würden. Dieser chaotische Ansatz wirkt sich jedoch negativ auf die Kundenzufriedenheit aus, denn Kunden müssen sich zunächst bemühen herauszufinden, wen sie anrufen sollen, statt sich einfach mit allen Anliegen an eine Anlaufstelle wenden zu können. Die Servicequalität ist häufig uneinheitlich und gering.



Bei der Service Desk-Konsolidierung werden voneinander isolierte Einzellösungen durch eine einzige Service Desk-Lösung ersetzt, in der alle Service Desks zu einer einzigen, integrierten Plattform vereint werden.

Der Weg zur Konsolidierung

Viele Unternehmen erkennen den Wert der Konsolidierung dieser verstreuten und unverbundenen Service Desks zu einer nahtlosen Umgebung für alle Serviceanforderungen. Viele Unternehmen sind jedoch zu träge, um ernsthafte Schritte für einen einheitlichen Service zu unternehmen. Unternehmen, die ihre Service Desks bereits zu einem Ganzen zusammengeführt haben, haben sich

dabei auf drei wichtige Bereiche konzentriert:

- » Standardisierung von bewährten Best Practice-Prozessen
- » Einführung einer standardmäßigen Service Desk-Technologie, die diese Best Practices unterstützt
- » Unterstützung durch die Menschen „an der Front“ des Kundendiensts, sowohl extern als auch intern

Aufgrund der schnellen Geschäftserweiterung – sei es durch organisches Wachstum oder durch Fusionen und Übernahmen – hat die Anzahl der Service Desks in den meisten Unternehmen stark zugenommen. Diese riesige Anzahl von individuellen Einheiten, die sich überschneidende und redundante Funktionen bieten, verursacht ernsthafte geschäftliche Probleme bei folgenden Aktionen der Unternehmen:

- » Zuweisen von Personal für einheitlichen Service und eine zentrale Anlaufstelle für alle Benutzer
- » Gemeinsame Nutzung von Daten und Wissen durch nicht miteinander in Verbindung stehende Teams, um Service Desk Analysts die benötigten Informationen bereitzustellen

Schon vor der Wirtschaftskrise haben Unternehmen stets nach Möglichkeiten der Kostensenkung gesucht. Um dieses Ziel zu erreichen, müssen die Prozesse verbessert werden. ITIL und Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) sowie Business Service Management (BSM) sind nur einige der Richtlinien, mit

deren Hilfe Best Practices definiert und gefördert werden können. Mit BSM – einem Ansatz und einer einheitlichen Plattform für die IT basierend auf Geschäftsprioritäten – können Unternehmen Best Practices fördern und ihre Wertschöpfung verbessern.

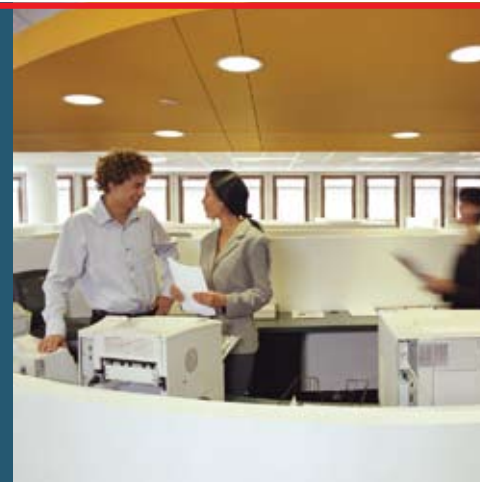
Natürlich ist das einfache Vorhandensein von Best Practices nicht genug. Wichtig ist auch, dass sie von allen eingehalten werden. Hier hilft die Technologie, indem sie eine Struktur bietet, die den Menschen durch die Prozesse des Unternehmens führt und so die Einhaltung fördert. Durch Technologie ist auch die Automatisierung möglich, die lästige Routineaufgaben eliminiert und somit die Produktivität steigert und das Risiko von Benutzerfehlern reduziert.

Bei der Service Desk-Konsolidierung werden voneinander isolierte Einzel-Lösungen durch eine einzige Service Desk-Lösung ersetzt, in der alle Service Desks zu einer einzigen, integrierten Plattform vereint werden. Durch Standardisierung erzielt das Unternehmen Vorteile wie reduzierte Softwarelizenzen, Mengenrabatte von Softwareanbietern, Reduzierung der Anzahl von Servern und anderer Hardwarekomponenten, Konsolidierung von Schulungen, geringerer Personalbedarf und Versetzung von Service Desk-Mitarbeitern von einem Funktionsbereich in einen anderen mit geringem oder ohne Schulungsaufwand.

Für eine effektive Technologielösung sollten verschiedene wichtige Kriterien erfüllt sein. Sie sollte sofort einsatzbereit sein und Best Practices unterstützen. Nur minimale Feineinstellungen sollten für die individuellen Anforderungen der einzelnen Supportteams erforderlich sein. Sie sollte auch in anderen Bereichen integriert werden können, um so Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen einzelnen Gruppen zu fördern. In der IT sollte die Lösung beispielsweise Change Management, Release Management, Asset Management, Configuration Management und andere kritische Service Management-Funktionen nahtlos miteinander verbinden, sodass Benutzer nicht ständig zwischen Toolsets wechseln müssen.

Eine effektive Lösung ist auch stark skalierbar, sodass alle Servicegruppen im Unternehmen durch eine einzige Instanz der Lösung unterstützt werden können. Diese Instanz sollte mandantenfähig sein und die Partitionierung von Daten, Ansichten, Berichten und Workflows basierend auf Geschäftseinheit, Region, Sprache, unterstütztem Kunden oder anderen wichtigen Eigenschaften ermöglichen. Mandantenfähigkeit gewährleistet den einfachen Zugriff auf benötigte Informationen, sofern der betreffende Benutzer für den Zugriff auf diese Informationen autorisiert ist.

Unternehmen, die konsolidieren, erzielen spürbare, quantifizierbare Vorteile, zu denen geringere Kosten für den Kundendienst, erhöhte Servicequalität und verbesserte Kundenzufriedenheit zählen.



Der letzte und wahrscheinlich wichtigste Faktor in dieser Gleichung ist der *Mensch*. Es liegt in der menschlichen Natur, sich Veränderungen zu widersetzen. Um die unvermeidlichen Argumente gegen Veränderungen von vertrauten zu neuen Prozessen und Tools zu begegnen, ist ein effektiver Plan erforderlich, der die Vorteile der Konsolidierung nicht nur für das Unternehmen sondern auch für jeden einzelnen Beteiligten verdeutlicht. Gründliche Schulung für die neuen Prozesse und Tools ist unverzichtbar, um Unterstützung zu gewinnen und zu gewährleisten, dass die neuen Prozesse und Tools schnell und weitgehend angenommen werden.

Machen Sie das Beste aus Ihren Investitionen

Wenn Ihr Unternehmen mehrere Service Desks in unterschiedlichen geografischen Bereichen hat, die mit verschiedenen, nicht miteinander verknüpften Tools arbeiten und verschiedene, doch einander überlappende Benutzergruppen unterstützen, vergeuden Sie u. U. jedes

Jahr Unsummen. Die Service Desk-Konsolidierung ist eine bewährte Strategie zur Vermeidung dieser Kostenverschwendung.

Unternehmen, die konsolidieren, erzielen spürbare, quantifizierbare Vorteile, zu denen geringere Kosten für den Kundendienst, erhöhte Servicequalität und verbesserte Kundenzufriedenheit zählen. Diese Unternehmen versuchen natürlich nicht einfach, gerade so mit Service auszukommen. Sie haben erkannt, dass die Service Desk-Konsolidierung eine kluge Geschäftsstrategie ist, durch die Kundenzufriedenheit gesteigert und Kosten gesenkt werden.

Weitere Informationen zu den BMC-Lösungen finden Sie unter www.bmc.com.

DIE AUTOREN

Gerry Roy, Director of Solutions Management for Service Support bei BMC Software, ist für die Lösungsstrategie der Service Management-Anwendungssuite BMC Remedy IT verantwortlich. Er ist außerdem für die Strategie des Servicesupports und die Interaktion dieser Strategie mit anderen Bereichen zuständig. Vor seiner Arbeit bei BMC hat Roy als Senior Architect bei Aprisma, Inc. und als Product Manager bei Tivoli gearbeitet.



Frederieke Winkler Prins, Senior IT Service Management Product Manager bei BMC Software leitet die Entwicklung von BMC Service Management Process Model und BMC Remedy Service Desk. Sie ist als ITIL Master zertifiziert und verfügt über mehr als zehn Jahre Erfahrung bei der Arbeit mit führenden Unternehmen und Behörden, einschließlich DHL, Hitachi Data Systems, Nextel, Philip Morris und die Royal British Navy. Sie führt regelmäßig Schulungen zu ITIL durch und hat im Jahr 1998 Service Management Partners (SMP) mitgegründet.



FLORIERENDE GESCHÄFTE MIT BMC SOFTWARE

Mit einer intelligenteren, schnelleren und leistungstärkeren IT florieren Ihre Geschäfte. Daher verlassen sich die anspruchsvollsten IT-Unternehmen der Welt sowohl in verteilten als auch in Mainframe-Umgebungen auf BMC Software. Als Marktführer im Bereich Business Service Management bietet BMC eine umfassende Herangehensweise und eine vereinheitlichte Plattform, die IT-Unternehmen bei der Senkung von Kosten, der Minimierung von Risiken und der Steigerung des Geschäftsgewinns unterstützen. Gegen Ende der vier Finanzquartale am 31. März 2009 betrug der Umsatz von BMC ca. 1,87 Mrd. US-Dollar. Unter www.bmc.com erhalten Sie weitere Informationen.