

## Das ITSM der Zukunft ist social

### Wir haben in die Zukunft des IT-Service-Supports geschaut – und sie ist „social“!

Immer mehr IT-Abteilungen in Unternehmen entwickeln sich derzeit von einer kostenintensiven „IT-Feuerwehr“ zu profitablen Service-Centern. Vielleicht trifft dies auch auf Ihr Unternehmen zu? Aber so bemerkenswert diese Entwicklung auch ist, steckt sie doch noch in ihren Anfängen. Oftmals folgen zentralisierte Umgebungen für die Bereitstellung von IT-Services und Arbeitsbereiche trotz allen Automatisierungs- und Self-Service-Funktionen noch immer linearen Prozessen und Verbindungen. Ein typisches Beispiel: Ein Nutzer eröffnet ein Support-Ticket, woraufhin ein Servicedesk-Mitarbeiter es erfasst und an das zuständige Team weiterleitet. Dieses arbeitet die gemeldeten Probleme in der Reihenfolge ihres Eingangs ab und informiert den Nutzer, wenn sein Problem gelöst wurde. Mit Zusammenarbeit im eigentlichen Sinne hat dies wenig zu tun – die einzelnen Supportfunktionen greifen nicht wirklich ineinander. Vielen Arbeitnehmern von heute – vor allem der Generation der „Digital Natives“ – fehlt damit etwas: die soziale Komponente.

Schließlich nutzt die überwiegende Mehrheit der Beschäftigten in ihrem Privat- und Berufsleben bereits in irgendeiner Form soziale Medien. Deshalb kann die Einführung eines sozialen ITSM – nach der Automatisierung der Bereitstellung von IT-Services und dem Angebot eines unternehmenseigenen App Stores mit Self-Service-Funktionen – den nächsten logischen Schritt in der Schaffung einer benutzerorientierten IT-Umgebung darstellen.

### Typische Anwendungsfälle

Die soziale Komponente kann auf unterschiedlichen Wegen in ITSM- und Support-Prozesse integriert werden.

**Social Walls:** Benutzer melden ein Problem auf einer Support Wall, wie man sie beispielsweise auf Twitter oder Facebook findet. Andere Benutzer mit demselben Problem schalten sich in die Diskussion ein, entweder um den Support zu benachrichtigen oder um Tipps und Lösungen zu liefern. Dies führt insgesamt zu einer Entlastung des Supports, da es in vielen Fällen gar nicht erst zur Erstellung eines Tickets kommt. In anderen Fällen kann die IT in Echtzeit verfolgen, wo aktuell welche Probleme vorliegen, und sie so schneller priorisieren und lösen. Zudem lassen sich gelöste Probleme in einer Wissensdatenbank erfassen, mit deren Hilfe Benutzer IT-Störungen per Self-Service nachgehen und beheben können. Unter dem Strich hat die IT-Abteilung so jederzeit einen Überblick über die im Unternehmen gestellten Supportanfragen.

**Servicedesk-Chat:** Die Chat-Funktion umfasst ein vereinfachtes Formular zur Vorfallmeldung, das gemeinschaftlich ausgefüllt werden kann. Benutzer können sehen, ob jemand online und im Chat verfügbar ist. Landet ihre Anfrage in einer Warteschlange, werden sie benachrichtigt, sobald ein Service-Mitarbeiter frei ist. Oder aber es wird automatisch ein Standardticket erstellt, wenn die Beantwortung einer Anfrage zu lange dauert.

**Interaktive Vorfallmeldung:** Eine browserbasierte Reporting-Funktion erlaubt es Benutzern, einen Vorfall über ein Mini-Formular zu melden. Sie können schnell Fehlerprotokolle und Screenshots erstellen und diese mit einer kurzen Beschreibung des Problems an die IT senden.

### **Mehr als nur „alter Wein in neuen Schläuchen“?**

Natürlich ändert die Einbindung von Social-Media-Funktionen nicht grundlegend die Art und Weise, wie Tickets im Backend gelöst werden. Es geht nicht darum, das ITIL-Kind mit dem sozialen Bade auszuschütten. Dennoch entsteht durch den Einsatz sozialer Medien in der oben beschriebenen Weise eine andersgeartete Beziehung zwischen Benutzern und IT-Abteilung. Der Support wird schneller und reaktionsfähiger, kooperativ und ansprechend. Die IT wird enger in geschäftliche Abläufe integriert und kann stärker als Business Enabler auftreten. Und das Benutzererlebnis ist nicht länger statisch und reaktiv, sondern dynamisch und proaktiv.

### **Die Vorteile überwiegen die Risiken**

Man könnte einwenden, die Ergänzung des ITSM um eine soziale Komponente führe zu einer höheren Komplexität und geringeren Transparenz, weil sich herkömmliche Prozesse umgehen lassen und Manager deshalb Schwierigkeiten haben könnten, die Vorgänge im Blick zu behalten. Zudem müssen Nutzungsrichtlinien festgelegt und durchgesetzt werden, was zusätzlichen Aufwand bedeutet.

Andererseits birgt eine Entscheidung gegen die Einführung einer sozialen Komponente im ITSM erhebliche Risiken. Ohne sie läuft die IT-Abteilung Gefahr, besonders von Digital Natives als nicht zeitgemäß wahrgenommen zu werden, was wiederum dazu führen kann, dass Benutzer die offiziellen Kommunikations- und Support-Kanäle zunehmend umgehen. Zudem kann es schwieriger werden, talentierte Fachkräfte zu gewinnen und zu halten, wenn der Wettbewerb eine stärker auf soziale Komponenten setzende Arbeitsumgebung bietet. Doch die Vorteile sind leicht messbar: Tickets werden nachweislich schneller gelöst, wobei insgesamt bis zu 50 % weniger Tickets erstellt werden.

### **Fünf Schritte zum Erfolg des sozialen ITSM**

Die Nutzung von sozialen Medien im ITSM nimmt zwar zu, ist jedoch immer noch unausgereift und kann sich auf nur wenige Praxisbeispiele stützen. Matrix42 empfiehlt Unternehmen, sich auf die folgenden Bereiche zu konzentrieren, um ihre Erfolgchancen zu erhöhen.

1. **Definieren Sie Ihre Ziele:** Den größten Fehler im Hinblick auf soziales ITSM begehen Sie, wenn Sie es nur einführen, weil Sie denken, dies tun zu müssen. Klare Geschäftsziele wie die Reduzierung der Supportkosten oder die Verbesserung der Mitarbeiterbindung sollten ausschlaggebend sein.
2. **Wählen Sie Ihre Werkzeuge:** Haben Sie vor, Benutzer-Communitys zu schaffen, Chat-Funktionen einzusetzen, bestehende interne Plattformen zu nutzen oder in Lösungen von Drittanbietern zu investieren? Dann gilt es, eine Lösung zu finden,

die optimal zu Ihren vorhandenen Investitionen passt, die sich leicht integrieren lässt und die eine maximale Prozessautomatisierung ermöglicht.

3. **Integrieren Sie Ihre Kanäle:** Wie bei anderen Kommunikationskanälen auch kann es leicht passieren, dass soziale Medien zu Informationssilos werden. Deshalb ist es wichtig, dass Interaktionen im sozialen ITSM leicht nachvollziehbar sind und eine einfache Informationsgewinnung gestatten. Nur so wird der Erfolg messbar und lassen sich Informationen zu gelösten Problemen in einer Wissensdatenbank festhalten, um die Self-Service-Funktionen für Benutzer auszubauen.
4. **Schaffen Sie Richtlinien:** Damit die Zusammenarbeit nicht im Chaos mündet, müssen Regeln für eine angemessene Nutzung, für Service Levels und für Compliance und Sicherheit festgelegt werden.
5. **Messen Sie die Ergebnisse:** Soziales ITSM ist eine Investition wie jede andere – Sie müssen den Geschäftsnutzen nachweisen können. KPIs wie die Anzahl pro Monat erstellter Incident-Tickets, die zur Problemlösung benötigte Zeit und die Benutzerzufriedenheit sind hierbei nützliche Referenzwerte.

## **Fazit**

Mit dem steigenden Anteil von Digital Natives in den Belegschaften wird die Einführung sozialer Kanäle im IT-Service-Support immer wichtiger, um für zufriedene Benutzer zu sorgen. Dies bringt zwar neue Investitionen mit sich, doch werden die Vorteile die Kosten überwiegen, solange Sie sich an die fünf oben skizzierten Schritte halten.

## **Autor**

**Fabian Henzler**

Senior Product Manager - Workspace Management und Marketplace bei Matrix42

## **Über Matrix42**

Matrix42 ist einer der Top-Anbieter von Software für das Arbeitsplatzmanagement. Unter dem Motto „Smarter Workspace“ bietet das Unternehmen zukunftsorientierte Lösungen für moderne Arbeitsumgebungen. Mehr als 3.000 Kunden – darunter BMW, Infineon und Carl Zeiss – verwalten mit den Workspace Management Lösungen von Matrix42 über 3 Millionen Arbeitsplätze weltweit.

Matrix42 ist in sieben Ländern erfolgreich aktiv – Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande, Großbritannien, Schweden und Australien. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Frankfurt/Main. Das 1992 gegründete Unternehmen gehört seit 2008 zur Asseco Gruppe, einem der größten europäischen Software Anbieter.

Die Produkte und Lösungen der Matrix42 sind darauf ausgerichtet, moderne Arbeitsumgebungen – physische, virtuelle oder mobile Arbeitsbereiche – einfach und effizient bereit zu stellen und zu verwalten.

Matrix42 fokussiert auf Anwenderorientierung, Automatisierung und Prozessoptimierung. Mit den Lösungen des Unternehmens werden sowohl die Anforderungen moderner Mitarbeiter in Unternehmen, die ortsungebunden und mit verschiedensten Endgeräten arbeiten wollen, als auch der IT-Organisation und des Unternehmens selbst optimal erfüllt.

Matrix42 bietet seine Lösungen branchenübergreifend Organisationen an, die Wert auf ein zukunftsorientiertes und effizientes Arbeitsplatzmanagement legen. Dabei arbeitet das Unternehmen auch erfolgreich mit Partnern zusammen, die die Matrix42 Kunden vor Ort beraten und betreuen; zu den führenden Partnern zählen TAP Desktop Solutions GmbH, Consulting4IT GmbH und DSP IT Service GmbH.

Weitere Informationen unter

<http://www.matrix42.de>

<http://www.matrix42.ch>

<http://www.matrix42.com>