

Self Services sollen den IT-Support entlasten

Veröffentlicht am: 28.01.2015, 14:11

Pressemitteilung von: **denkfabrik groupcom GmbH // Wilfried Heinrich**

In den Unternehmen ziehen zunehmend Self Service-Portale ein, damit der Service Desk entlastet wird. Nach einer Erhebung der COC AG wollen bis in zwei Jahren rund zwei Drittel der Unternehmen über 50 Mio. Euro Umsatz solche Self Services anbieten.

Derzeit sind solche Selbstbedienungsfunktionen in jedem dritten Unternehmen bereits eingeführt oder werden gerade umgesetzt. In jedem weiteren fünften Fall befinden sie sich gerade in einem konkreten Planungsstadium, damit dürften bis in zwei Jahren drei Viertel aller IT-Organisationen den Usern Self Service-Portale anbieten.

Insgesamt folgt die Einführung von Selbstbedienungsportalen der Zielsetzung, eine stärkere Standardisierung und Automation der Service-Prozesse zu erreichen. Als Nutzen versprechen sich zwei Drittel der befragten IT-Manager in erster Linie eine Aufwandsersparnis auf der Personalseite im Service Desk, weil die IT-Ressourcen aufgrund der automatisierten Workflows bei der Bereitstellung von IT-Diensten entlastet werden. Analog dazu gehen sie von sinkenden Support-Kosten aus. Zudem erwarten mehr als die Hälfte, dass durch die Self Services eine größere Mitverantwortung seitens der Benutzer entsteht und deren Produktivität gesteigert wird. Auch hinsichtlich der Benutzerzufriedenheit sollen nach Einschätzung von 44 Prozent der Unternehmen positive Effekte entstehen.

Allerdings ist der Einsatz von Self Services nach Meinung der IT-Manager nicht unbedingt eine Geschichte ohne Probleme. Drei von fünf thematisieren insbesondere die Herausforderung, das Qualitätsniveau der Dienste auf den tatsächlichen Unterstützungsbedarf auszurichten. Dem stimmt auch Christoph Wuttig, Leiter IT Service Management bei der COC AG, zu. "Bewirken die Selbstbedienungsfunktionen nicht den erwarteten Nutzen, werden die Benutzer dazu neigen, das Self Service-Portal zu umgehen und wie bisher die IT-Ressourcen in Anspruch zu nehmen", problematisiert er. "Die User müssen eine deutliche Erleichterung spüren und dürfen nicht zu der Einschätzung kommen, dass lediglich Aufgaben von der IT auf sie übertragen werden und sie damit eine zusätzliche Arbeitslast zu bewältigen haben." Deshalb müsse die Entwicklung von Self Service-Portalen aber auch ein großes Augenmerk auf die Benutzerfreundlichkeit richten, damit das Handling einfach und komfortabel erfolgen kann.

Unter solchen Voraussetzungen sei von einer großen Akzeptanz bei den Usern auszugehen. Dies sehen die befragten Unternehmen mehrheitlich ähnlich. So gehen nur wenige davon aus oder haben bereits die Erfahrung gemacht, dass sich die Benutzer den Selbstbedienungsfunktionen verweigern werden oder überfordert fühlen. Auch ein übermäßiger Schulungsbedarf wird nicht gesehen. "Die Idee der Self Services hat sich im Web schon längst etabliert, deshalb verfügen die Unternehmensmitarbeiter allein schon durch ihre private Internetnutzung meist über ein sehr gutes Verständnis dafür", glaubt auch Christoph Wuttig.

Ergebnisse:

Die Ergebnisse können unter http://www.denkfabrik-group.com/downloads/coc/COC_Research-Self-Services.zip als Web- und Print-Grafiken heruntergeladen werden.

Pressekontakt

Herr Wilfried Heinrich
Geschäftsführer

denkfabrik groupcom GmbH

Pastoratstraße 6
50354 Hürth, Deutschland

Telefon: +49 (0) 22 33 - 61 17-72

E-Mail: wilfried.heinrich@denkfabrik-group.com

Website: www.denkfabrik-group.com

Firmenportrait

Der Name der Denkfabrik ist ihr Konzept: Mehr Gedanken als üblich investieren, um zu den etwas wirkungsvolleren und gleichzeitig wirtschaftlicheren Wegen in PR und Marketing zu gelangen. In jedem noch so selbstverständlich erscheinenden Projekt, weil der Erfolg tagtäglich neu erkämpft werden muss. Apropos kämpfen: Denken allein führt nicht zum Ziel. Weil selbst exzellente Ideen nur soviel wert sind, wie sie auch in der Praxis an hohen Erwartungen erfüllen können. Und dafür können wir den Beweis anführen.

Wichtiger Hinweis:

Für diese Pressemitteilung sowie das Bild- und Tonmaterial ist allein der jeweils angegebene Herausgeber verantwortlich. In der Regel ist dieser der Urheber der Presstexte sowie der angehängten Bild und Informationsmaterialien. Das TRENDKRAFT-Pressportal ist für den Inhalt dieser Pressemitteilung nicht verantwortlich und übernimmt keine Haftung für die Korrektheit oder Vollständigkeit der dargestellten Meldung. Die Nutzung von hier archivierten Informationen zur Eigeninformation und redaktionellen Weiterverarbeitung ist in der Regel kostenfrei. Vor der Weiterverwendung sollten Sie allerdings urheberrechtliche Fragen mit dem angegebenen Herausgeber klären. Eine systematische Speicherung dieser Daten sowie die Verwendung auch von Teilen dieses Datenbankwerks sind nur mit schriftlicher Einwilligung durch das TRENDKRAFT-Pressportal gestattet.

Des Weiteren beachten Sie bitte unseren Haftungsausschluss unter: <https://trendkraft.io/haftungsausschluss>