

Mobiler Service Desk – ein Interview

Ein Interview zum Thema „Mobile Service Desk“ geführt von Katrin von Goetze (itSMF) mit Christian Wendt (RDS Consulting GmbH)

Im dynamischen Geschäft der IT-Branche fehlen häufig Ressourcen, um neben Pflege und Entwicklung der Produkte die Anwender schnell, qualifiziert und serviceorientiert zu betreuen. Christian Wendt ist Leiter des Competence Center IT Outsourcing Services bei der RDS Consulting GmbH. Er erklärt, wie Unternehmen dieser Herausforderung mit Hilfe eines neuartigen Konzepts begegnen können.

Katrin von Goetze: Herr Wendt, Sie haben mit dem „Mobilen Service Desk“ den „Innovationspreis IT Best of 2012“ der Initiative Mittelstand gewonnen. Was ist denn ein Mobiler Service Desk?

Christian Wendt: Der Mobile Service Desk von RDS Consulting ist die Antwort auf den Bedarf unserer Kunden nach einem flexiblen Service-Modell. Unsere Experten übernehmen und erweitern den bestehenden Service Desk und beantworten alle Anfragen so, als wären sie selbst Mitarbeiter des Unternehmens. Die Anwender bemerken keinen Unterschied.

So lassen sich Spitzen abfangen, die bei großen Projekten wie Migration, Konsolidierung oder Systemeinführung entstehen, Randzeiten abdecken und neue Konzepte ausprobieren. Der Kunde muss sich nicht mehr darum sorgen, dass Engpässe entstehen könnten, und kann dabei die gewohnte Servicequalität liefern. Das lässt sich kurzfristig und unkompliziert sowie vor allem unabhängig von der IT-Umgebung vor Ort realisieren.

KvG: Wieso ist der Service Desk so wichtig, dass man dafür einen externen Dienstleister kommen lässt?

CW: Es geht hier nicht nur um ein bisschen mehr Qualität im Service. Einer unserer Kunden etwa ist Finanzdienstleister. Wenn eine Systemstörung aufträte und nicht umgehend behoben würde, könnte das große finanzielle Einbußen oder gar den Verlust der Reputation bedeuten.

In diesem Fall haben wir deshalb einen Mobilen Service Desk eingerichtet, der die bestehenden Strukturen unterstützt und ergänzt. Das hat die Ausfallzeiten deutlich reduziert, die Systemstabilität erhöht und dabei die IT-Abteilung entlastet.

KvG: Wie läuft das Einrichten genau ab?

CW: Wir gehen strukturiert nach den Standards ITIL und PRINCE2 vor: In der Konzeptionsphase definieren wir Parameter, die wir während der folgenden Testphase in der Prozessumgebung überprüfen. Bereits innerhalb einer Woche können wir mit der eigentlichen Arbeit beginnen und auf Anhieb etwa neunzig Prozent der „Standard-Infrastruktur-Fragen“ beantworten.

Jedem Kunden weisen wir einen festen Agenten als Single Point of Contact zu. Eingehende Tickets werden analysiert und regelmäßige Reportings erstellt. Das Unternehmen kann die IT-Prozesse anhand der Berichte kontrollieren und bei Fehlern sofort eingreifen. Besteht kein Bedarf mehr, ziehen wir uns einfach wieder zurück.

KvG: Dieser Service ist sicher mit hohen Kosten verbunden?

CW: Die Höhe der Investitionen für einen Service Desk spielt gerade für kleinere Unternehmen eine große Rolle. Daher bieten wir den Mobilen Service Desk zu einem monatlichen Pauschalpreis an. Das bedeutet Kostentransparenz und Planungssicherheit für den Kunden. Zudem spart er Kosten für die Weiterbildung eigenen Personals, für Software-Lizenzen und für weitere Infrastruktur.

KvG: Für welche Unternehmen kommt ein Mobiler Service Desk in Frage?

CW: Der Mobile Service Desk ergänzt oder unterstützt in erster Linie einen vorhandenen Service Desk. Aber auch Unternehmen, die keinen Service Desk unterhalten, können den Mobilen Service Desk nutzen, sozusagen als Testballon: Sie erleben und testen ihn live, ohne zuerst in die besagte Infrastruktur investieren zu müssen.

KvG: Ist der Mobile Service Desk eine dauerhafte Lösung?

CW: Das kommt auf das Unternehmen an. Befindet es sich im Wachstum, so steigt die Auslastung des Service Desk kontinuierlich und übertrifft irgendwann konstant die eigenen Ressourcen. Da macht es Sinn, langfristig in eigene Infrastruktur zu investieren. Für Unternehmen, die noch keinen eigenen Service Desk unterhalten, stellt sich diese Frage erst recht.

Soll aus dem Mobilen Service Desk ein „normaler“ Service Desk werden, unterstützen wir das Unternehmen mit unserer Erfahrung und begleiten es bei der Umsetzung. Wir übernehmen den Aufbau der IT-Infrastruktur, die Schulung von Mitarbeitern und stellen auch die Wissensdatenbank bereit, die wir in der Testphase angelegt haben.

Wenn ein Unternehmen kurzfristig Unterstützung braucht oder die Investitionen scheut, bewährt sich der Mobile Service Desk aber auch langfristig.

KvG: Kann denn trotz Auslagerung wirklich kompetenter Support gewährleistet werden?

CW: Nach dem positiven Feedback unserer Kunden zu urteilen: Ja. Unsere Mitarbeiter bringen langjährige, fachlich fundierte Erfahrung mit, um Kundenanforderungen passgenau und ohne Qualitätsverlust umzusetzen.

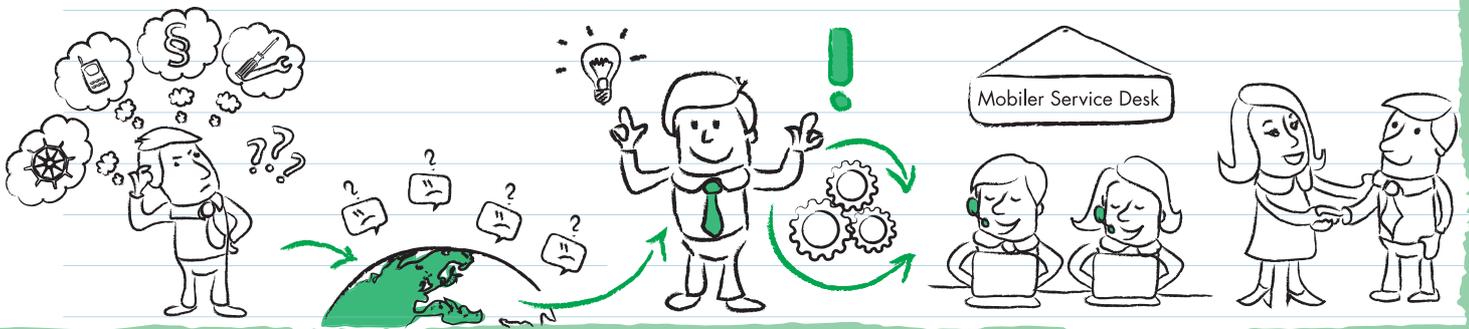
Unsere zertifizierten ITIL-Experten bringen beispielsweise Know-how mit, das in den Unternehmen selbst oft gar nicht verfügbar ist. Wenn es um Provider-Steuerung, Service Desk für die eigenen Mitarbeiter, SLAs (Service Level Agreements) und den Field Service (Reparatur- und Vorort-Service für IT-Systeme) geht, sind wir sehr gut aufgestellt. Die Zufriedenheit unserer Kunden spricht ihre eigene Sprache.

Christian Wendt
Leiter Competence
Center IT Outsourcing Services
christian.wendt@rds.de
www.rds.de



Katrin von Goetze
i.t-consult GmbH für itSMF eV
kvg@i-t-consult.de
www.i-t-consult.de





MOBILER SERVICE DESK

Ausgebildete Experten erweitern oder übernehmen in Spitzenlastzeiten kurzfristig Ihren Service Desk und beantworten alle Anfragen so, als wären sie Mitarbeiter Ihres Unternehmens.

Ihre Anwender bemerken keinen Unterschied und Sie brauchen sich nicht mehr darum zu sorgen, dass in Urlaubs- oder Krankheitszeiten Engpässe entstehen könnten.

Wo wir einspringen:

- ➔ **Providersteuerung**
- ➔ **Service Desk für Ihre Mitarbeiter**
- ➔ **SLAs (Service Level Agreements)**
- ➔ **Field Service (Reparatur und Vorort-Service für IT-Systeme)**

Die RDS Consulting GmbH ist ein innovatives Beratungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen in Düsseldorf. Seit 1982 unterstützen wir durch hochwertige Dienstleistungen den nachhaltigen Geschäftserfolg unserer Kunden.

Langjährige Erfahrung, Praxisnähe und fundierte Methodenkompetenz gehören zu den besonderen Stärken der RDS. Mit der strukturierten Vorgehensweise eines großen Anbieters und der Flexibilität eines Mittelständlers sind wir der kompetente Partner für unsere Kunden.



INNOVATIONSPREIS-IT

BEST OF 2012

initiative
mittelstand

IT-SERVICE

RDS erhält für den „Mobilen Service Desk“ den INNOVATIONSPREIS-IT „Best of 2012“ in der Kategorie „IT-Service“.