

Schnelle Hilfe

von Karl-Heinz Piechatschek

Die Stadt Potsdam setzt seit vergangenem Jahr ein neues Helpdesk-System für den internen IT-Service ein. Dieses sorgt für schlanke Prozesse und kurze Dienstwege: Zuständigkeiten, Kommunikationswege und Arbeitsabläufe werden eindeutig von der Software abgebildet.

Etwa 1.900 Mitarbeiter beschäftigt die Stadt Potsdam in der Verwaltung. Für die Betreuung der circa 1.450 PCs und 1.000 Drucker ist im IT-Bereich ein sechsköpfiges Helpdesk-Team verantwortlich. Im Helpdesk-System gehen sämtliche IT-Anfragen ein – täglich rund 30 Anrufe. Für die Annahme neuer Störungsmeldungen und die Lösung einfacherer Probleme sind die Mitarbeiter des First Level Support zuständig. Um größere Katastrophen wie Netzwerkprobleme oder einen Server-Ausfall mit verwaltungsweiten Konsequenzen kümmern sich die Mitarbeiter im Second Level Support.

Vor der Einführung des neuen Helpdesk-Systems fehlten klar abgegrenzte Prozesse für Auftragsmanagement und Benutzerservice. Und auch das selbst programmierte Helpdesk-Tool wies einige Mängel auf. Dies führte auf beiden Seiten zu Unzufriedenheit: bei den Helpdesk-Mitarbeitern, weil ihnen der Überblick fehlte. Und bei den Usern, da ihre Anfragen nicht schnell genug oder gar nicht bearbeitet wurden. Auch konnte eine Nachfrage vom Helpdesk selten verbindlich beantwortet werden. Denn der eine Helpdesk-Mitarbeiter wusste meist nicht, ob und wie

ein Kollege das Problem bereits in Angriff genommen hatte.

Mitte 2006 suchte der IT-Bereich der Stadtverwaltung Potsdam daher eine Lösung für die effektive Steuerung der Auftragsannahme im Helpdesk sowie für den zentralen Zugriff auf alle offenen und abgeschlossenen Vorgänge und

die Aufwände für die Bearbeitung der Anfragen berechenbar zu machen. Ein weiteres wichtiges Ziel war es, den Bearbeitungsstatus transparent zu gestalten und eine webbasierte Auftragsverfolgung zu etablieren. Erreicht werden sollte auch die gleichmäßige Auslastung der IT-Mitarbeiter. Dazu gehört beispielsweise, Aufgaben von Perso-



In Potsdam werden Helpdesk-Prozesse zuverlässig gesteuert.

die damit verbundenen Informationen. Die Prozesse im Helpdesk sowie in den Leistungsbereichen System- und Fachadministration sollten automatisiert und den Mitarbeitern der Stadtverwaltung so ein besserer und schnellerer Service geboten werden. Darüber hinaus galt es, die Grundlagen für eine interne Leistungsverrechnung im Rahmen der Kosten- und Leistungsrechnung einzuführen, um

nen zu trennen: Sämtliche Anträge im IT-Bereich sollten daher zentral zusammenlaufen und anschließend den entsprechenden Mitarbeitern zugeordnet werden.

Nach einer intensiven Marktanalyse präsentierten drei Anbieter im Herbst 2006 ihre Lösungen. Die Entscheidung fiel schließlich für den Einsatz des IT-Service-Management-Systems CM/Help

des Anbieters ConSol. Ausschlaggebend waren die Möglichkeit, eigenständig Anpassungen vornehmen zu können, sowie die hohe Flexibilität und Skalierbarkeit der Lösung. Diese Kriterien unterstützen Pläne des IT-Bereichs, mithilfe des Systems Schritt für Schritt weitere interne Prozesse effizienter zu machen. Ende Januar 2007 wurde die Lösung innerhalb von nur drei Tagen zusammen mit dem ConSol-Vertriebspartner Com.Cultur live installiert. In dieser Zeit erfolgten die konkrete Prozessdefinition, die Implementierung und die Konfiguration für den Helpdesk sowie die Anbindung des Verzeichnisdienstes und die Grundlagenschulung der Mitarbeiter und Administratoren. Konkret dauerte die Schulung für den Umgang mit dem Web-Client nur etwa eine Stunde, für das Administrationstool rund drei Stunden.

Sämtliche IT-Helpdesk-Prozesse lassen sich mit dem System nun einfach definieren, übersichtlich abbilden und zuverlässig steuern. Alle Anfragen laufen zentral in den

Helpdesk ein, werden dort kategorisiert, priorisiert und einem der Helpdesk-Mitarbeiter zugeordnet. Der Bearbeitungsstatus ist jederzeit ablesbar, was eine optimale Zusammenarbeit der IT-Spezialisten sowie eine fundierte Auskunft an die User gewährleistet. Seit der Einführung des neuen Systems werden 20 Prozent der Calls automatisch beim Eingang der E-Mails generiert. Dies erleichtert vor allem die Priorisierung im First Level Support. Die Mitarbeiter im Helpdesk schätzen an der neuen Lösung vor allem die hohe Transparenz im Auftragseingang und in der Auftragsbearbeitung. So kann jeder der IT-Mitarbeiter qualifiziert über den Bearbeitungsstatus eines Calls Auskunft geben. Darüber hinaus können Anfragen dank automatisierter Prozesse heute um rund 25 Prozent schneller bearbeitet werden.

Der neue Helpdesk ist allerdings mehr als eine reine Hotline-Lösung. Die Software kann so erweitert und angepasst werden, dass sie sich zur Unterstützung verschiedenster Verwaltungsabläufe eignet. In Pots-

dam ist geplant, demnächst weitere Prozesse wie Beschaffung, Umzüge oder die Vergabe von Berechtigungen für Fachanwendungen über CM/Help zu steuern. Auch sollen ein umfassendes Reporting für die Qualitätssicherung, ein besseres Fehler-Monitoring sowie eine einfachere Effizienzkontrolle aufgesetzt werden.

Karl-Heinz Piechatschek ist IT-Leiter der Stadtverwaltung Potsdam.

Profil

- **Potsdam**

Bundesland:

Brandenburg

Landkreis:

Kreisfreie Stadt

Einwohner:

148.000

Oberbürgermeister:

Jann Jakobs (SPD)

Web-Präsenz:

www.potsdam.de



Aktuelles Online-Projekt: Seit September 2007 können die Potsdamer Bürger Wohngeldanträge über das Internet stellen. Diese Lösung erweitert das in der Wohngeldstelle vorhandene Programm zur Bearbeitung von Wohngeldanträgen um eine Online-Komponente. Die entsprechende Website besteht aus einem allgemein zugänglichen Bereich und einem geschlossenen Bereich für Bürger, in dem Anträge gestellt werden können.

- www.wohngeld.de