

COMPUTERWOCHE.de

www.computerwoche.de



Schwächen in der Problemlösung

*Eine Umfrage zum User-Support zeigt:
Die Erstlösungsquote im Service-Desk könnte besser sein.*

von Joachim Hackmann

In einem gemeinsam von der COMPUTERWOCHE und der Lexta Consultants Group betriebenen kostenlosen Online-Selfcheck haben bis Ende November 320 Teilnehmer ihren Service-Desk durchleuchtet. Die gesammelten Ergebnisse aus dem Kurz-Benchmark offenbaren einige Defizite im Anwendersupport. „Einen eindeutigen Optimierungsbedarf zeigt die Erstlösungsquote. Die Teilnehmer gaben an, dass zwischen 64 und 80 Prozent der Probleme sofort behoben werden sollen, doch drei Vier-



Matthias Seidl,
Partner bei der Lexta Consultants Group: „Kosten und Leistungen bewegen sich in dem erwarteten Rahmen. Die Achillesferse des Service-Desk ist offenbar die Servicequalität.“

tel der Teilnehmer verfehlen ihre Soll-Erstlösungsquote oder erreichen sie gerade so“, erläutert Matthias Seidl, Partner bei der Lexta Consultants Group. Des Weiteren gaben die Teilnehmer an, dass jedes Ticket zwischen sieben und 20 Euro kostet. Der Service-Desk steht den Anwendern wöchentlich zwischen 40 und 60 Stunden zur Verfügung.

Auch die Erhebung zur Call-Abbruchrate birgt interessante Erkenntnisse. „Die marktübliche Spanne liegt zwischen fünf und zehn Prozent“, berichtet Seidl. „Die Teilnehmer der Online-Erhebung gaben an, dass zwischen drei und bis zu 20 Prozent der Anrufe im Service-Desk frühzeitig abgebrochen werden, weil die Anwender

niemanden erreichen. Hier besteht offenbar in vielen Firmen Optimierungsbedarf.“

Weniger überraschend sind die Ergebnisse bei der Ticketanzahl pro betreuten Anwender, hier fallen marktübliche 0,5 bis 1,0 Tickets pro Monat an. Das Volumen der Anfragen pro vollzeitbeschäftigten Service-Desk-Mitarbeiter und Monat reicht von 150 bis 375 Tickets. „Kosten und Leistungen bewegen sich in dem erwarteten Rahmen. Die Achillesferse des Service-Desk ist offenbar die Servicequalität“, fasst Seidl zusammen. Sowohl Erstlösungsquote als auch Call-Abbruchrate könnten besser sein. Falls Sie Ihren Service-Desk auch durchleuchten möchten: Hier geht es zum Selfcheck Service-Desk <http://servicedesk.computerwoche.de>. (jha)

Selfcheck Service-Desk

Im Online-Selfcheck können Sie Ihre Unternehmensdaten zu Serviceumfang, Mengengerüsten, Servicequalität und Kosten eintragen. Der Zeitaufwand beläuft sich auf etwa 15 Minuten. Die Erhebung ist kostenlos und anonym. Die Eingaben werden sofort ausgewertet. Individuelle Kennzahlen zu Ticketkosten, wöchentlicher Servicezeit sowie Tickets in Relation zur User-Zahl stellt das Online-Tool automatisch den marktüblichen Daten gegenüber. Außerdem liefert es eine relative Einordnung zu Angaben wie der Verhältnismäßigkeit von eingehenden Calls und aufgenommenen Tickets. Eine detaillierte Auswertung können Interessenten bei Bedarf bei der Lexta Consultants Group anfordern (per Mail an Matthias Seidl – seidl@lexta.com).