

Neue Strukturen im RZ-ServiceDesk

-Reorganisationsprozesse-

Sarah Grzemski

Informationsveranstaltung

Adminrunde / 411 Bergbaugebäude

Stand: 05. März 2013

Neue Strukturen – warum?

■ Rückmeldungen der Nutzer

- Qualität der Aussagen und Antworten aus dem RZ-SD „durchwachsen“ (telefonisch/E-Mail)
- Sachverstand der HIWIS im RZ-SD „durchwachsen“
- *Die direkte Meldung an die RZ-Sachbearbeiter führte früher zu einer schnelleren Lösung des Problems*
- ...

■ Rückmeldungen der RZ Mitarbeiter

- Unüberschaubare Menge an Informationen
- Breites Wissen und tiefergehendes Fachwissen notwendig
- Große Menge von Informationen → up to date sein
- Unterschiedliche Kundenclientel
- ...

Neue Strukturen – für wen?

■ Für Alle!

→ IT-Dienste **Nutzer** und (RZ-SD Mitarbeiter)

→ RWTH-Mitarbeiter (Institute)

→ RWTH-Mitarbeiter (Hochschulverwaltung)

→ Studierende

→ UKA-Mitarbeiter

→ Externe/Alumni

→ „Notfallhilfe“ für alle, die uns kontaktieren

Neue Strukturen – aber wie?

■ Technischen Leiter RZ-SD

- Technischer Kontakt zu den Fachabteilungen des RZ
- Durchführung von Schulungen zum technischen Verständnis
- Aufbau einer interaktiven Wissensdatenbank

■ Dokumentationsmitarbeiter

- Dokumentation von technischen Sachverhalten Nutzergerecht aufbereiten
- Inhalte der interaktiven Wissensdatenbank aufbereiten

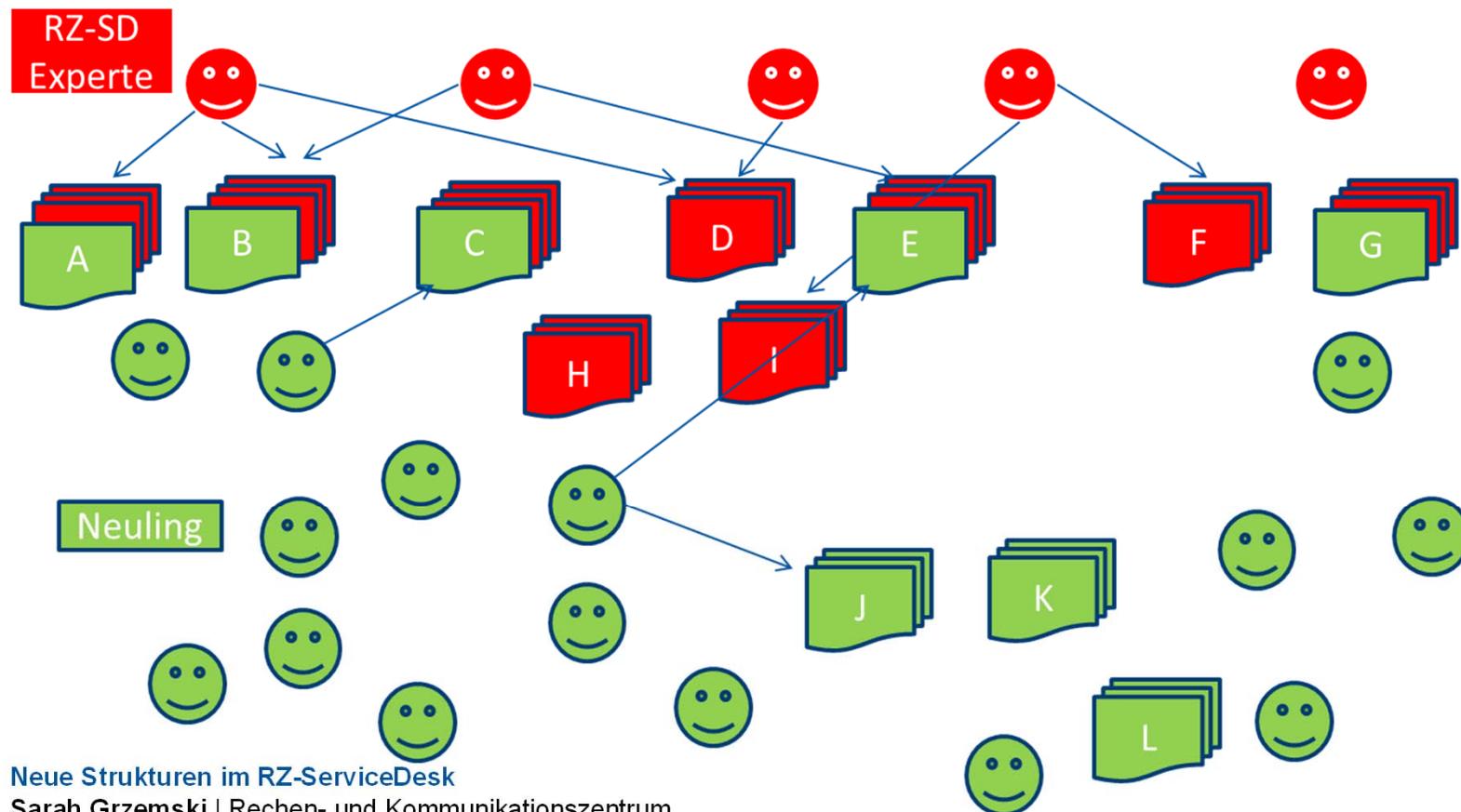
■ Verschiedene Qualitätsmanagement- und -sicherungsmaßnahmen

Neue Strukturen – aber wie? Organisatorisch

■ Unterteilung des RZ-SD Team:

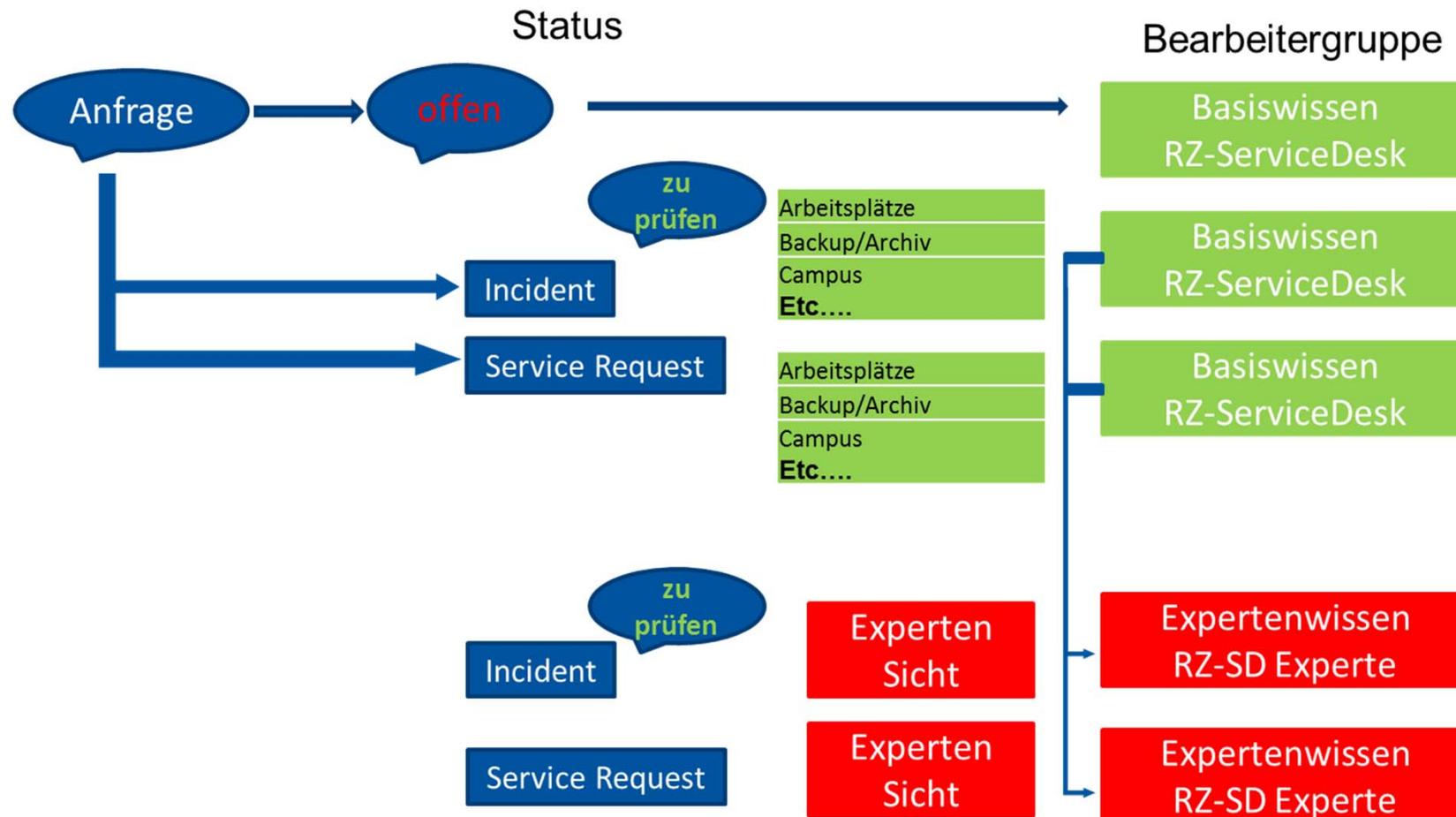
→ Basis Support- und Experten Supportmitarbeiter

MA „Spezialisierung“ = Kategorisierung des Knowhows



Neue Strukturen – aber wie? Technisch I

■ Abbildung der neuen Supportstruktur in helpLine



Neue Strukturen – aber wie?

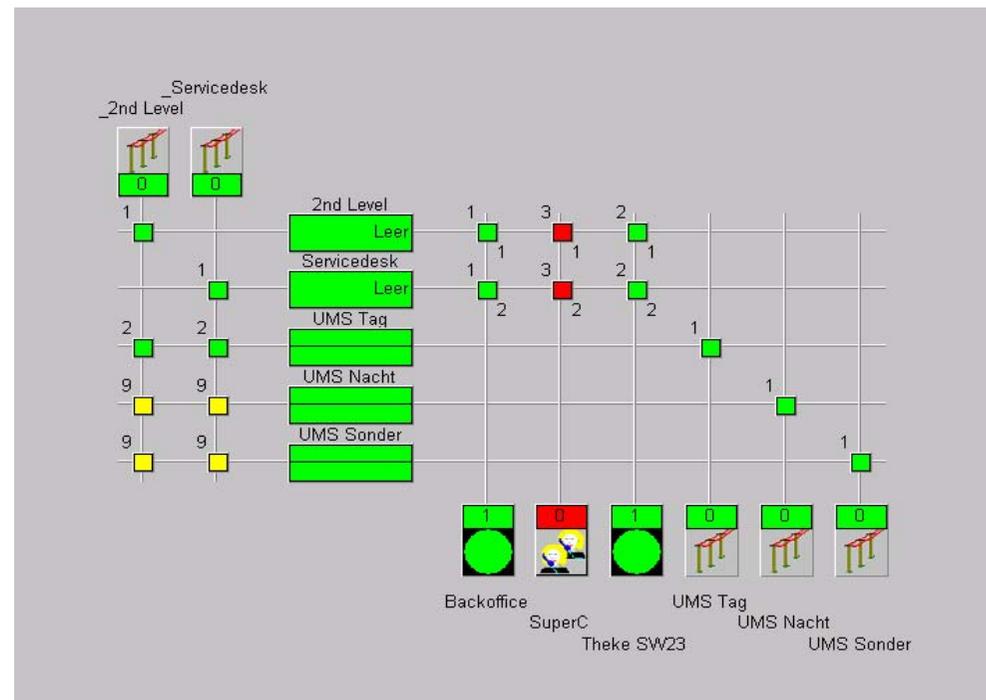
■ Abbildung der neuen Supportstruktur in der ACD – Anlage

→ Alte Konfiguration:

→ 3 Verschiedene Warteschlangen

→ 2nd-Level Rufnummer für schnelle Erreichbarkeit

→ UMS-System für Tag, Nacht und Sonder (= Feiertage, Betriebsausflug...)



Neue Strukturen – aber wie? Technisch II

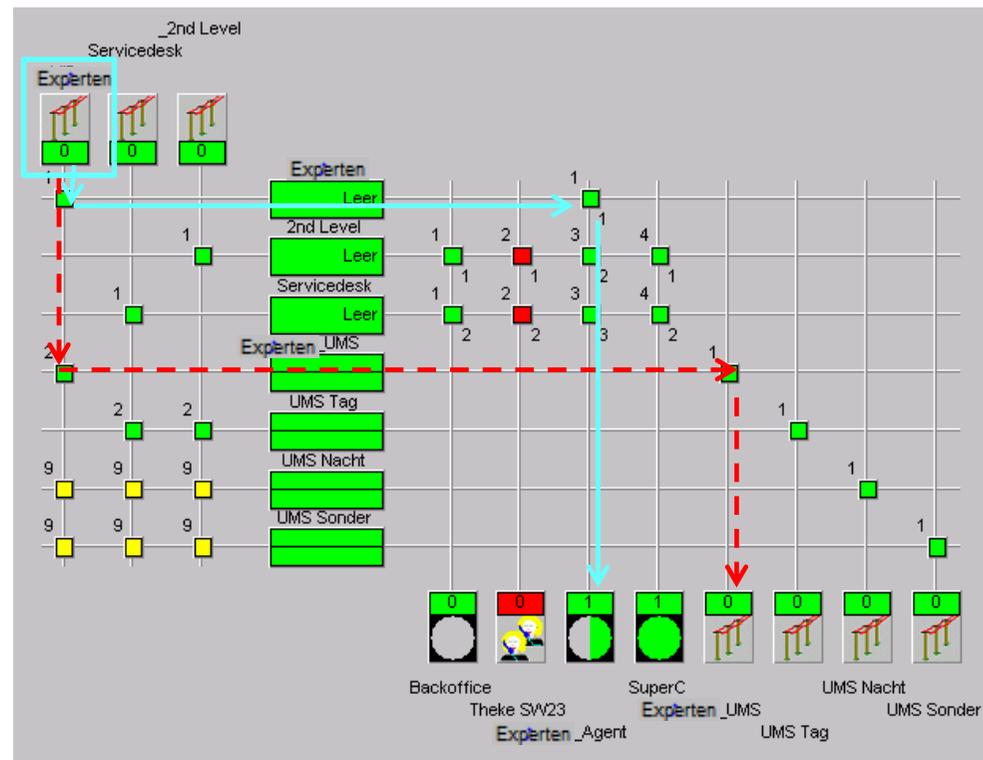
■ Abbildung der neuen Supportstruktur in der ACD – Anlage

→ Neue Konfiguration:

→ Zusätzliche Experten Rufnummer

→ Neues UMS für Experten Anrufe

→ Überarbeitung des Ansagensystems



Neue Strukturen – aber wie?

Technisch III

- **Bereitstellung: Schnittstelle zwischen Telefonanlage/ACD und helpLine**
- **Nutzung der CTI-Funktion von helpLine zur automatischen Identifikation und Kennzeichnung der folgende Personengruppen:**
 - Universitätsprofessoren (Campus System)
 - IT-Beschaffer (Campus System)
 - Backup Admins (Campus System)
 - Netz[werk]ansprechpartner (Noc-Portal)

- **keine Arbeit auf Nutzerseite**

Weiteres Vorgehen - Kontrolle

- **Zeitnahe Versendung des Informationsschreiben zur Freigabe der Experten Telefonnummer an Einrichtungsleiter**

- Freigabe der Experten Telefonnummer

- **Nutzerzufriedenheitsbefragung**

- Informationen: www.rz.rwth-aachen.de/sd

- Geplanter Start: 14.03. bis 18.04.2013

- **Messung von:**

- Analysezeit (1 h) in 80% / Monat eingehalten

- Erstlösungsrate 70% / Monat über alle Kategorien eingehalten

- *Gespräche über Kategorie bezogene Erstlösungsquoten laufen*

- Telefonische Erreichbarkeit 80% / Monat eingehalten

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Welche Fragen haben sie zu den neue Strukturen
im RZ-ServiceDesk?