

IT-Support in Banken

Helpdesk Evolution

Kay Behrmann

Die Technik muss laufen. Praktisch jeder Arbeitsprozess in der Finanzbranche hängt irgendwie von IT-Systemen ab, auch wenn der Sekundenhändler in der Großbank andere Anforderungen hat als ein selbständiger Einzelkämpfer. Die empirische Statistik lehrt uns, dass ein Drucker mit höchster Wahrscheinlichkeit dann ausfällt, wenn der Ausdruck am dringendsten gebraucht wird. Wir kennen alle die Hektik, wenn der Kunde schon auf dem Weg in den Konferenzraum ist, die finale Präsentation aber gerade eben erst fertig wurde. Und genau wie Steuern, Tod und Wintergrippe trifft jeden irgendwann das Schicksal, egal ob Großbank oder Einzelkämpfer. Unterschiedlich sind aber die Wege, mit einer Störung umzugehen. Im Einsatz als IT-Berater kann ich gelegentlich hinter die Kulissen blicken und wage eine Klassifikation nach Unternehmensgröße. Ohne Anspruch auf Vollständigkeit, aber dafür in der Praxis beobachtet.

Einzelkämpfer: Zunächst mal Sofortmaßnahmen am Unfallort, Drucker aus- und einschalten, an der Tonerkartusche rütteln, PC neu starten. Wenn das nicht hilft, muss ein Plan B her – schnell die Datei an jemanden in der Nähe e-mailen, der einen funktionierenden Drucker hat: „Kannst du das mal schnell für mich ausdrucken?“

Kleines Team: Es gibt einen „Power-User“, der sich mehr mit IT beschäftigt als andere und deshalb immer helfen muss, wenn es ernst wird. Leider kommt er auch nicht viel weiter als der Einzelkämpfer mit seinen Sofortmaßnahmen.

Mittelgroßes Team: Es gibt einen Systemadministrator, der wirklich offiziell zuständig ist, wenn in der Technik etwas nicht läuft. Ein harter Job, weil er in Krisensituationen schnell Probleme lösen muss, aber nie angesprochen wird, wenn alles toll läuft. Jeder Mitarbeiter kennt ihn persönlich und ruft direkt auf seiner Durchwahl an, wenn es brennt.



Kay Behrmann ist selbständiger IT-Berater www.vv.de

Noch größeres Team (über 100): Es gibt einen Systemadministrator und einen Vertreter. Mit weiterem Wachstum kommt jemand auf die Idee, statt der persönlichen Durchwahl eine zentrale Helpdesk-Nummer einzurichten. Darauf folgt zwangsläufig die Einführung von „Tickets“.

Größeres Institut (über 300 Mitarbeiter): Die erste Hilfestellung, die sie als Reaktion auf ihr Druckerproblem bekommen, ist eine Ticketnummer. Der nächste verfügbare Mitarbeiter kümmert sich dann um ihr Problem. Der Kundentermin läuft dann zwar schon, aber der engagierte Systemadministrator bringt ihnen den Ausdruck auch in den Konferenzraum.

Noch größeres Institut: Der Techniker, der ihr Ticket bearbeitet, kennt sie nicht persönlich und weiß auch nicht, in welchem Konferenzraum der Ausdruck nun benötigt wird. Und sowieso ist Hinterhertragen auch nicht im SLA vereinbart.

Das letzte Stadium in der Helpdesk-Entwicklung konnte ich letzte Woche beobachten. Damit hatte ich dann den letzten Baustein meiner Evolutionstheorie und auch das Thema für diese Kolumne.

Internationale Großbank (fünfstellige Mitarbeiterzahl): Der Helpdesk wird offshore betrieben und die zentrale Helpdesknummer läuft beim Outsourcing-Dienstleister tausende Kilometer entfernt auf. Das Druckerproblem wird aufgenommen, aber Sprachprobleme erschweren erste Lösungsansätze. Nach zehn Minuten Diskussion bittet der Helpdesk-Mitarbeiter um Detailangaben in einem Standard-Fragebogen, um ein Ticket zu erstellen. Damit überschreitet er die Geduld des Mitarbeiters, der entnervt auflegt und anschließend die Datei an einen Kollegen schickt: „Kannst du das mal schnell für mich ausdrucken?“