

PROZESS- VERBESSERUNG

Einführung eines Kommunikationstools
zur Prozessverbesserung im ITSM

Olivia Zwahlen
Leiterin IT Service Desk



CON●ECT
INFORMUNITY

papers^{4you}

Allianz 



01

ICT Service Desk der Allianz Technology

02

Herausforderungen der Kommunikation im Daily Business

03

Erfahrungsbericht - eine neue Möglichkeit

04

Verlauf einer Störung (Zahlen) & Feedback

05

Fragen & Antworten



SERVICE DESK

ICT Service Desk Allianz Technology AG



MEIN SERVICE DESK



SPOC für 650 Produkte



Mitarbeitende, Partner- und Makler, Versicherungsnehmer



6500 im Monat



1000 im Monat



7500 im Monat



10.8 FTE



80% Lösungsrate (FLS)

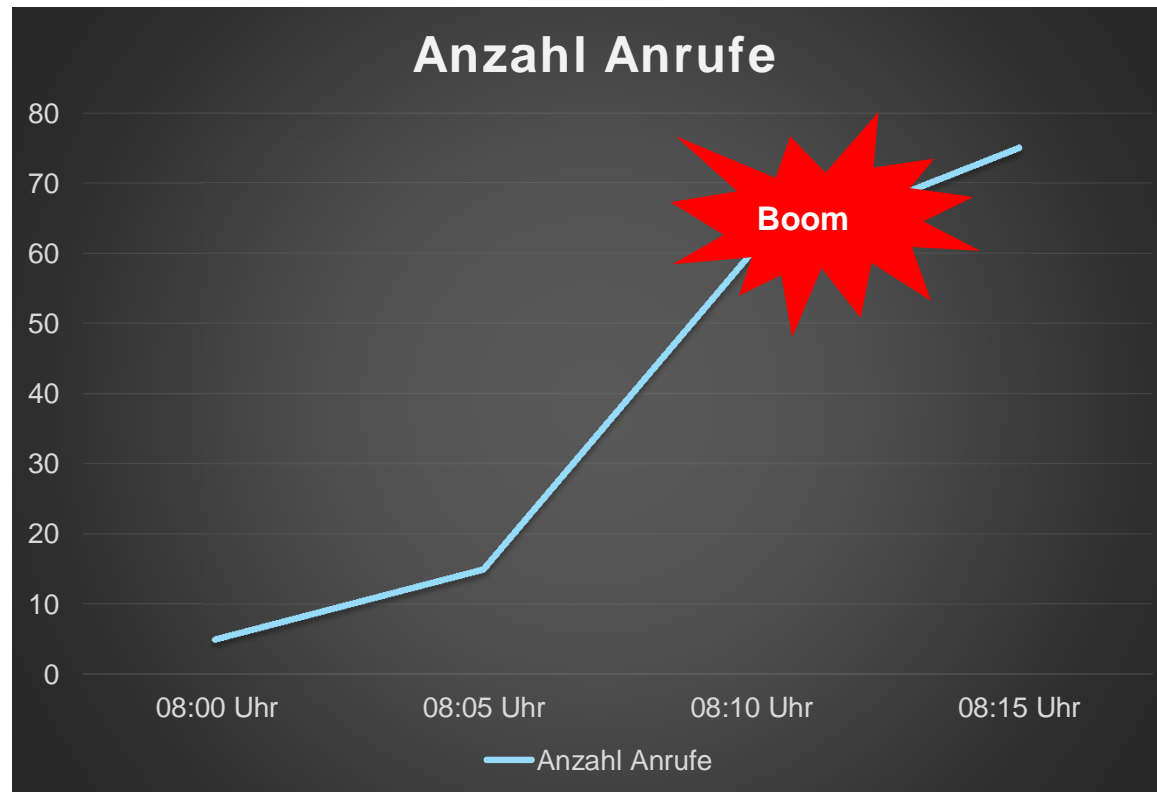


DAILY BUSINESS

Herausforderungen der Kommunikation

02

GESCHICHTE EINES AUSFALLS...





SERVICE DESK IM STÖRUNGSFALL

Störung: Sicht Service Desk

- plötzlich und unerwartet
- Auswirkungen nicht sofort abschätzbar
- Dauer nicht sofort abschätzbar
- Ursache nicht sofort zuzuordnen
- übermässiges Telefonaufkommen

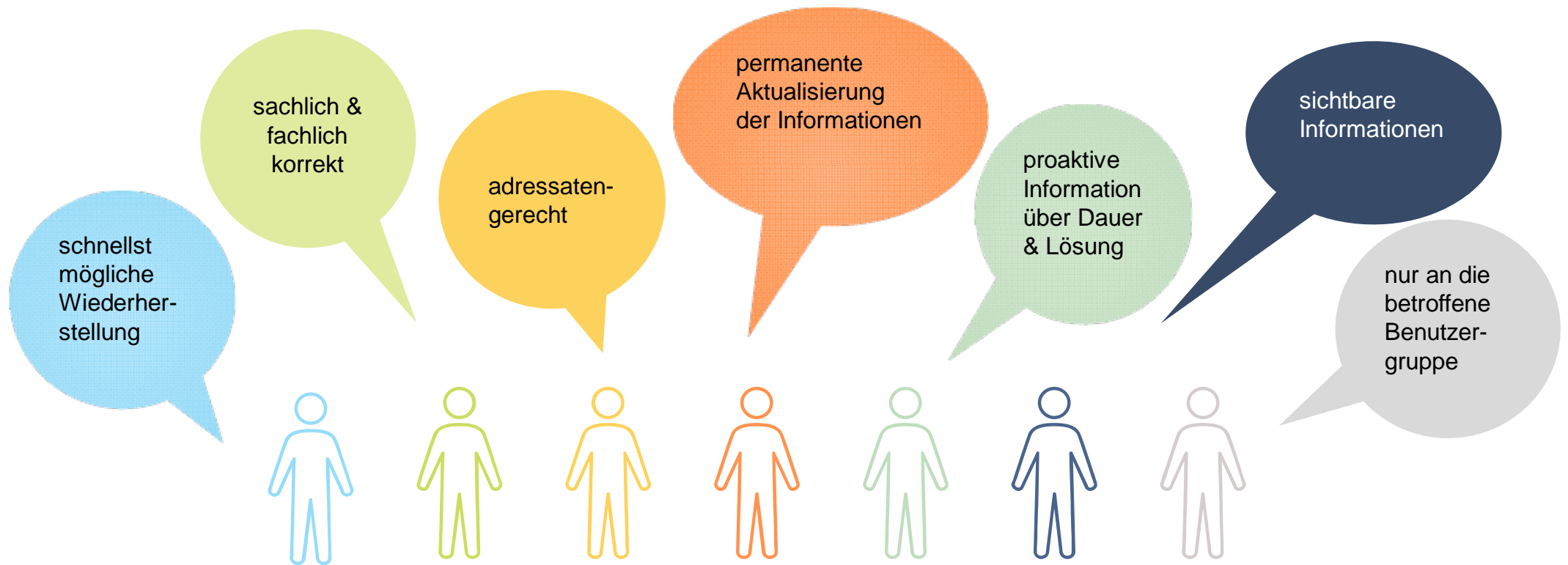


Auswirkungen einer Störung

- schlechte Erreichbarkeit (KPIs)
- Unzufriedenheit Kunden
- Informationslage oftmals unklar
- keine Zeit mehr für individuelle Probleme
- Stress für die Mitarbeitenden
- viel administrativer Aufwand



ERWARTUNGEN DER KUNDEN



ÜBERLAST



Okay, wir haben eine
Störung.
WIE soll ich nun proaktiv
kommunizieren?



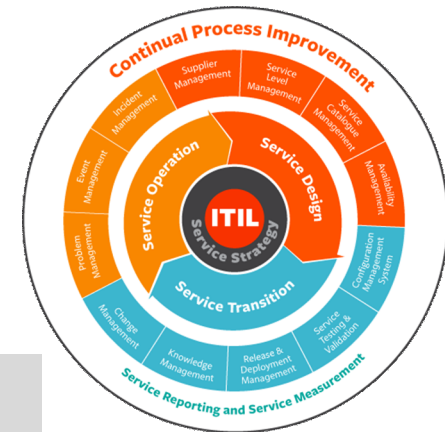
UND WIE?



Dr. ITIL sagt:

V3 Teilprozess Proaktive Anwender-Information

Prozessziel: Anwender über Service-Ausfälle informieren, sobald diese dem Service Desk bekannt geworden sind, so dass die Anwender in die Lage versetzt werden, sich auf Service-Unterbrechungen einzustellen. Die proaktive Information der Anwender zielt ebenso darauf ab, die Anzahl der Anfragen durch Anwender zu reduzieren. Dieser Prozess ist auch für die Verteilung von sonstigen Informationen an die Anwender zuständig, z.B. Sicherheitswarnungen.





WUNSCH – IDEALE WELT





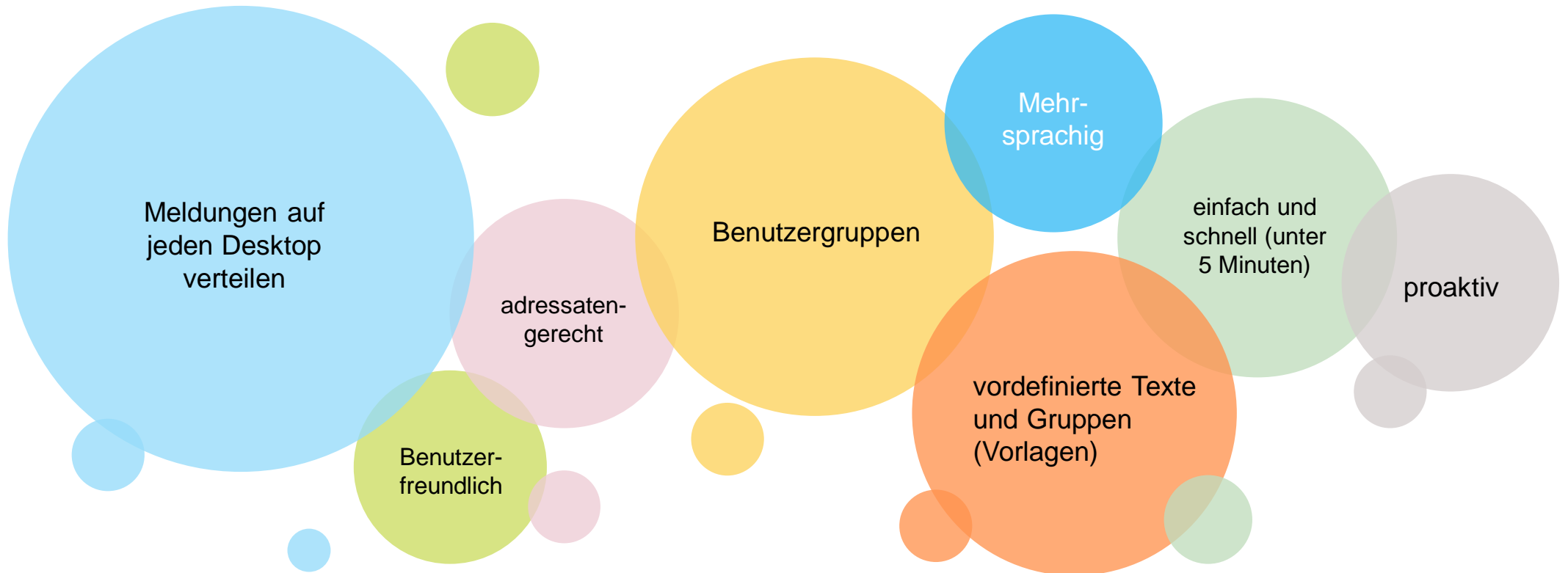
ERFAHRUNG

Erfahrungsbericht – eine neue Möglichkeit

03



ANFORDERUNGEN





ANALYSE

- Modern, schnell, proaktive
- gruppenspezifisch
- kurze Reaktionszeit / Zeitgewinn
- Out-of-the-Box Lösung
- Mehrsprachigkeit



Stärken

- Adressatengerechte Kommunikation
- Vorbereitungsaufwand (Templates, Gruppen)
- Externe Firma – externer Support

Schwächen



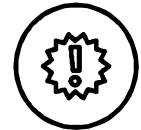
- Steigerung Kundenzufriedenheit
- weniger Anrufe
- Verbesserung Erreichbarkeit
- erweiterbar z.B. für Andere (Notfall)
- erweiterbar als Umfragetool
- erweiterbar für Smartphone
- Kostensenkung



Chancen

- wird zur Gewohnheit
- keine Messbarkeit der Ausfälle anhand Incidents
- zu viele Informationen auf diesem Kanal

Risiken





- virtueller Client und Fatclient
- Einbindung Active Directory
- vordefinierte Texte, Vorlagen, Benutzergruppen
- Verlinkungen auf IT Info Platform



NUTZEN



Peaks / Krise schneller im Griff



Information schnell und proaktiv



bessere Erreichbarkeit



schneller ausgeglichen



Kunden zufriedener



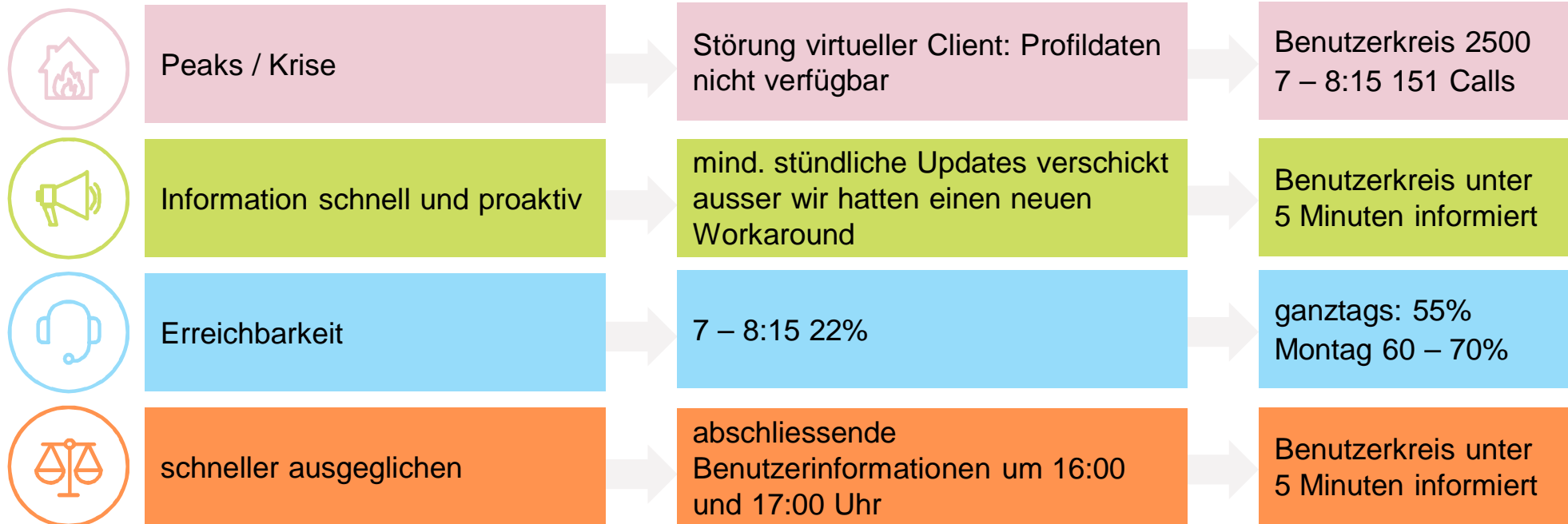
ZAHLEN & FEEDBACK

Anhand 2 konkreter Beispiele

04

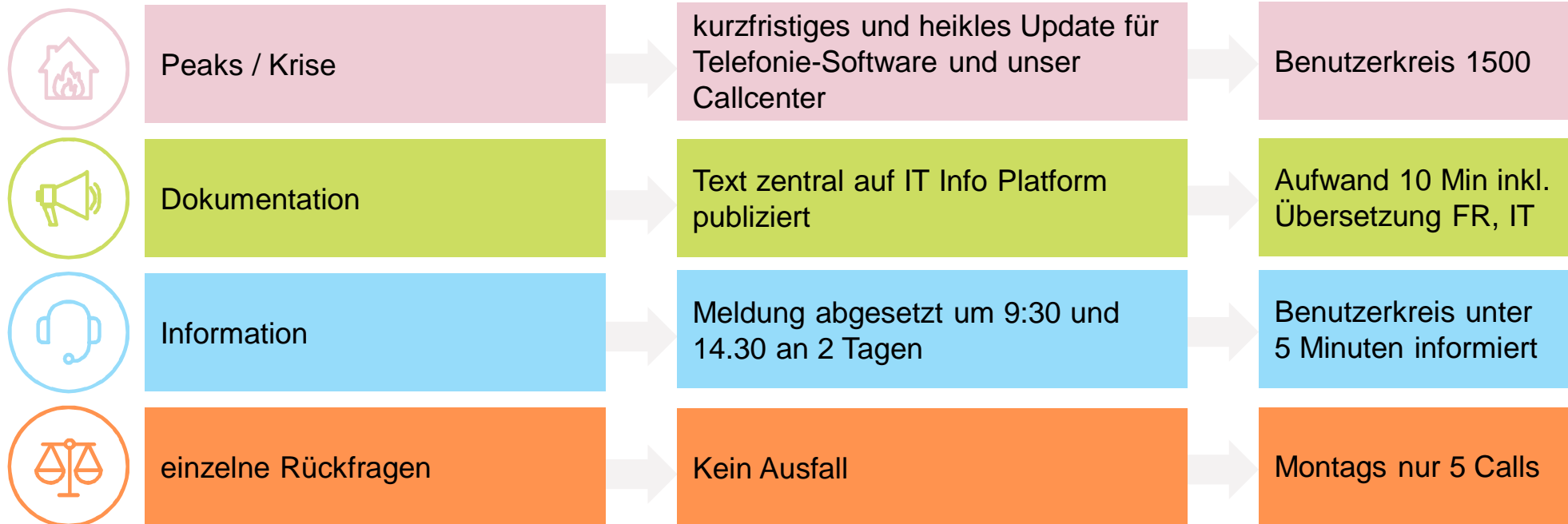


BEISPIELFALL (ZAHLEN)





BEISPIELFALL II (ZAHLEN)





FEEDBACK DER KUNDEN



lieber 1x zu viel als 1x zu wenig

kritische Stimmen gibt es, die sich gestört fühlen
(Ausschlussfilter möglich...)

verschiedene Farben wären super
(Rot Unterbruch – Grün
Entwarnung)

keine unnötige Zeit in der
Warteschlange verbringen

IT Info Plattform verknüpfen oder
Dokument mit Anleitung ist sehr
kundenfreundlich / praktisch

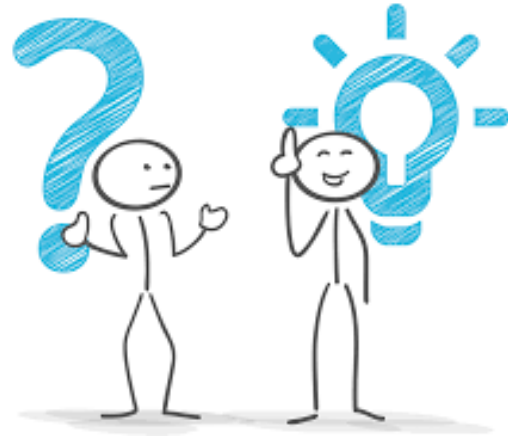
Meldungen sind dezent und am
oberen Rand gut platziert

Information muss Benutzergerecht
sein – Achtung zu viel IT Deutsch

Banner kann einfach weggeklickt
werden wenn es nicht mehr
interessiert

normales Weiterarbeiten möglich
(Achtung Powerpoint muss im
Präsentationsmodus sein)

keine Einführung in dieses Tool nötig
- Benutzerfreundlich



FRAGEN

05

Olivia Zwahlen
Leiterin IT Service Desk

