

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

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)

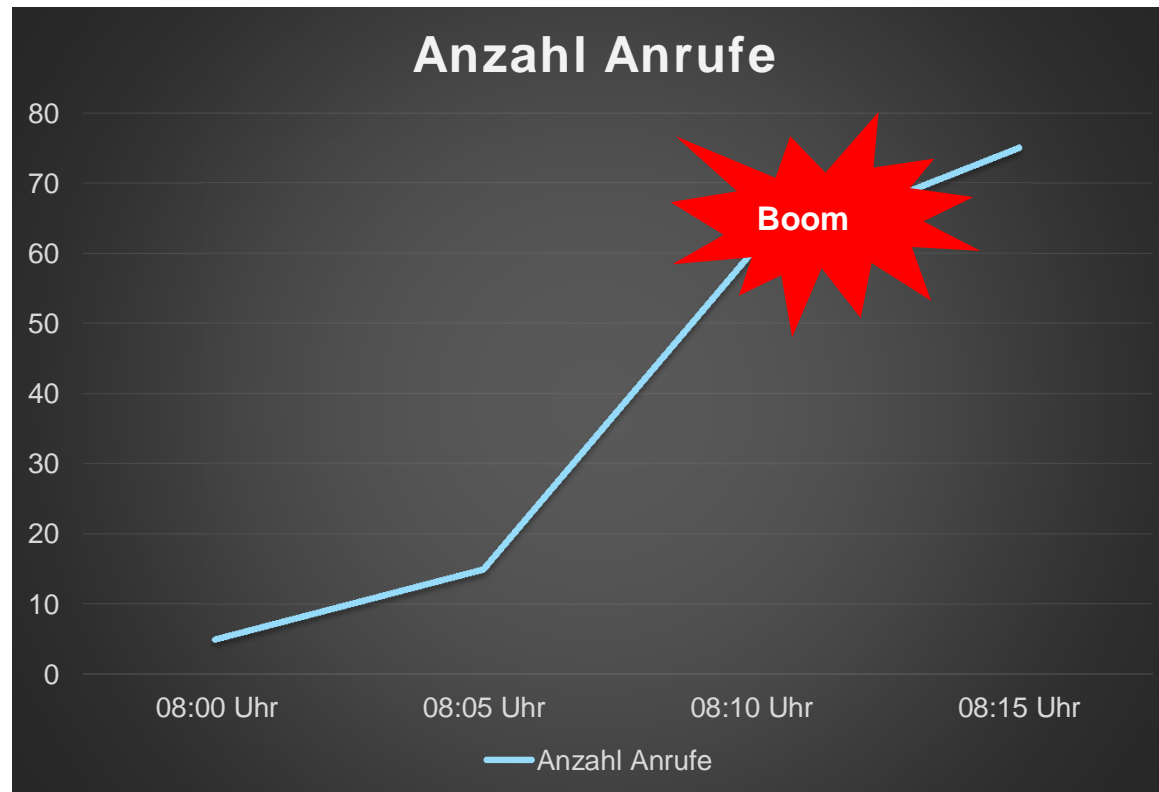


DAILY BUSINESS

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

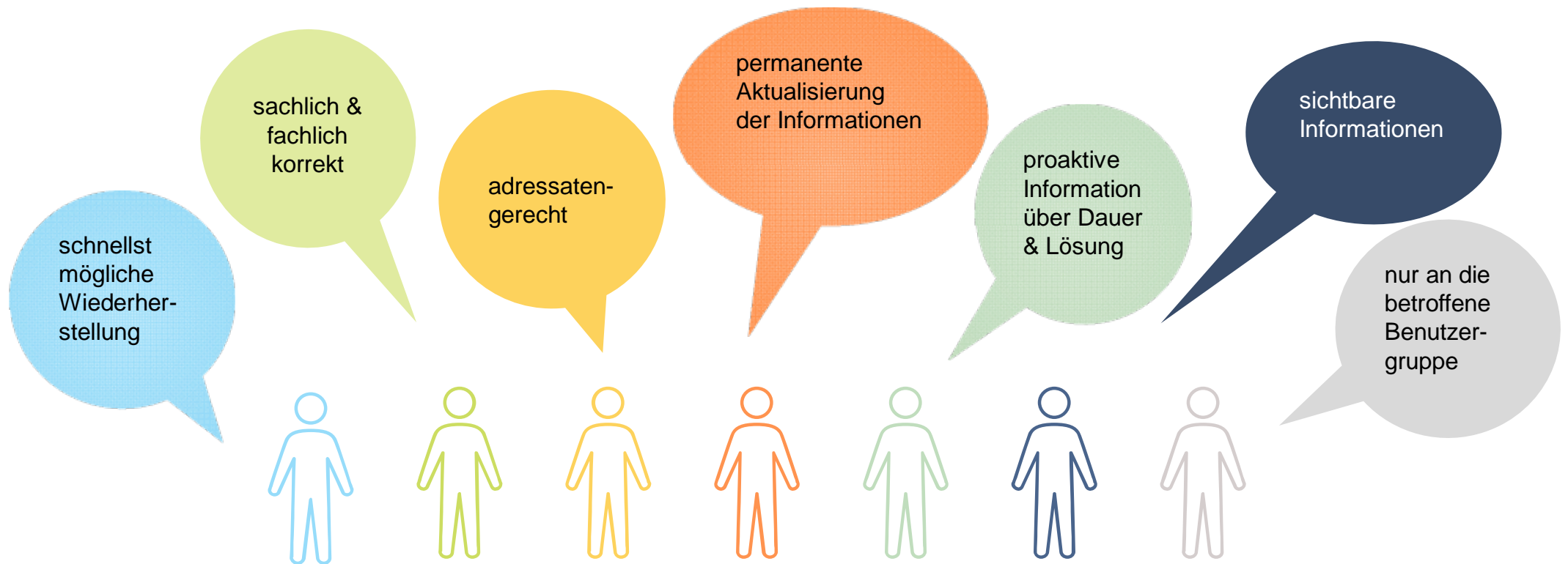


Auswirkungen einer Störung

- 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?



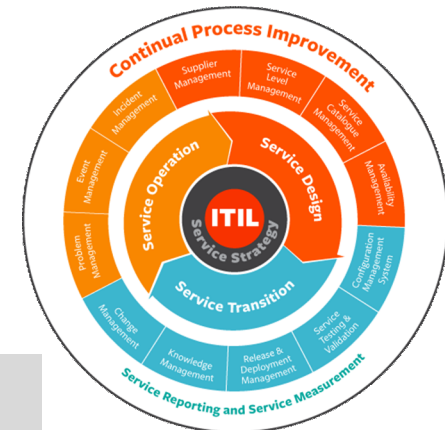
UND WIE?



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



FLUGHAFEN ZÜRICH
SBB CFF FFS



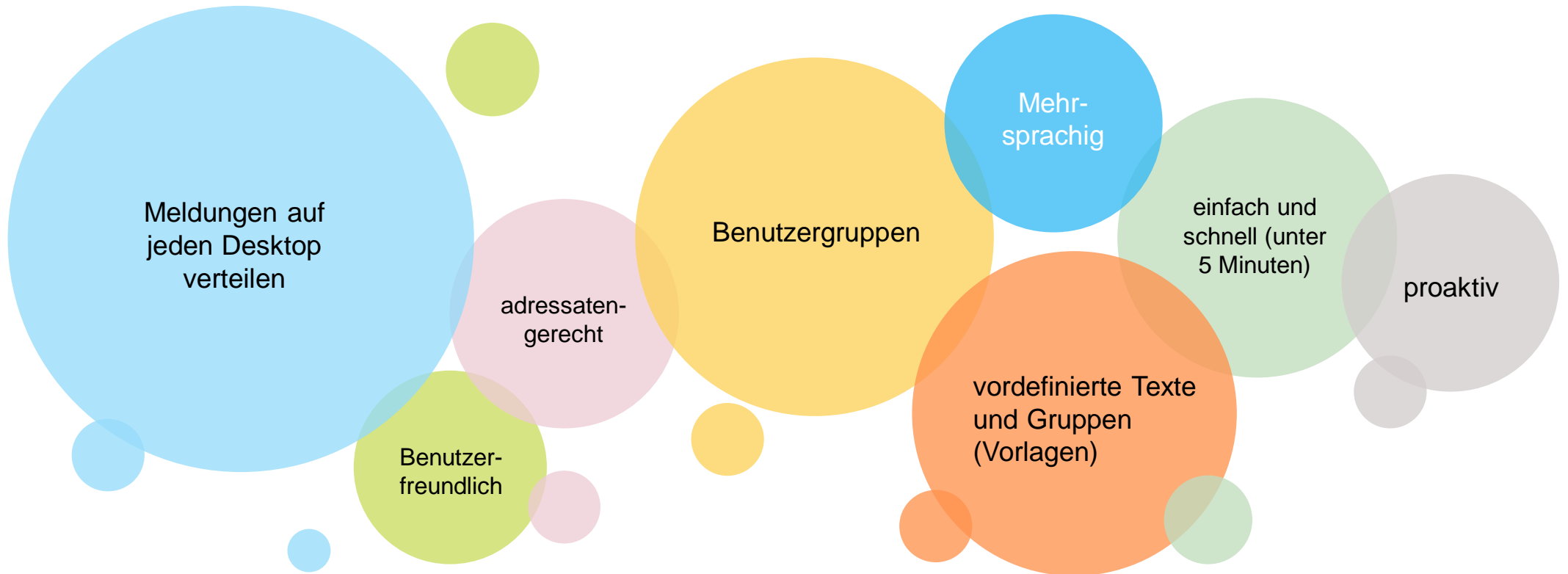
ERFAHRUNG

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



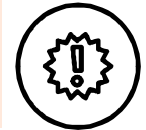
- Steigerung Kundenzufriedenheit
- weniger Anrufe
- Verbesserung Erreichbarkeit
- erweiterbar z.B. für Andere (Notfall)
- erweiterbar als Umfragetool
- erweiterbar für Smartphone
- Kostensenkung



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 Plattform



NUTZEN



Peaks / Krise schneller im Griff



Information schnell und proaktiv



bessere Erreichbarkeit



schneller ausgeglichen



Kunden zufriedener



FRAGEN

04

Olivia Zwahlen
Leiterin IT Service Desk

