

# HISOLUTIONS QUICKCHECK ANWENDERBETREUUNG

Eine gute Betreuung der Anwender ist die Grundlage für ein positives Image der IT.

Die Ausstattung des IT-Arbeitsplatzes mit ICT-Komponenten (Software, PC, Laptop, Drucker, Telefon etc.) ist heute essentieller Teil vieler Arbeitsumfelder. Dies und die dahinterstehenden Supportleistungen definieren zu einem wesentlichen Teil, inwieweit der Anwender „mit seiner IT“ zufrieden ist. Eine stabile und effiziente Versorgung der Mitarbeiter mit IT-Leistungen ist Grundvoraussetzung für deren Produktivität und Effizienz.

## HERAUSFORDERUNG OUTSOURCING

Ein häufig zu beobachtender Fehler ist, dass IT-Verantwortliche bei Problemen in ihrer IT, diese durch einen Outsourcing-Ansatz zu beheben versuchen. Dies kann eine Lösung sein – häufig ist sie es aber nicht. Es wird keine genaue Problem- und Ursachenanalyse betrieben und der fragliche Service wird als Ganzes und ohne kritisches Hinterfragen an einen externen Dienstleister vergeben. Die Probleme werden daher häufig nur „exportiert“. Diese Situation tritt insbesondere an der Schnittstelle zwischen IT und dem Anwender, also im Bereich IT-Workplace, auf. Ineffizienzen werden hier leicht sichtbar, da sie nur selten durch andere Effekte überdeckt bzw. verdeckt werden.

## WIE GUT WERDEN DIE ANWENDER AN IHREM IT-ARBEITSPLATZ NUN WIRKLICH UNTERSTÜTZT?

Um diese Frage ganz konkret zu beantworten, hat HiSolutions den QuickCheck „Anwenderbetreuung“ entwickelt. Er erfasst und untersucht qualitativ und quantitativ die aktuelle Unterstützung der Anwender durch die IT und identifiziert mögliche Problemfelder. Das Analyseergebnis kann dann dazu genutzt werden, gezielt Maßnahmen zur Behebung der Probleme zu ergreifen, oder – wenn die Einbindung eines externen Dienstleisters bereits vorgesehen ist – die Anforderungen an ihn entsprechend zu ergänzen und zu schärfen.

## VORGEHEN

Bei der Analyse wird bewusst die Sichtweise der Anwender eingenommen. Es wird also nicht hinterfragt, wie eine Servicekomponente gefertigt oder bereitgestellt wird, sondern wie sie vom Anwender wahrgenommen und genutzt wird. Neben dem Auslesen bestimmter Logfiles wird vor allem eine individuelle Befragung der Anwender genutzt. Hierzu wird ein standardisierter Fragebogen verschickt, der jeweils um die Spezifika für den jeweiligen Kunden ergänzt wird. Durch die Befragung eines repräsentativen Querschnitts der Anwender werden Aufwand und Störungen der normalen Arbeitsabläufe minimiert. Individuelle Interviews werden nur in speziellen Situationen und zur Abklärung von Unstimmigkeiten eingesetzt.

Sofern eine Leistungsbeschreibung für die hier untersuchten IT-Workplace Services vorhanden ist, wird diese mit in der Analyse im Sinne eines Soll-Ist-Vergleichs einbezogen.

## ABGRENZUNG

Entsprechend der Zielsetzung des QuickChecks wird die Fertigung der einzelnen Services nicht hinterfragt oder analysiert. Ebenso ist nicht Gegenstand der Untersuchung, inwieweit die Funktionalität und der Aufbau bestimmter, in der Regel unternehmensspezifischer Applikationen, die Arbeitsabläufe sinnvoll und hinreichend unterstützt.



**HiSolutions AG**  
Bouchéstraße 12  
12435 Berlin

info@hisolutions.com  
www.hisolutions.com

+49 30 533 289 0  
+49 30 533 289 900



Ihr Ansprechpartner



Karl-Heinz Busse

IT-Management  
Beratung

+49 30 533 289 0  
busse@hisolutions.com

---

## SERVICEDESK /HELPDESK

---

Der Servicedesk ist die zentrale Anlaufstelle für den Anwender, wenn er IT-Probleme hat. Ein Datenabzug aus den zugehörigen Ticket-systemen des ServiceDesk liefert wertvolle Informationen. Die so gesammelten Daten geben Aufschluss über den Zustand der verschiedenen Services und zum Anwender-verhalten.

---

## BEAUFTRAGUNGEN

---

Neben dem ServiceDesk nehmen Beauftragungen von Ergänzungen oder Veränderungen an den IT-Services einen wichtigen Raum ein. Hier wird nicht nur analysiert, was und wie beauftragt werden kann, sondern auch, ob die Ergebnisse (und damit die Erwartungshaltung des Anwenders) klar definiert sind. Art und Häufigkeit der Aufträge lassen Rückschlüsse auf die funktionale Ausstattung und Qualität der Arbeitsplätze zu. Häufig ergibt sich hier signifikantes Optimierungspotential.

---

## ONSITE-SUPPORT UND BREAK-FIX

---

Beim Onsite-Support und dem Break-Fix-Support stehen vor allem die Art und Dauer der Einsätze im Vordergrund. Es werden aber auch Kompetenz, Kundenorientierung und Flexibilität der Support-Mitarbeiter betrachtet. Sofern spezielle KPIs vereinbart wurden, ist deren Einhaltung ebenfalls Gegenstand der Untersuchung.

---

## HARDWARE-BEREITSTELLUNG

---

Beim Thema Hardware werden u. a. Art, Alter, Qualität und Adäquatheit der zum Einsatz kommenden Hardware in Betracht gezogen. Weiterhin werden Refresh-Zyklen und das Vorgehen untersucht. Die Analyse erstreckt sich auf normale Arbeitsplatz-IT (PCs, Laptops, Telefone, etc.), nicht aber

auf Geräte, die speziellen Anforderungen genügen müssen, also z. B. Labor-PCs oder Handhelds im Lagerbereich.

---

## SOFTWARE-VERTEILUNG

---

Beim Thema Software wird vor allem untersucht, welche Software auf den einzelnen Geräten installiert ist, und wie sie verteilt, installiert und auf aktuellem Stand gehalten wird. Dabei wird nicht zwischen Standardprodukten (z. B. Microsoft Office Suite) und unternehmensspezifischer, bzw. eigenentwickelter Software, unterschieden. Lizenzrechtliche Fragen und ob eine Software notwendig und sinnvoll für die Arbeit des Mitarbeiters ist, wird hingegen nicht betrachtet.

---

## TRAINING

---

Ein wichtiger Aspekt in der Anwenderbetreuung ist die Bereitstellung von Trainingsmöglichkeiten bzgl. der eingesetzten Hardware und Software. Hier wird vor allem untersucht, ob und wie die Mitarbeiter die Möglichkeit zur Weiterbildung nutzen.

---

## DAS ERGEBNIS

---

Als Ergebnisse des QuickChecks wird ein Report erstellt, der die gewonnenen Informationen aus der Analysephase in kurzer und fokussierter Form (Tabellen oder Diagramme) zusammenfasst. Soweit zu Beginn der Untersuchung eine Leistungsbeschreibung vorhanden war, enthält der Report auch einen Soll-Ist-Vergleich zu den erfassten und vereinbarten Werten. Erkannte Schwachstellen werden beschrieben und - soweit möglich - Hinweise auf mögliche Ursachen gegeben.

Sprechen Sie uns einfach an und profitieren Sie von unseren umfangreichen Erfahrungen: [workplace@hisolutions.com](mailto:workplace@hisolutions.com)

---

## ÜBER DIE HISOLUTIONS AG

---

Die HiSolutions AG ist eines der führenden Beratungshäuser für Security und IT-Management im deutschsprachigen Raum! Seit mehr als 25 Jahren unterstützen wir unsere Kunden dabei, die Chancen der Digitalisierung optimal zu nutzen und die damit verbundenen Risiken zu beherrschen.

Wir stehen dafür, Grenzen und Barrieren in der Zusammenarbeit von Business und IT abzubauen und wirkliche Business-IT-Partnerschaften

für den digitalen Wandel zu entwickeln. Durch unsere umfassende Praxiserfahrung haben wir eine eigene Service Kompetenz für den IT-Workplace entwickelt und verbinden unsere Beratungskompetenzen aus dem Service Design, der IT-Architektur, Sourcing, Lizenzmanagement, der IT-Sicherheit und IT-Strategie, um Kosten zu senken, Qualität und Performance zu steigern und Innovationen im IT-Workplace Service zu ermöglichen.

Mit über 175 fest angestellten Mitarbeitern bringen wir unsere spezifische Umsetzungserfahrung in über 600 Projektsituationen jährlich ein.