

# IT Service Desk

Erfahrungen im Aufbau

Karmela Vellguth

# Ausgangslage

- Viele Ansprechpartner
- Kein institutionalisierter Support
- Keine Zusammenhänge bei auftretenden Problemen erkennbar
- Zuständigkeiten für Benutzer nicht ersichtlich



# Einführung IT Service Desk

- Zentrale Anlaufstelle („SPOC“)
- Keine Suche nach Ansprechpartnern für Benutzer
- Mitarbeiter in Fachbereichen (2nd, 3rd Level) entlastet
- Mitarbeiter im 1st Level mit viel Fachwissen
- Zusammenhänge bei Problemen erkennbar
- Zentralisierte Wissenssammlung

# Tool

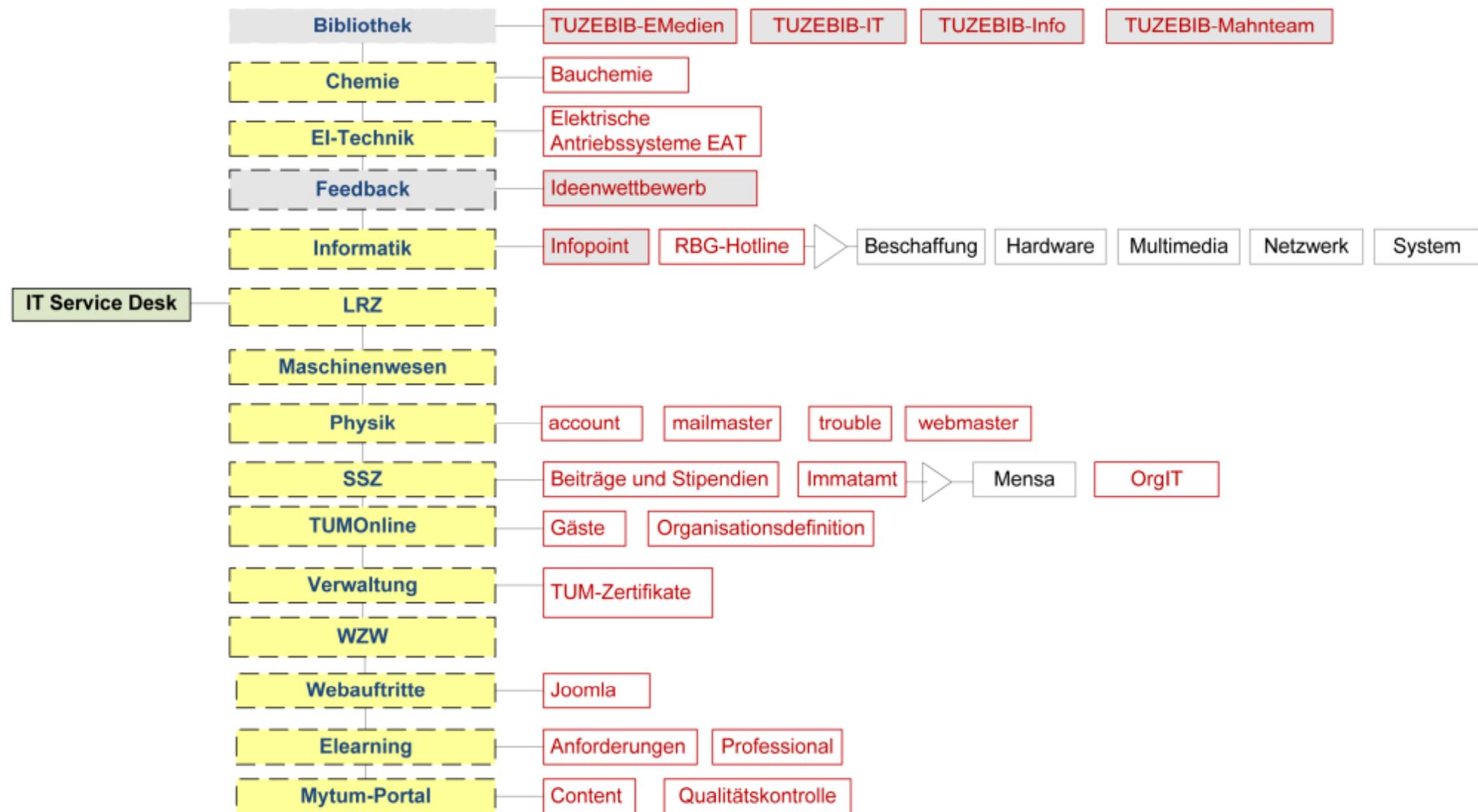
- OTRS (Open Ticket Request System)
- Lizenzkostenfreier Download der Vollversion
- Modular und webbasiert
- Geringer Einführungs- und Schulungsaufwand
- Einfach erweiterbar
- Weltweit 70.000 Installationen in 27 Sprachen
- Unterstützt die gewünschte Struktur:
  - Incidents zuerst zu 1st Level Support
  - 1<sup>st</sup> Level an 2<sup>nd</sup> Level

1st Level Support

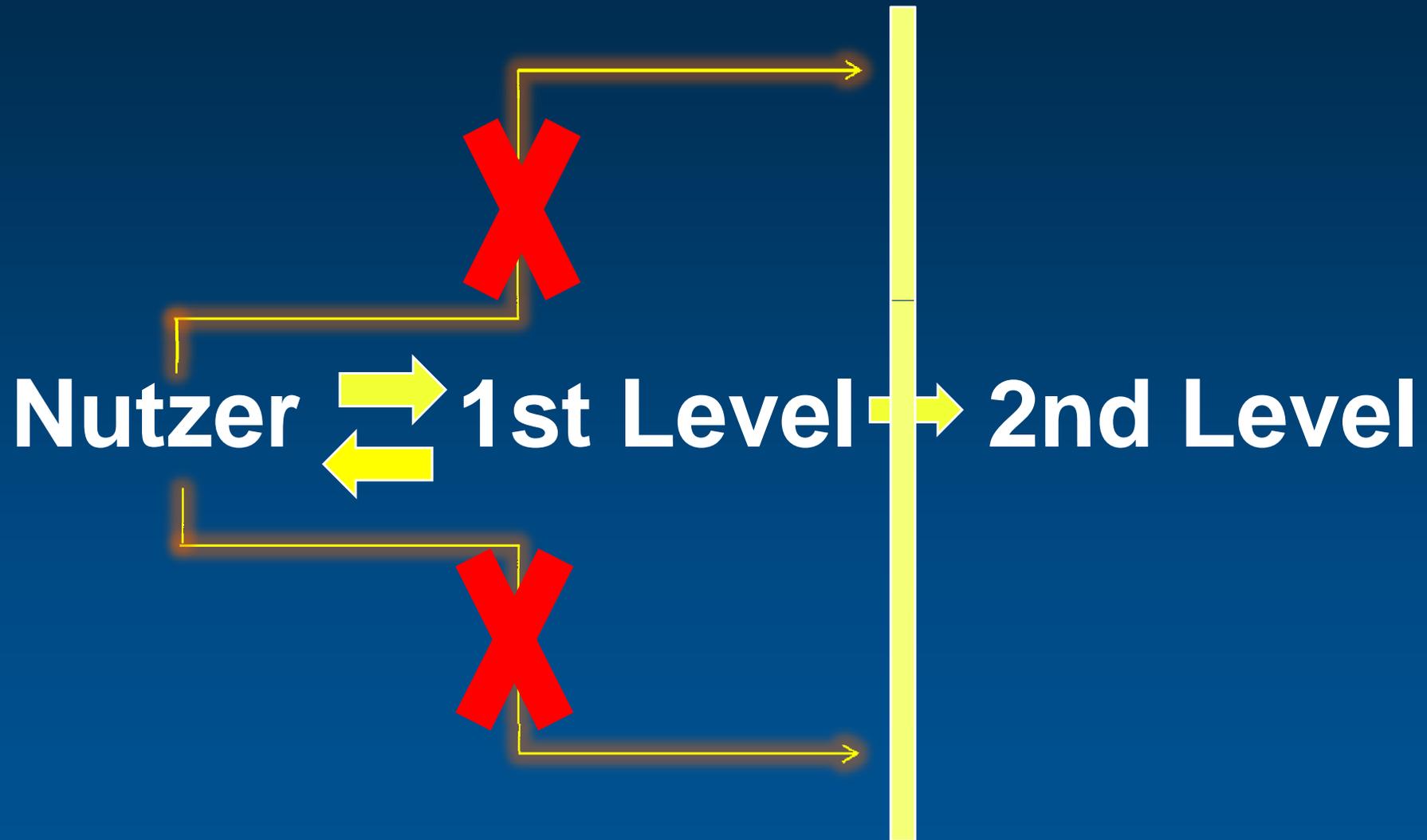
2nd Level Support

3rd Level Support

4th Level Support



# Prozess...



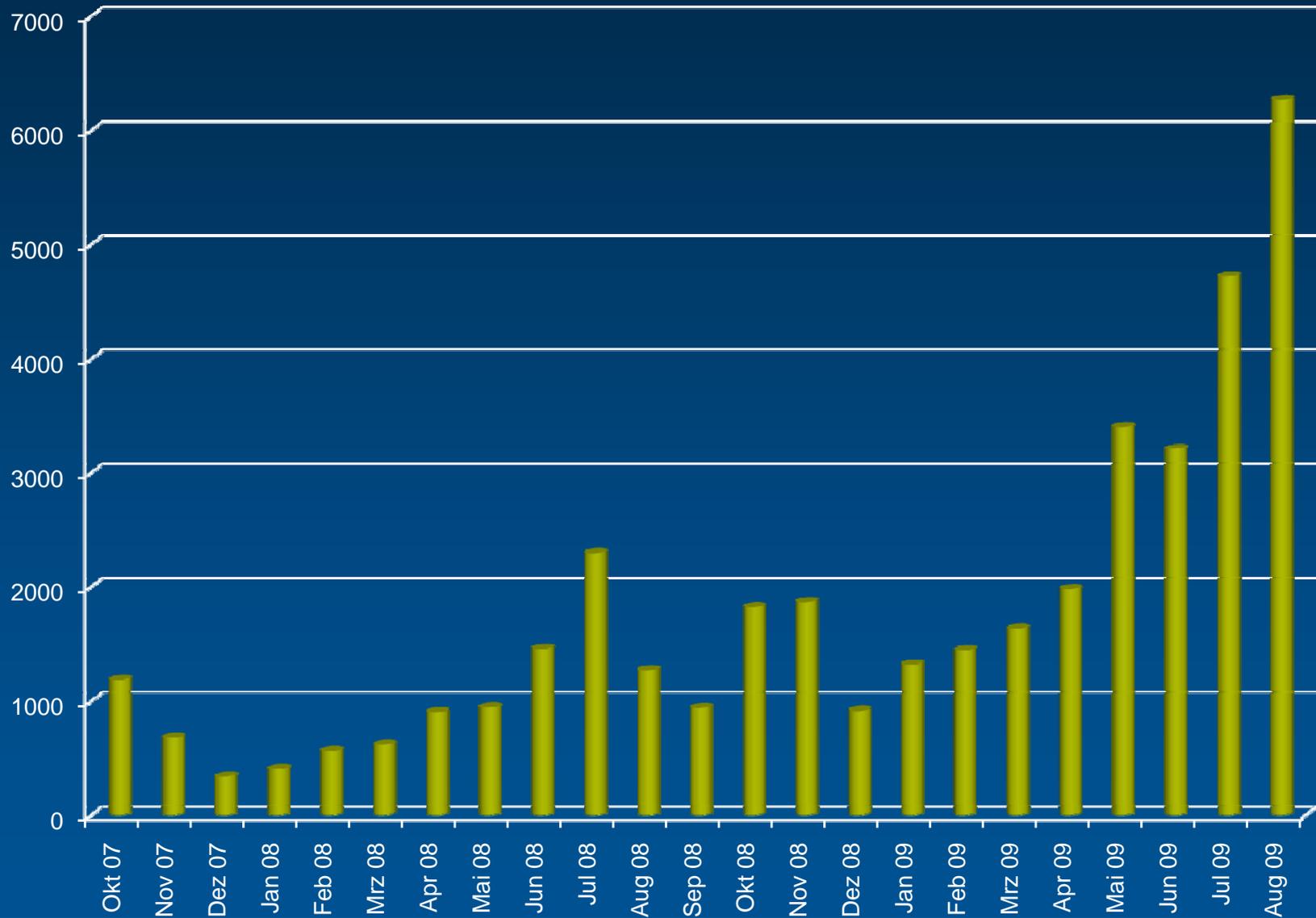
# Prozess

- OTRS-unterstützt
- Gleichzeitiger Zugriff auf Incidents von mehreren Personen
- Keine örtliche Nähe erforderlich
- Keine doppelte Beantwortung der Incidents
- Persönliche Zuweisung eines Incidents möglich, dabei Sicherstellung zeitlich naher Beantwortung
- Kommunikationshistorie eines Incidents bleibt erhalten
- Standardantworten als Vorlage

# Dienstleistungen

- E-Learning, technische Fragen
- Passwortrücksetzung
- PIN Vergabe
- Accountfragen
- Intranetzugang
- Zentrale Nutzerkennungen (LRZ-Kennung, mytum-Kennung, MWNID)
- **Gästeverwaltung**
- Online Bewerbung
- Zugang zum Projektspeicher
- Exchange-Fragen
- Werbung für Dienstleistungen (als Teil der Signatur)

# Zahlen



# Ressourcen und Öffnungszeiten

- vier studentische Hilfskräfte
- eine Teilzeitkraft (wöchentlich 8-12 Stunden)
- Leitung (wöchentlich 25 Stunden)
  
- werktäglich 9.00-17.00 Uhr
- Persönliche Vorsprache 3-4 Stunden oder nach Rücksprache

# Ausblick

- Kontinuierliches Wachstum mit dem Ziel, alle IT-Bereiche der TUM hinter einem 1<sup>st</sup> Level Support und auf einem System zu vereinen