

INTERVIEW MIT

Gabriel Christ
Head of IT Workplace

Thema: Einsatz des TechniData Service Desks bei Rolls-Royce Power Systems (RRPS)



Ein Projekt der TechniData IT-Service GmbH

Anforderungen und Zielsetzung

Welche spezifischen Anforderungen und Erwartungen hatte RRPS an den Service Desk von TechniData, insbesondere in Bezug auf Supportzeiten, Erreichbarkeit und Problemlösungszeiten?

RRPS hatte spezifische Anforderungen an den TechniData Service Desk, einschließlich:

- **Supportzeiten:** Erreichbarkeit rund um die Uhr, um globalen Betrieb sicherzustellen.
- **Erreichbarkeit:** Multikanal-Ansatz (Telefon, E-Mail, Self-Service-Portal).
- **Problemlösungszeiten:** Schnelle Reaktionszeiten und eine hohe Erstlösungsquote, um die Effizienz der IT-Prozesse zu maximieren.

Unsere Anforderungen an den Service Desk von TechniData sind klar und auf die Sicherstellung unseres globalen Betriebs ausgerichtet. Wichtig ist uns eine 24/7-Erreichbarkeit, um unabhängig von Zeitzonen jederzeit Support in Anspruch nehmen zu können. Zudem legen wir großen Wert auf einen Multikanal-Ansatz – über Telefon, E-Mail und ein

Self-Service-Portal –, damit unsere Mitarbeitenden flexibel den für sie besten Weg wählen können, Support anfordern. Ebenso entscheidend sind schnelle Reaktionszeiten und eine hohe Erstlösungsquote, um Ausfallzeiten zu minimieren und die Effizienz unserer IT-Prozesse zu steigern. TechniData versteht unsere Anforderungen und setzt diese professionell um.

Erbrachte Dienstleistungen und Nutzen

Welche Leistungen hat der Service Desk von TechniData konkret erbracht, und wie haben diese zur Verbesserung Ihrer Supportprozesse und der Zufriedenheit Ihrer Benutzer beigetragen?

Der Service Desk von TechniData erbrachte unter anderem folgende Leistungen:

- Proaktives Queue Monitoring und schneller Incident-Support.
- Arbeiten im zur Verfügung gestellten strukturierten Ticketmanagementsystem.
- Kontinuierliche Verbesserung der Supportprozesse durch regelmäßige Feedbackschleifen.

Die Maßnahmen daraus führten zu:

- Verkürzten Bearbeitungszeiten von Supportanfragen.
- Einer spürbaren Steigerung der Benutzerzufriedenheit.
- Reduzierung bzw. Shift von Anrufen hin zu Self-Service.

Der Service Desk der TechniData trägt entscheidend dazu bei, die Anwender- und Prozessexperience zu verbessern. Beispielsweise durch das proaktive Queue Monitorings und den klaren Entstörungsprozess (IT Incident), werden Meldungen zügig und zuverlässig bearbeitet. Die enge Zusammenarbeit im bereitgestellten Ticketmanagementsystem sorgt dabei für eine strukturierte und transparente Abwicklung.

Besonders schätzen wir die kontinuierliche Verbesserung der Supportprozesse basierend auf regelmäßigen Feedbackschleifen, die gezielte Optimierungen ermöglichen. Diese Maßnahmen führen zu spürbaren Erfolgen: verkürzte Bearbeitungszeiten, eine deutliche Steigerung der Benutzerzufriedenheit und eine erfolgreiche Verlagerung vieler Anfragen auf Self-Service-Lösungen, was unsere Supportressourcen nachhaltig entlastet.

Umgang mit Herausforderungen

Gab es besondere Herausforderungen, z. B. eine hohe Anzahl von Supportfällen oder komplexe technische Probleme, und wie hat der Service Desk von TechniData diese bewältigt?

Der TechniData Service Desk bewältigte dynamisch anliegende Herausforderungen wie:

- **Hohe Anzahl von Supportfällen** (bspw. nach Sommerurlaub oder neuen Releases): Durch ein flexibles Team, hohe Fach Erfahrung und Engagement.
- **Komplexe technische Probleme:** Einsatz von spezialisierten kontinuierlich geschulten Teams und enger Abstimmung mit Experten von RRPS.

Es gab durchaus einige Herausforderungen, insbesondere in Phasen mit einer hohen Anzahl von Supportfällen, zum Beispiel nach dem Sommerurlaub oder bei neuen Releases. In solchen Zeiten zeigt sich die Flexibilität und Erfahrung der Service Desk Agents. Das Team bearbeitete eine hohe Zahl an Meldungen effizient, dank hohem Anwenderfokus, Engagement und nicht zuletzt der Bereitschaft, schnell auf Veränderungen zu reagieren.

Hervorzuheben ist, wie der Service Desk auch mit komplexen technischen Problemen umgeht. Hierfür werden spezialisierte Mitarbeiter eingesetzt, die regelmäßig geschult werden. Sie arbeiten eng mit unseren eigenen Experten zusammen, was dazu führt, dass auch schwierige Fälle schnell und präzise gelöst werden können. So hält der Service Desk auch in herausfordernden Situationen stets einen hohen Qualitätsstandard.

Zusammenarbeit und Kommunikation

Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit mit dem Service Desk von TechniData in Bezug auf Transparenz, Eskalationsmanagement und die Kommunikation mit Ihren internen Teams?

Die Zusammenarbeit wurde als sehr positiv bewertet, insbesondere aufgrund:

- **Transparenz:** Klare Status-Updates und regelmäßige Berichterstattung.
- **Eskalationsmanagement:** Effiziente Eskalationswege mit schneller Problemlösung.
- **Kommunikation:** Nahtlose Abstimmung mit internen IT Teams von RRPS aber auch mit den IT Kunden (Mitarbeitern).

Die Zusammenarbeit mit dem Service Desk ist sehr positiv. Besonders schätzen wir die Transparenz durch Status-Updates und regelmäßige Berichterstattung (KPI Reporting), die uns immer auf dem Laufenden halten. Auch die Kommunikation läuft reibungslos – sowohl mit unseren internen IT-Teams als auch mit den Endnutzern, den Mitarbeitern, die auf den Service angewiesen sind.

Qualität und Zuverlässigkeit des Supports

Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität und Zuverlässigkeit des Service Desks von TechniData, insbesondere in Bezug auf die Einhaltung von SLAs und die Lösungsquote beim Erstkontakt?

Wir sind mit der Qualität und Zuverlässigkeit des Service Desks sehr zufrieden. Es ist deutlich spürbar, wie viel Wert darauf gelegt wird, dass die vereinbarten Service Level Agreements (kurz SLAs) eingehalten werden. Das gibt uns das Vertrauen, dass wir uns jederzeit auf den Service verlassen können. Auch die Lösungsquote beim Erstkontakt ist hoch, was den gesamten Supportprozess effizienter macht und uns hilft, Probleme schnell zu lösen.