

Mangelnde Kommunikation häufigster Kritikpunkt am Helpdesk

## **Mitarbeiter sind mit der EDV unzufrieden: Kommunikation muss verbessert werden!**

Jeder Fünfte fühlt sich von der EDV-Abteilung schlecht informiert.

Spezialisierte Software hilft kleinen und mittelständischen Firmen (KMU)

**Rund 60 Prozent aller Führungskräfte sehen gerade in der Krise die Fähigkeit der IT, Geschäftsprozesse zu optimieren, als besonders wichtig an. Das ergab jetzt die Studie „IT-Trends 2009“ des SAP-Spezialisten Steeb. Eine wesentliche Anforderung dafür ist der effiziente Umgang der Mitarbeiter mit der EDV, der aber nicht selten an Kommunikationsproblemen zwischen den Anwendern und der EDV-Abteilung scheitert. Ärger und Demotivation sind die Folge: Im „IT Excellence Benchmark 2008“ (ITEB) erhielt die Zufriedenheit mit Service- und Hilfsdiensten beispielsweise nur die Note 2,47. Selbst hohe Investitionen in die EDV-Ausstattung können daran wenig ändern, denn ein Hauptgrund ist die mangelnde Kommunikation seitens der Ansprechpartner.**

„Ich werde mich darum kümmern“ – Nach diesem Satz hört man im Problemfall oft nichts mehr vom Helpdesk, der zentralen Stelle für die Bearbeitung von EDV-Störungen. Oft wird der Vorgang routiniert erledigt und die Erfolgsmeldung einfach vergessen, mitunter wird der Auftrag verschleppt oder er verschwindet ganz im digitalen Dschungel. 13 Prozent der Befragten im ITEB zeigten sich ausgesprochen unzufrieden mit dem EDV-Helpdesk. 22 Prozent erklärten, sie würden während der Behebung ihrer Probleme nicht auf dem aktuellen Stand gehalten. Gerade vor dem Hintergrund der zunehmenden Digitalisierung im Geschäftsleben, von der Bürokommunikation bis hin zu konkreten Arbeitsprozessen, fühlen sich die Angestellten bei der effizien-

---

**Mehr Info für die Redaktion: Pressebüro Gebhardt-Seele**

Leonrodstraße 68, 80636 München

Tel: 089 500315-0, Fax: 089 500315-15

E-Mail: [pressebuero@gebhardt-seele.de](mailto:pressebuero@gebhardt-seele.de)

**Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten**

ten Durchführung ihrer Aufgaben daher oftmals von der EDV im Stich gelassen.

### **Fehlende Kommunikation durch Überlastung**

Dabei handelt es sich nicht um ein Problem der Hardwareinvestitionen. So ergab eine Studie des Wirtschaftsanalysten PricewaterhouseCoopers im Jahr 2008, dass in Banken, die besonders hohe EDV-Investitionen leisten, die Mitarbeiter nicht zufriedener waren als in Unternehmen anderen Branchen. Das Problem liegt in der schlechten Kommunikation zwischen EDV-Abteilung und Anwendern, oft hervorgerufen durch die Überlastung der Mitarbeiter im Helpdesk. Die Mitarbeiter hier haben in der Praxis mit zwei unterschiedlichen Arten von Störungen zu tun: Zum einen müssen einfach zu analysierende Störungen, wie zum Beispiel Hardwaredefekte, möglichst rasch behoben werden. Dies betrifft oft über 90% aller Fehler und Meldungen. Zum anderen müssen manche Störungen, wie die Meldung "Die Kurzfristige Erfolgsrechnung in der Buchhaltung funktioniert nicht mehr!", oft erst aufwändig analysiert werden. Da während dieser Phase in der Regel noch keine Aussagen über die Ursache und die Dauer der Störung möglich sind, ist eine effiziente und rasche Analyse von besonderer Bedeutung.

Ohne die Unterstützung der EDV-Mitarbeiter durch intelligente Werkzeuge im Helpdesk und ohne permanente Rückmeldung an die Anwender entsteht bei den Nutzern schnell das Gefühl, dass sie mit ihrem Problem allein gelassen werden oder sich niemand wirklich um ihre Probleme kümmert. Dabei sind 62 Prozent aller Befragten im ITEB der Meinung, dass die IT einen hohen oder sogar sehr hohen Beitrag zum Unternehmenserfolg leiste. Die Leistungsfähigkeit des gesamten Mitarbeiterstabes hängt immer stärker vom reibungslosen Funktionieren der IT-Umgebung ab. „Auch in kleinen und mittelständischen Unternehmen erzeugt die Unzufriedenheit der Mitarbeiter mit der EDV-Abteilung enorme Reibungsverluste“, berichtet Gerhard Wagner vom Software-

---

**Mehr Info für die Redaktion: Pressebüro Gebhardt-Seele**

Leonrodstraße 68, 80636 München

Tel: 089 500315-0, Fax: 089 500315-15

E-Mail: [pressebuero@gebhardt-seele.de](mailto:pressebuero@gebhardt-seele.de)

**Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten**

hersteller nova ratio AG von seinen Erfahrungen. „Diese Unzufriedenheit äußert sich allerdings eher in der Kaffeeküche als in offenen Gesprächen, aber sie raubt jede Menge Zeit und verursacht täglich hohe Kosten für die Unternehmen.“

### Lösungspaket für KMU

Um dem zu begegnen, hat die nova ratio AG ein Komplettpaket für alle Aufgaben und Aspekte eines effizienten Helpdesk in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) entwickelt. Die Lösung erfasst und inventarisiert automatisch die vorhandene Systemlandschaft mit Komponenten und Beziehungen, wodurch die IT-Struktur transparent wird und für Fehleranalysen sofort genutzt werden kann. Veränderungen der Systeme und daraus resultierende Fehler können so schnell erkannt und behoben werden. Die Anwender haben jederzeit Zugriff auf den Bearbeitungszustand und werden bei Änderungen der Störungsbearbeitung automatisch benachrichtigt. Damit können sie sich auf die Zeitdauer der Störung einstellen und vermeiden unnötige Rückfragen zum Status. Besonderes Augenmerk widmet die Lösung der effizienten Bearbeitung von Standard-Problemen, wie etwa dem Hardwareaustausch. Die EDV-Mitarbeiter werden dadurch bei Routinearbeiten entlastet und können sich verstärkt auf die Analyse komplexer Störungen und die Kommunikation mit den Anwendern konzentrieren.

Zur Steuerung der Abläufe besitzt die Helpdesk-Lösung eine integrierte Workflow-Engine, die von der Störungsmeldung und -analyse über die Ergebnisauswertung bis hin zur Überwachung des Dienstleisters reicht, der gegebenenfalls das Problem behebt. Auf diese Weise sind EDV-Abteilung und Anwender ständig informiert und können sich auf die eingeleiteten Maßnahmen einstellen - ein deutliches Plus für die Zufriedenheit und das Vertrauen in die IT, die heute oft schon wie ein separates Service-Unternehmen in der eigenen Firma betrachtet wird. Zusätzlich trägt die hohe Transparenz zur Optimierung der internen Arbeitsabläufe bei.

---

**Mehr Info für die Redaktion: Pressebüro Gebhardt-Seele**

Leonrodstraße 68, 80636 München

Tel: 089 500315-0, Fax: 089 500315-15

E-Mail: [pressebuero@gebhardt-seele.de](mailto:pressebuero@gebhardt-seele.de)

**Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten**

Auf Wunsch wird die Lösung von Mitarbeitern der nova ratio AG über eine abgesicherte Verbindung betrieben, so dass sich die EDV-Mitarbeiter auf die Störungsbearbeitung und die Kommunikation mit den Anwendern konzentrieren können. Schulungen oder Zeitaufwand für das Einspielen von Updates entfallen.

### **Helpdesk als zentrale Schnittstelle im Unternehmen**

Der Helpdesk ist die zentrale Kommunikationsschnittstelle zwischen den Anwendern und der EDV-Abteilung. Umso erstaunlicher ist es, dass die Qualität von Anwendern und EDV-Abteilungen unterschiedlich wahrgenommen wird. Während etwa die EDV-Stellen im Rahmen des ITEB die Qualität von Hotline und Service-Desk mit 2,13 bewerteten, sahen andere Kollegen sie nur bei 2,50. Der Grund für diese Diskrepanz liegt nicht zuletzt darin, dass die Helpdesk-Werkzeuge häufig nicht an den Bedürfnissen und Anforderungen der Anwender ausgerichtet werden. Unzufriedenheit und Frustration sind die Folge – zum Nachteil die Effizienz des Unternehmens.

---

**Mehr Info für die Redaktion: Pressebüro Gebhardt-Seele**

Leonrodstraße 68, 80636 München

Tel: 089 500315-0, Fax: 089 500315-15

E-Mail: [pressebuero@gebhardt-seele.de](mailto:pressebuero@gebhardt-seele.de)

**Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten**

Die **nova ratio AG** begann 2000 mit der Entwicklung der IT-Betriebsplattform **eRunbook** und darauf aufbauenden Lösungen für das Configuration Management großer EDV-Umgebungen. Für kleine und mittelständische Unternehmen wurde 2008 eine Helpdesk-Lösung auf Basis dieser bewährten Plattform entwickelt. Diese Lösung kann als Softwarelizenz gekauft oder im Rahmen eines Servicevertrages genutzt werden, welcher neben den Lizenzgebühren auch die Einrichtung, den Grundbetrieb, die Wartung und die Aktualisierung der Software umfasst.

Das Paket zeichnet sich durch die folgenden Funktionen aus:

- Unterstützung von komplexen Abläufen
- Rückmeldungen an den Anwender
- integriertes Configuration-Management
- effiziente Abwicklung von Standard-Änderungen
- Automatisierte Inventarisierung

#### **Mehr Info für Leser/Zuschauer/Interessenten:**

##### **nova ratio AG**

Gerhard Wagner (Vorstandsvorsitzender)  
Hauptstraße 3-5, 56235 Hundsdorf  
Tel.: 02623 9242-0, Fax: 02623 9242 100  
E-Mail: [info@nova-ratio.de](mailto:info@nova-ratio.de)  
Internet: [www.nova-ratio.de](http://www.nova-ratio.de)

##### **Mehr Info für die Redaktion**

Pressebüro Gebhardt-Seele  
Leonrodstraße 68, 80636 München  
Tel: 089 500315-0, Fax: 089 500315-15  
E-Mail: [pressebuero@gebhardt-seele.de](mailto:pressebuero@gebhardt-seele.de)  
Internet: [www.gebhardt-seele.de](http://www.gebhardt-seele.de)

**Abdruck unter Nennung der Quelle honorarfrei, Belegexemplar erbeten**

---

#### **Mehr Info für die Redaktion: Pressebüro Gebhardt-Seele**

Leonrodstraße 68, 80636 München  
Tel: 089 500315-0, Fax: 089 500315-15  
E-Mail: [pressebuero@gebhardt-seele.de](mailto:pressebuero@gebhardt-seele.de)

**Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten**