

3.8 Self-Service, Wissensnutzung und Automatisierung (Teil 1/2)

“ Kurz erklärt

Ziel moderner Serviceorganisationen ist es nicht, möglichst viele Tickets zu bearbeiten, sondern Benutzern schnell und effizient zu helfen.

ITIL fördert deshalb:

- Self-Service,
- Wissensmanagement,
- Automatisierung,
- Standardisierung,
- und kontinuierliche Verbesserung.

Dadurch können viele Anfragen ohne direkten Kontakt zum Service Desk gelöst werden.

Was bedeutet Self-Service?

Self-Service ermöglicht Benutzern, bestimmte Aufgaben selbstständig durchzuführen.

Beispiele:

- Passwort zurücksetzen
- Software anfordern
- VPN beantragen
- Drucker installieren
- Status eines Incidents prüfen
- Knowledge-Artikel lesen
- Standardsoftware herunterladen

Dadurch werden Wartezeiten reduziert und der Service Desk entlastet.

Ziele des Self-Service

Ein gutes Self-Service-Portal soll:

- leicht verständlich sein,
- schnell zum Ziel führen,

- rund um die Uhr verfügbar sein,
- häufige Anfragen automatisieren,
- den Service Desk entlasten,
- die Benutzerzufriedenheit erhöhen.

Der Benutzer soll möglichst keine internen IT-Strukturen kennen müssen.

Vorteile

Für Benutzer:

- schnelle Hilfe
- keine Wartezeit
- jederzeit verfügbar
- transparente Bearbeitung

Für die IT:

- weniger Standardtickets
 - geringere Kosten
 - mehr Zeit für komplexe Incidents
 - einheitliche Prozesse
-

Grenzen des Self-Service

Nicht jede Anfrage eignet sich für Self-Service.

Beispiele:

- komplexe Störungen
- Sicherheitsvorfälle
- Major Incidents
- individuelle Beratung
- Sonderfreigaben
- komplexe Infrastrukturprobleme

In solchen Fällen bleibt der persönliche Support notwendig.

Serviceportal

Das Self-Service-Portal bildet häufig den zentralen Einstiegspunkt.

Typische Inhalte:

- Servicekatalog

- Ticketerstellung
 - Statusabfrage
 - Knowledge Base
 - Standardanfragen
 - Genehmigungen
 - Downloads
 - FAQ
-

Servicekatalog

Ein Servicekatalog beschreibt, welche Leistungen die IT anbietet.

Beispiele:

- Benutzerkonto
- E-Mail
- VPN
- Arbeitsplatz
- Notebook
- Software
- Druckservice
- Cloud-Dienste

Dadurch erkennen Benutzer schneller, welcher Service betroffen ist.

Standard Requests

Viele Service Requests lassen sich standardisieren.

Beispiele:

- neues Benutzerkonto
- Passwort zurücksetzen
- Monitor bestellen
- Software installieren
- Gruppenberechtigung beantragen

Diese Requests besitzen häufig:

- einen festen Ablauf,
 - definierte Genehmigungen,
 - standardisierte Bearbeitung.
-

Wissensmanagement

Wissen sollte dauerhaft verfügbar sein.

Nicht nur erfahrene Administratoren sollen Lösungen kennen.

Typische Wissensquellen:

- Knowledge Base
 - Runbooks
 - FAQ
 - Checklisten
 - Standardlösungen
 - Herstellerinformationen
-

Knowledge Base

Eine Knowledge Base enthält wiederverwendbare Lösungen.

Beispiele:

- VPN funktioniert nicht
- Outlook-Profil reparieren
- Drucker verbinden
- WLAN-Probleme
- MFA einrichten
- Software installieren

Gut gepflegte Knowledge-Artikel erhöhen die Lösungsquote erheblich.

Eigenschaften guter Artikel

Ein Artikel sollte:

- verständlich sein,
 - aktuell bleiben,
 - reproduzierbare Schritte enthalten,
 - Screenshots verwenden,
 - Voraussetzungen nennen,
 - Risiken erklären,
 - regelmäßig überprüft werden.
-

Zielgruppen unterscheiden

Nicht jeder Artikel richtet sich an dieselben Leser.

Mögliche Zielgruppen:

- Endbenutzer
- Service Desk
- Administratoren
- Spezialisten

Ein Benutzerartikel sollte keine internen Diagnoseschritte enthalten.

KCS (Knowledge-Centered Service)

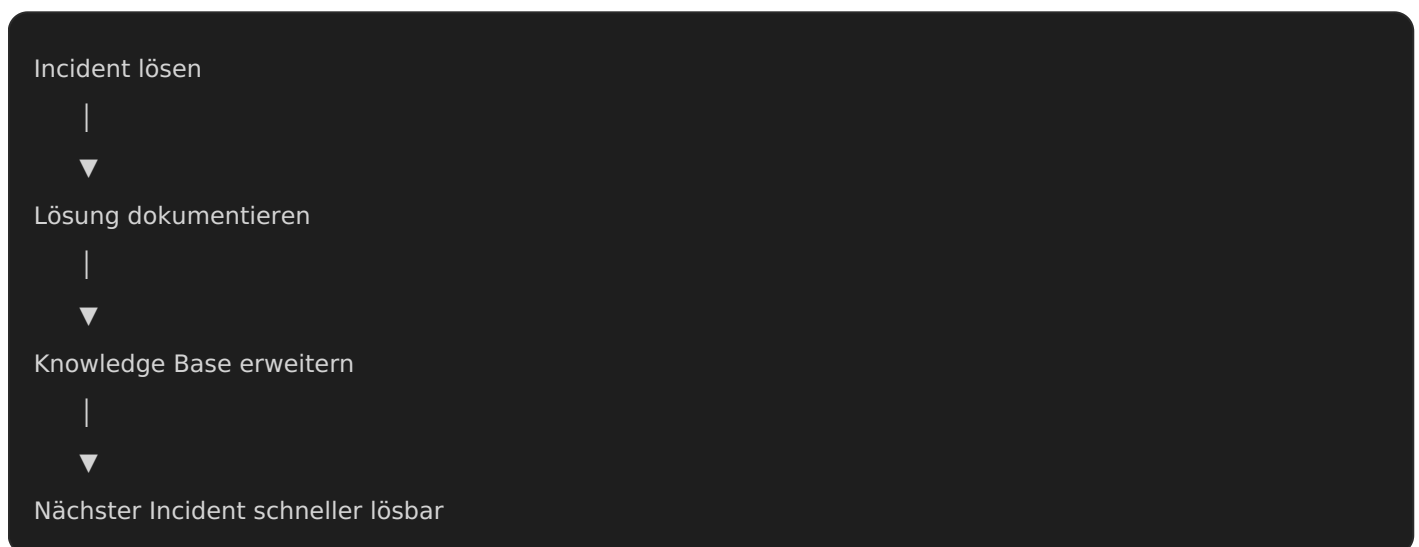
Viele Organisationen orientieren sich an den Prinzipien von **Knowledge-Centered Service (KCS)**.

Grundidee:

Wissen entsteht während der täglichen Bearbeitung.

Nicht erst Wochen später.

Typischer Ablauf:



Wissen aktuell halten

Veraltete Artikel verursachen:

- falsche Lösungen
- unnötige Tickets
- Frustration
- Sicherheitsprobleme

Knowledge-Artikel sollten regelmäßig überprüft werden.

Suche verbessern

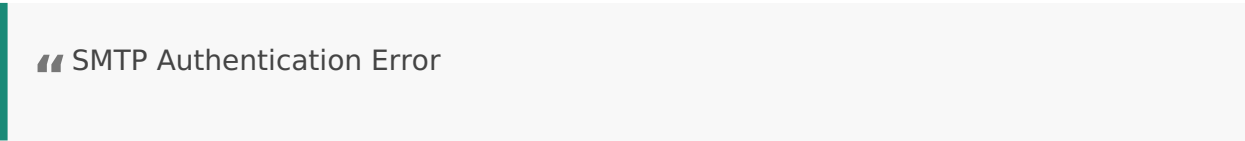
Ein gutes Wissenssystem benötigt:

- verständliche Titel
- Schlagwörter
- Kategorien
- Synonyme
- Suchfunktion

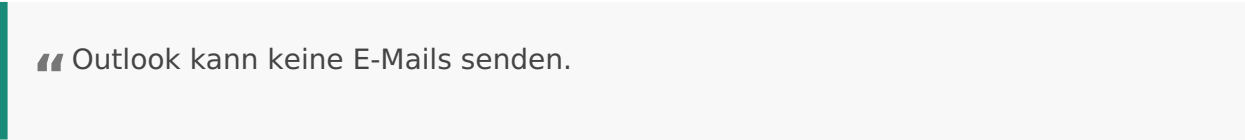
Benutzer suchen häufig nicht mit Fachbegriffen.

Beispiel:

Nicht:

A light gray rectangular box with a thin teal vertical bar on the left side. Inside the box, the text "SMTP Authentication Error" is displayed in a dark gray font, preceded by a small teal icon consisting of two slanted bars.

Sondern:

A light gray rectangular box with a thin teal vertical bar on the left side. Inside the box, the text "Outlook kann keine E-Mails senden." is displayed in a dark gray font, preceded by a small teal icon consisting of two slanted bars.

Automatisierung

Automatisierung übernimmt wiederkehrende Aufgaben.

Beispiele:

- Benutzer anlegen
- Gruppenmitgliedschaften verwalten
- Software verteilen
- Passwort zurücksetzen
- VM bereitstellen
- Zertifikate erneuern
- Backups prüfen

Dadurch werden Fehler reduziert und Abläufe beschleunigt.

Vorteile der Automatisierung

- schneller
- reproduzierbar
- weniger manuelle Fehler

- rund um die Uhr verfügbar
 - besser skalierbar
-

Risiken

Automatisierung ersetzt keine Kontrolle.

Fehlerhafte Automatisierungen können:

- falsche Benutzer anlegen,
- falsche Berechtigungen vergeben,
- Systeme löschen,
- Daten verändern,
- oder Sicherheitslücken erzeugen.

Automatisierungen benötigen daher:

- Tests,
 - Dokumentation,
 - Monitoring,
 - Rollback-Möglichkeiten,
 - Freigaben,
 - und klare Verantwortlichkeiten.
-

Runbooks

Runbooks beschreiben standardisierte Arbeitsabläufe.

Beispiele:

- Serverneustart
- Backup-Wiederherstellung
- Zertifikat erneuern
- Benutzer sperren
- DNS prüfen

Sie sorgen für einheitliche Arbeitsweisen.

Merksätze

“ Self-Service ersetzt nicht den Service Desk.

Wissen ist nur dann wertvoll, wenn es aktuell bleibt.

“ Gute Dokumentation spart zukünftige Bearbeitungszeit.

“ Automatisierung unterstützt Menschen – sie ersetzt keine Verantwortung.

“ Jede gelöste Störung kann neues Wissen erzeugen.
