

7.4 Self-Service und Benutzerwissen

“ Kurz erklärt

Self-Service bedeutet, dass Benutzer einfache Informationen, Anleitungen, Lösungen oder Anfragen selbstständig nutzen können, ohne direkt den Service Desk kontaktieren zu müssen.

Benutzerwissen ist dafür die Grundlage.

Gute Self-Service-Angebote helfen Benutzern schnell weiter, reduzieren Standardtickets und entlasten den Service Desk.

Self-Service funktioniert aber nur, wenn Inhalte verständlich, aktuell, auffindbar und sicher nutzbar sind.

Warum Self-Service wichtig ist

Viele Anfragen im IT-Alltag wiederholen sich.

Beispiele:

- Passwort zurücksetzen,
- MFA neu einrichten,
- Drucker verbinden,
- WLAN einrichten,
- Standardsoftware beantragen,
- VPN-Anleitung finden,
- Status einer Störung prüfen,
- häufige Fehlermeldung verstehen,
- neues Gerät vorbereiten,
- Zugriff beantragen,
- Servicezeiten nachlesen.

Wenn Benutzer solche Themen selbst lösen können, entstehen Vorteile:

- schnellere Hilfe,
- weniger Wartezeit,
- weniger Standardtickets,
- entlasteter Service Desk,
- bessere Benutzererfahrung,
- einheitliche Antworten,

- weniger Rückfragen,
- und mehr Zeit für komplexe Störungen.

Self-Service ersetzt den Service Desk nicht.

Er ergänzt ihn für geeignete Themen.

Self-Service ist mehr als eine Knowledge Base

Eine Knowledge Base ist ein wichtiger Bestandteil.

Self-Service kann aber mehr umfassen.

Beispiele:

- Benutzeranleitungen,
- FAQ,
- Serviceportal,
- Statusseite,
- Request-Formulare,
- Passwort-Reset,
- Softwarekatalog,
- Chatbot,
- automatisierte Standardprozesse,
- Benutzerinformationen,
- interaktive Hilfen,
- geführte Fehlerdiagnose.

Self-Service bedeutet:

“ Benutzer können passende Hilfe oder passende Services eigenständig finden und nutzen.

Geeignete Self-Service-Themen

Self-Service eignet sich besonders für:

- häufige Fragen,
- risikoarme Standardaufgaben,
- klare Schritt-für-Schritt-Anleitungen,
- wiederkehrende Requests,
- einfache Fehlerbilder,
- Statusinformationen,

- Standardsoftware,
- Passwort- und MFA-Themen,
- Drucker- und WLAN-Anleitungen,
- Onboarding-Informationen,
- bekannte Workarounds für Benutzer.

Nicht jedes Thema eignet sich für Self-Service.

Komplexe, sicherheitskritische oder riskante Tätigkeiten gehören weiterhin in kontrollierte Supportprozesse.

Ungeeignete Self-Service-Themen

Self-Service ist ungeeignet, wenn:

- Administratorrechte notwendig sind,
- Datenverlust möglich ist,
- Sicherheitsrisiken entstehen,
- Benutzer vertrauliche Informationen sehen würden,
- Ursache unklar ist,
- mehrere Systeme betroffen sein können,
- eine Freigabe erforderlich ist,
- gesetzliche oder Compliance-Vorgaben betroffen sind,
- falsche Anwendung großen Schaden verursachen kann.

Beispiel:

Ein Benutzer sollte nicht selbst Firewall-Regeln ändern können.

Ein Benutzer kann aber eine verständliche Anleitung erhalten, wie er eine Firewall-Freigabe korrekt beantragt.

Benutzerwissen

Benutzerwissen ist Wissen, das für Endbenutzer verständlich und nutzbar aufbereitet ist.

Typische Inhalte:

- einfache Anleitungen,
- kurze FAQ,
- Hinweise zu bekannten Störungen,
- Schritt-für-Schritt-Hilfen,
- Screenshots,
- Servicebeschreibungen,
- Voraussetzungen,

- Antragswege,
- Supportkontakte,
- Statusinformationen,
- Sicherheitsverhalten,
- Hinweise zur Ticket-Erstellung.

Benutzerwissen sollte nicht wie interne IT-Dokumentation geschrieben sein.

Es muss zur Sprache und Situation der Benutzer passen.

Interne Sprache und Benutzersprache unterscheiden

Ungeeignet:

“ Prüfen Sie, ob Ihr Token im Identity Provider korrekt registriert ist.

Besser:

“ Öffnen Sie Ihre Authenticator-App und prüfen Sie, ob Sie die Anmeldung bestätigen können.

Ungeeignet:

“ Der Client verliert nach Sleep den Tunnel State.

Besser:

“ Wenn Ihr VPN nach dem Ruhezustand nicht mehr verbindet, starten Sie den VPN-Client vollständig neu.

Ungeeignet:

“ Erstellen Sie einen Incident mit Kategorie IAM/MFA/Auth.

Besser:

Erstellen Sie ein Ticket mit dem Betreff „MFA funktioniert nicht“ und nennen Sie Ihr Gerät und die Fehlermeldung.

Benutzerwissen muss verständlich sein, nicht intern perfekt formuliert.

Ziele von Self-Service

Self-Service soll:

- Benutzer schneller unterstützen,
- Standardfragen reduzieren,
- einfache Lösungen direkt bereitstellen,
- Ticketqualität verbessern,
- Anfragen richtig kanalisieren,
- Service Desk entlasten,
- Wissen einheitlich bereitstellen,
- Wartezeiten verringern,
- Benutzerzufriedenheit erhöhen,
- und Supportprozesse effizienter machen.

Self-Service ist nur erfolgreich, wenn Benutzer ihn akzeptieren und nutzen.

Voraussetzungen für guten Self-Service

Guter Self-Service benötigt:

- verständliche Inhalte,
- gute Suche,
- klare Kategorien,
- aktuelle Artikel,
- einfache Formulare,
- passende Sprache,
- mobile Nutzbarkeit,
- Barrierearmut,
- klare Supportwege,
- gepflegte Serviceinformationen,
- regelmäßige Auswertung,
- und Rückmeldemöglichkeiten.

Ein Portal allein verbessert noch nichts.

Die Inhalte und Prozesse müssen funktionieren.

Serviceportal

Ein Serviceportal ist ein zentraler Einstiegspunkt für Benutzer.

Es kann enthalten:

- Knowledge Base,
- FAQ,
- Servicekatalog,
- Request-Formulare,
- Ticketstatus,
- Störungsmeldungen,
- Statusinformationen,
- Benutzeranleitungen,
- Softwarekatalog,
- Passwort-Reset,
- Kontaktmöglichkeiten.

Ein gutes Serviceportal beantwortet schnell:

- Was suche ich?
 - Was kann ich selbst tun?
 - Was kann ich beantragen?
 - Wo sehe ich den Status?
 - Wann muss ich ein Ticket erstellen?
 - Welche Informationen werden benötigt?
-

Servicekatalog im Self-Service

Der Servicekatalog beschreibt verfügbare IT-Services aus Benutzersicht.

Beispiele:

- Standardsoftware beantragen,
- neues Benutzerkonto,
- Zugriff auf Anwendung,
- Hardware bestellen,
- Drucker einrichten,
- VPN-Zugang beantragen,
- Gruppenpostfach beantragen,
- Mobilgerät registrieren.

Ein guter Servicekatalog erklärt:

- wofür der Service ist,
- wer ihn nutzen darf,

- welche Voraussetzungen bestehen,
- welche Genehmigungen nötig sind,
- wie lange es ungefähr dauert,
- welche Informationen benötigt werden,
- und wo Hilfe verfügbar ist.

Gute Request-Formulare

Self-Service-Formulare sollten so gestaltet sein, dass Benutzer richtige Informationen liefern können.

Ein gutes Formular:

- fragt nur notwendige Informationen ab,
- nutzt verständliche Feldnamen,
- vermeidet interne Kategorien,
- bietet passende Auswahlfelder,
- erklärt Pflichtfelder,
- prüft Eingaben,
- zeigt erwartete Bearbeitungszeit,
- nennt Genehmigungsschritte,
- bietet Hilfetexte,
- und erzeugt ein gut bearbeitbares Ticket.

Schlechte Formulare erzeugen Rückfragen und falsche Tickets.

Beispiel: schlechtes und gutes Formular

Schlecht:

Feld	Problem
Kategorie	Benutzer kennt interne Kategorien nicht
CI	Benutzer weiß nicht, welches CI betroffen ist
Priorität	Benutzer bewertet oft zu hoch oder unsicher
Beschreibung	ohne Hilfe zu ungenau

Besser:

Feld	Vorteil
Welcher Service ist betroffen?	benutzerverständlich
Was möchten Sie tun?	Ziel wird klar
Welche Fehlermeldung sehen Sie?	Diagnose wird möglich

Feld	Vorteil
Seit wann tritt das Problem auf?	zeitliche Einordnung
Sind weitere Personen betroffen?	Auswirkung erkennbar

Ticketqualität durch Self-Service verbessern

Self-Service kann Tickets verbessern, wenn Benutzer geführt werden.

Beispiele:

- richtige Kategorie wird automatisch gesetzt,
- betroffener Service wird abgefragt,
- Fehlermeldung wird erfasst,
- Screenshots können angehängt werden,
- Standort oder Gerät wird abgefragt,
- Dringlichkeit wird durch Fragen eingeordnet,
- passende Knowledge-Artikel werden vorgeschlagen.

Dadurch kann der Service Desk schneller arbeiten.

Knowledge-Artikel im Self-Service

Benutzerartikel im Self-Service sollten:

- kurze Titel haben,
- verständlich formuliert sein,
- klare Schritte enthalten,
- Screenshots nur bei Nutzen verwenden,
- erwartetes Ergebnis beschreiben,
- typische Fehler nennen,
- Supportweg erklären,
- und regelmäßig geprüft werden.

Beispielartikel:

- Passwort zurücksetzen
- MFA auf neuem Smartphone einrichten
- VPN auf dem Notebook verbinden
- Drucker hinzufügen
- Software über das Portal installieren
- Verdächtige E-Mail melden

Suchfunktion

Die Suche ist entscheidend.

Benutzer suchen nicht nach internen IT-Begriffen.

Sie suchen nach:

- „Passwort vergessen“
- „VPN geht nicht“
- „Drucker offline“
- „neues Handy“
- „MFA funktioniert nicht“
- „Software installieren“
- „E-Mail verdächtig“
- „Portal geht nicht“

Artikel sollten diese Begriffe enthalten.

Eine gute Suche berücksichtigt Synonyme, Fehlermeldungen und häufige Formulierungen.

Kategorien und Navigation

Neben Suche hilft eine einfache Navigation.

Mögliche Kategorien:

- Konto und Anmeldung,
- Passwort und MFA,
- Netzwerk und VPN,
- E-Mail und Kalender,
- Software,
- Hardware,
- Drucken,
- Dateien und Zugriff,
- Sicherheit,
- Störungen und Status,
- Anträge und Berechtigungen.

Kategorien sollten aus Benutzersicht benannt werden.

Ungeeignet:

- IAM,
- Endpoint,
- Collaboration,
- Network Services,
- Infrastructure.

Besser:

- Anmeldung,
 - Geräte,
 - E-Mail,
 - Netzwerk,
 - Software,
 - Zugriff.
-

Statusinformationen

Self-Service kann Benutzer über Störungen informieren.

Beispiele:

- aktueller Ausfall,
- geplantes Wartungsfenster,
- bekannte Einschränkung,
- Zwischenlösung,
- betroffene Services,
- nächste Aktualisierung,
- Abschlussmeldung.

Statusinformationen reduzieren doppelte Tickets.

Wenn Benutzer sehen, dass eine Störung bekannt ist, müssen sie nicht erneut nachfragen.

Beispiel: Statusmeldung

“ Der Service „Mitarbeiterportal“ ist aktuell für einige Benutzer nicht erreichbar.

Die Ursache wird untersucht.

Bitte erstellen Sie nur dann ein Ticket, wenn Sie zusätzlich ein anderes Fehlerbild sehen oder dringend individuelle Unterstützung benötigen.

Nächste Aktualisierung erfolgt um 14:30 Uhr.

Statusmeldungen sollten klar, ruhig und verständlich sein.

Self-Service bei bekannten Störungen

Bei bekannten Störungen kann Self-Service helfen durch:

- sichtbare Statusmeldung,
- einfache Erklärung,
- Workaround,
- Hinweis auf betroffene Benutzer,
- Angabe, ob ein Ticket nötig ist,
- nächste Aktualisierung,
- Link zu weiteren Informationen.

Wichtig ist:

Benutzer dürfen nicht mit unsicheren Workarounds allein gelassen werden.

Bei kritischen Fällen muss der Supportweg klar bleiben.

Self-Service und Automatisierung

Self-Service kann mit Automatisierung verbunden sein.

Beispiele:

- Passwort zurücksetzen,
- Standardsoftware bereitstellen,
- Benutzer zu genehmigter Gruppe hinzufügen,
- Standardgerät bestellen,
- Ticket automatisch richtig kategorisieren,
- Genehmigungsworkflow starten,
- Status automatisch anzeigen,
- Knowledge-Artikel automatisch vorschlagen.

Automatisierung eignet sich besonders für wiederholbare, risikoarme und klar definierte Aufgaben.

Risiken von Automatisierung im Self-Service

Automatisierung muss kontrolliert werden.

Risiken:

- falsche Berechtigungen,
- fehlende Genehmigung,
- Missbrauch,
- Sicherheitslücken,
- falsche Zuordnung,
- automatische Fehlerverbreitung,
- fehlende Protokollierung,
- unklare Verantwortlichkeit.

Deshalb müssen automatisierte Self-Service-Prozesse geprüft, überwacht und dokumentiert werden.

Genehmigungen im Self-Service

Nicht jeder Self-Service-Request darf sofort ausgeführt werden.

Genehmigungen können notwendig sein bei:

- Zugriff auf Fachanwendungen,
- Berechtigungsänderungen,
- kostenpflichtiger Software,
- Hardwarebestellung,
- externem Zugriff,
- Datenfreigabe,
- Administratorrechten,
- Cloud-Ressourcen,
- Sicherheitsausnahmen.

Das Portal sollte klar anzeigen:

- wer genehmigt,
 - warum Genehmigung nötig ist,
 - was der aktuelle Status ist,
 - und welche Informationen fehlen.
-

Self-Service und Sicherheit

Self-Service muss sicher gestaltet sein.

Zu beachten:

- Identität des Benutzers prüfen,
- Berechtigungen kontrollieren,
- sensible Informationen schützen,
- keine internen Sicherheitsdetails offenlegen,
- Anleitungen mit Risiko einschränken,
- Protokollierung sicherstellen,
- Missbrauch verhindern,
- Datenschutz beachten.

Beispiel:

Ein Benutzerartikel darf erklären, wie eine verdächtige E-Mail gemeldet wird.

Er sollte aber keine internen Erkennungsregeln oder Sicherheitswerkzeuge offenlegen.

Self-Service und Datenschutz

Self-Service kann personenbezogene Daten betreffen.

Beispiele:

- Benutzerkonto,
- Gerätedaten,
- Standort,
- Telefonnummer,
- Screenshots,
- Ticketbeschreibung,
- Zugriffsrechte,
- Protokolldaten.

Zu prüfen ist:

- Welche Daten werden abgefragt?
- Sind sie notwendig?
- Wer kann sie sehen?
- Wie lange werden sie gespeichert?
- Wird der Benutzer verständlich informiert?
- Gibt es sensible Anhänge?

Formulare sollten keine unnötigen personenbezogenen Daten abfragen.

Self-Service und Barrierearmut

Self-Service sollte möglichst einfach zugänglich sein.

Zu beachten:

- klare Sprache,
- gut lesbare Struktur,
- mobile Nutzbarkeit,
- verständliche Links,
- sinnvolle Überschriften,
- Alternativen zu Bildern,
- keine unnötig komplexen Formulare,
- ausreichende Kontraste,
- verständliche Fehlermeldungen.

Ein Self-Service, der schwer zu bedienen ist, erzeugt neue Supportanfragen.

Benutzerfeedback

Benutzer sollten Rückmeldung geben können.

Mögliche Fragen:

- War der Artikel hilfreich?
- Haben die Schritte funktioniert?
- War etwas unverständlich?
- Wurde das Problem gelöst?
- Welche Information hat gefehlt?

Feedback hilft, Inhalte zu verbessern.

Es muss aber regelmäßig ausgewertet werden.

Sonst verliert die Feedbackfunktion ihren Wert.

Nutzung messen

Mögliche Kennzahlen für Self-Service:

Kennzahl	mögliche Aussage
Artikelaufrufe	welche Themen wichtig sind
Suchanfragen ohne Treffer	Wissenslücken
Ticketvermeidung	Self-Service löst Anliegen
Formularabbrüche	Formular zu kompliziert
schlechte Bewertungen	Artikel unverständlich oder falsch
häufige Rückfragen	Inhalt unvollständig
häufige Requests	Automatisierungspotenzial
Self-Service-Anteil	Nutzung des Portals

Kennzahlen sollten immer mit Kontext betrachtet werden.

Hohe Artikelaufrufe können bedeuten:

- Artikel ist wichtig,
- Problem tritt häufig auf,
- Artikel ist schwer verständlich,
- oder Service verursacht viele Fragen.

Self-Service-Erfolg messen

Self-Service ist erfolgreich, wenn:

- Benutzer passende Hilfe finden,
- einfache Anliegen schneller gelöst werden,
- Ticketqualität steigt,
- Standardtickets sinken,
- Service Desk entlastet wird,
- Benutzerzufriedenheit steigt,
- Inhalte aktuell bleiben,
- und keine Sicherheitsrisiken entstehen.

Nicht erfolgreich ist Self-Service, wenn Benutzer nur vom Support ferngehalten werden.

Self-Service muss Hilfe verbessern, nicht Hilfe erschweren.

Ticketvermeidung richtig verstehen

Ticketvermeidung ist nicht immer automatisch positiv.

Positiv:

- Benutzer löst Passwortproblem selbst.
- Benutzer findet passende Anleitung.
- Benutzer sieht Statusmeldung und erstellt kein doppeltes Ticket.

Negativ:

- Benutzer findet keinen Supportweg.
- Benutzer gibt frustriert auf.
- Benutzer nutzt unsicheren Umweg.
- Benutzer meldet echten Incident nicht.

Deshalb muss Self-Service immer Benutzererfahrung und Risiko berücksichtigen.

Self-Service und Service Desk verbinden

Self-Service und Service Desk sollten zusammenarbeiten.

Beispiele:

- Service Desk nutzt dieselben Artikel,
- Service Desk meldet fehlende Artikel,
- Service Desk sieht, welche Artikel Benutzer vorher gelesen haben,
- Benutzer können aus einem Artikel direkt ein Ticket erstellen,
- Ticketformular übernimmt relevante Informationen,
- Artikel werden aus gelösten Tickets verbessert.

Self-Service darf nicht getrennt vom Support betrieben werden.

Übergang vom Self-Service zum Ticket

Wenn Self-Service nicht hilft, muss der nächste Schritt klar sein.

Ein guter Artikel sagt:

- Wann soll ein Ticket erstellt werden?
- Welche Informationen sollen angegeben werden?
- Welche Screenshots sind hilfreich?
- Welche Fehlermeldung ist wichtig?
- Welche Dringlichkeit ist angemessen?
- Gibt es einen alternativen Kontaktweg bei kritischen Störungen?

Beispiel:

“ Erstellen Sie ein Ticket, wenn die Anmeldung nach diesen Schritten weiterhin nicht funktioniert. Geben Sie bitte die Fehlermeldung, Uhrzeit, Gerätetyp und betroffenen Service an.

Self-Service bei Onboarding

Beim Onboarding ist Self-Service besonders hilfreich.

Mögliche Inhalte:

- erstes Login,
- Passwort ändern,
- MFA einrichten,
- E-Mail nutzen,
- Kalender nutzen,
- WLAN verbinden,
- VPN einrichten,
- Software installieren,
- Drucker hinzufügen,
- Serviceportal nutzen,
- Sicherheitsregeln,
- Supportkontakt.

Gutes Onboarding-Wissen reduziert viele Anfangsfragen und verbessert den Start neuer Mitarbeitender.

Self-Service bei Offboarding

Auch beim Offboarding kann Self-Service unterstützen.

Beispiele:

- Checkliste für Führungskräfte,
- Rückgabe von Geräten,
- Umgang mit Daten,
- Weiterleitung oder Deaktivierung von Postfächern,
- Entzug von Berechtigungen,
- Archivierung,
- Software- und Lizenzrückgabe.

Diese Themen sind oft sicherheits- und compliance-relevant.

Deshalb müssen klare Prozesse und Genehmigungen berücksichtigt werden.

Self-Service bei Sicherheitsfragen

Benutzerwissen ist für Informationssicherheit wichtig.

Beispiele:

- Phishing melden,
- verdächtige E-Mail erkennen,
- verlorenes Gerät melden,
- Passwort sicher ändern,
- MFA-Probleme melden,
- keine Zugangsdaten weitergeben,
- sichere Dateiablage nutzen,
- Sicherheitsvorfall melden.

Sicherheitsartikel müssen besonders verständlich sein.

Benutzer müssen schnell erkennen, was sie tun sollen.

Benutzer nicht überfordern

Self-Service sollte Benutzer unterstützen, nicht mit IT-Arbeit belasten.

Warnzeichen:

- zu viele Pflichtfelder,
- unklare Kategorien,
- lange technische Texte,

- keine Suche,
- veraltete Artikel,
- komplizierte Genehmigungswege,
- keine Rückmeldung,
- kein klarer Supportweg.

Self-Service darf nicht bedeuten:

“ Benutzer sollen sich selbst durch schlechte Prozesse kämpfen.

Benutzerperspektive testen

Self-Service-Inhalte sollten aus Benutzersicht getestet werden.

Fragen:

- Findet ein Benutzer den Artikel über typische Begriffe?
- Versteht er die Schritte ohne IT-Vorwissen?
- Weiß er, wann er stoppen muss?
- Weiß er, wann ein Ticket nötig ist?
- Funktionieren Links und Screenshots?
- Ist der Artikel auf mobilen Geräten nutzbar?
- Wird klar, was als nächstes passiert?

Ein technisch korrekter Artikel kann trotzdem schlecht sein, wenn Benutzer ihn nicht verstehen.

Service Desk als Qualitätsquelle

Der Service Desk erkennt häufig, wo Self-Service scheitert.

Beispiele:

- Benutzer finden Artikel nicht,
- Formulare erzeugen falsche Tickets,
- Anleitungen sind unklar,
- Artikel sind veraltet,
- Kategorien passen nicht,
- Suchbegriffe fehlen,
- Standardfrage tritt trotz Artikel weiter häufig auf.

Deshalb sollte Service-Desk-Feedback regelmäßig in Self-Service-Verbesserungen einfließen.

Self-Service-Inhalte nach Changes aktualisieren

Changes können Self-Service-Inhalte veralten lassen.

Beispiele:

- neue Oberfläche,
- anderer Menüpfad,
- neue MFA-Methode,
- neue VPN-Version,
- geänderter Softwarekatalog,
- geänderte Genehmigung,
- neues Serviceportal,
- anderer Supportweg.

Change-Abschluss sollte deshalb prüfen:

“ Welche Benutzerartikel, FAQ oder Formulare müssen aktualisiert werden?

Self-Service-Inhalte nach Releases aktualisieren

Releases können Benutzerfragen auslösen.

Vor einem Release sollten vorbereitet werden:

- Release Notes,
- Benutzeranleitung,
- FAQ,
- bekannte Einschränkungen,
- Supportartikel,
- Statusinformationen,
- Self-Service-Formulare,
- Service-Desk-Briefing.

Nach dem Release sollten Suchanfragen, Tickets und Feedback beobachtet werden.

Self-Service und Continual Improvement

Self-Service sollte kontinuierlich verbessert werden.

Möglicher Ablauf:

Nutzung analysieren



Suchanfragen ohne Treffer prüfen



häufige Tickets auswerten



Artikel verbessern



Formulare vereinfachen



Automatisierung prüfen



Feedback auswerten



Wirkung messen

Guter Self-Service entsteht durch regelmäßige Pflege, nicht durch einmalige Erstellung.

Praxisbeispiel: MFA neues Smartphone

Situation

Viele Benutzer erstellen Tickets, weil sie ein neues Smartphone haben.

Problem

Der alte Artikel ist schwer auffindbar und nutzt interne Begriffe.

Verbesserung

- Titel: „MFA auf neuem Smartphone einrichten“
- Suchbegriffe: MFA, Authenticator, neues Handy, Anmeldung
- einfache Schritte,
- Screenshots,
- Hinweis bei fehlendem Zugriff,
- direkter Ticketlink.

Nutzen

Benutzer lösen einfache Fälle selbst.

Komplexe Fälle landen mit besseren Informationen beim Service Desk.

Praxisbeispiel: VPN-Anleitung

Situation

Viele Benutzer melden VPN-Probleme im Homeoffice.

Self-Service-Inhalt

- Voraussetzungen prüfen,
- Internetverbindung testen,
- VPN-Client öffnen,
- bekannte Fehlermeldungen erklären,
- Workaround bei Ruhezustand,
- Ticketweg bei weiterhin bestehendem Fehler.

Wichtig

Sicherheitsrelevante interne Details bleiben im Service-Desk-Artikel.

Benutzer erhalten nur sichere, verständliche Schritte.

Praxisbeispiel: Software beantragen

Situation

Benutzer fragen per E-Mail nach Standardsoftware.

Self-Service-Lösung

- Softwarekatalog im Portal,
- klare Beschreibung der Software,
- automatische Genehmigung bei freigegebener Standardsoftware,
- Lizenzhinweis,
- Statusanzeige,
- automatische Installation, falls möglich.

Nutzen

Weniger manuelle Rückfragen und schnellere Bereitstellung.

Praxisbeispiel: Statusseite bei Störung

Situation

E-Mail-Service ist gestört.

Ohne Statusseite

Viele Benutzer erstellen identische Tickets.

Mit Statusseite

Benutzer sehen:

- Störung ist bekannt,
- betroffener Service,
- aktueller Status,
- nächste Aktualisierung,
- ob ein Ticket notwendig ist.

Nutzen

Service Desk kann sich stärker auf Behebung und Kommunikation konzentrieren.

Typische Fehler

Fehler 1

Self-Service wird als Ersatz für Support verstanden.

Fehler 2

Benutzerartikel sind zu technisch.

Fehler 3

Artikel sind nicht auffindbar.

Fehler 4

Suchbegriffe der Benutzer fehlen.

Fehler 5

Formulare fragen interne IT-Kategorien ab.

Fehler 6

Self-Service enthält unsichere Workarounds.

Fehler 7

Benutzer wissen nicht, wann sie ein Ticket erstellen sollen.

Fehler 8

Statusinformationen fehlen bei bekannten Störungen.

Fehler 9

Feedback wird gesammelt, aber nicht ausgewertet.

Fehler 10

Artikel werden nach Changes und Releases nicht aktualisiert.

Fehler 11

Automatisierung wird ohne ausreichende Kontrolle eingeführt.

Fehler 12

Ticketvermeidung wird wichtiger genommen als echte Hilfe.

Checkliste Self-Service-Thema auswählen

- ☐ Thema tritt häufig auf
 - ☐ Lösung ist klar beschreibbar
 - ☐ Risiko ist niedrig oder kontrollierbar
 - ☐ Benutzer dürfen die Schritte selbst ausführen
 - ☐ keine vertraulichen internen Informationen nötig
 - ☐ Supportweg kann klar beschrieben werden
 - ☐ Artikel kann aktuell gehalten werden
 - ☐ Nutzen für Benutzer ist erkennbar
 - ☐ Service Desk wird entlastet
 - ☐ Sicherheits- und Datenschutzfragen sind geprüft
-

Checkliste Benutzerartikel

- ☐ Titel nutzt Benutzersprache
 - ☐ Zielgruppe ist klar
 - ☐ Problem oder Aufgabe ist verständlich beschrieben
 - ☐ Voraussetzungen sind genannt
 - ☐ Schritte sind einfach und kurz
 - ☐ erwartetes Ergebnis ist beschrieben
 - ☐ typische Fehler sind genannt
 - ☐ Supportweg ist klar
 - ☐ keine internen vertraulichen Informationen enthalten
 - ☐ Screenshots sind aktuell, falls verwendet
 - ☐ Owner ist eingetragen
 - ☐ Review-Datum ist gesetzt
-

Checkliste Serviceportal

- ☐ Suche funktioniert mit Benutzerbegriffen
 - ☐ Kategorien sind verständlich
 - ☐ häufige Anliegen sind leicht auffindbar
 - ☐ Servicekatalog ist aktuell
 - ☐ Formulare sind einfach
 - ☐ Ticketstatus ist sichtbar
 - ☐ Statusmeldungen sind vorhanden
 - ☐ Feedback ist möglich
 - ☐ Inhalte sind mobil nutzbar
 - ☐ Zugriffsschutz ist passend
 - ☐ Service Desk kann Inhalte pflegen oder Feedback geben
-

Checkliste Self-Service-Formular

- ☐ fragt nur notwendige Informationen ab
- ☐ nutzt verständliche Feldnamen
- ☐ erklärt Pflichtfelder
- ☐ vermeidet interne Kategorien
- ☐ bietet passende Auswahlfelder
- ☐ schlägt Knowledge-Artikel vor

- ☐ prüft Eingaben, soweit möglich
 - ☐ zeigt Genehmigungen und Status
 - ☐ nennt erwartete Bearbeitung
 - ☐ erzeugt ein gut bearbeitbares Ticket
-

Checkliste Self-Service verbessern

- ☐ häufige Tickets ausgewertet
 - ☐ Suchanfragen ohne Treffer geprüft
 - ☐ Artikelbewertungen ausgewertet
 - ☐ Formularabbrüche analysiert
 - ☐ Service-Desk-Feedback eingeholt
 - ☐ Benutzerfeedback berücksichtigt
 - ☐ veraltete Artikel aktualisiert
 - ☐ neue Artikel für häufige Themen erstellt
 - ☐ Automatisierungspotenzial geprüft
 - ☐ Sicherheitsrisiken bewertet
 - ☐ Wirkung nach Verbesserung gemessen
-

Bedeutung für Fachinformatiker für Systemintegration

Fachinformatiker unterstützen Self-Service durch praxisnahes technisches Wissen.

Im Arbeitsalltag bedeutet das:

- häufige technische Fragen erkennen,
- verständliche Benutzerartikel mit vorbereiten,
- sichere Workarounds von riskanten Maßnahmen unterscheiden,
- Service Desk mit klaren Informationen versorgen,
- Formulare aus technischer Sicht verbessern,
- Automatisierung für Standardaufgaben unterstützen,
- Inhalte nach Changes aktualisieren,
- und technische Begriffe in benutzerverständliche Sprache übersetzen.

Guter Self-Service entsteht durch Zusammenarbeit von Service Desk, Fachgruppen, Service Ownern und Benutzern.

Zusammenfassung



häufige Benutzeranliegen erkennen
↓
prüfen, ob Self-Service geeignet und sicher ist
↓
Benutzerwissen verständlich aufbereiten
↓
Artikel, FAQ, Formular oder Automatisierung bereitstellen
↓
Serviceportal und Suche benutzerfreundlich gestalten
↓
Übergang zum Ticket klar beschreiben
↓
Nutzung und Feedback auswerten
↓
Inhalte nach Changes und Releases aktualisieren
↓
Self-Service kontinuierlich verbessern

Merksätze

“ Self-Service ersetzt den Service Desk nicht, sondern ergänzt ihn.

“ Benutzerwissen muss in Benutzersprache geschrieben sein.

“ Ein Artikel hilft nur, wenn er gefunden und verstanden wird.

“ Gute Formulare verbessern Ticketqualität.

“ Ticketvermeidung ist nur positiv, wenn Benutzer wirklich Hilfe erhalten.

“ Self-Service muss sicher, aktuell und gepflegt sein.

Verwandte Seiten

- 7.1 Knowledge Management – Ziele, Begriffe und Grundlagen
- 7.2 Knowledge-Artikel, Runbooks und FAQ
- 7.3 Known Errors, Workarounds und Wissensnutzung im Service Desk
- 7.5 Knowledge Management im Zusammenspiel mit Incident, Problem und Change
- Service Desk
- Incident Management
- Request Fulfilment
- Change Enablement
- Release Management
- Continual Improvement

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Knowledge Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Desk
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Request Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Incident Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Change Enablement
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Continual Improvement
- ITIL Foundation – Version 5

Ergänzende Praxiseinordnung

- Knowledge-Centered Service als verbreiteter Praxisansatz für Wissensarbeit im Support
- Allgemeine UX- und Support-Praxis für Self-Service-Portale, Formularqualität und Benutzerkommunikation

Einordnung

Die dargestellten:

- Self-Service-Beispiele,
- Benutzerartikel-Strukturen,
- Formularhinweise,
- Checklisten,
- Kennzahlen,
- und Praxisbeispiele

sind herstellerneutrale Praxisempfehlungen.

ITIL schreibt keine universelle:

- Self-Service-Portal-Struktur,
- Artikelvorlage,
- Formularstruktur,
- Suchlogik,
- Automatisierungspflicht,
- Kennzahlenliste,
- oder Toolauswahl

für alle Organisationen vor.

Die konkrete Umsetzung muss an:

- Benutzergruppen,
- Services,
- Supportmodell,
- Sicherheitsanforderungen,
- Datenschutz,
- Knowledge-Werkzeuge,
- Servicekatalog,
- Automatisierungsgrad,
- und verfügbare Fähigkeiten

angepasst werden.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: aktuelle ITIL-4-Practice-Guidance

Fachlicher Stand: August 2026
