

Link: <https://www.computerwoche.de/a/mobile-geraete-belasten-helpdesks,3062374>

IDC-Studie „IT-Service-Management in Deutschland 2014“

Mobile Geräte belasten Helpdesks

Datum: 29.05.2014

Autor(en): Holger Eriksson

Während Unternehmen versuchen, ihre Kosten für das Service-Management senken, führt die zunehmende Zahl von Smartphones, Tablets und mobilen Apps im Unternehmenseinsatz zu einer merklichen Zunahme an Service Desk Incidents.



Mark Alexander Schulte, IDC-Consultant
Foto: IDC

Ziel der im März 2014 durchgeführten Befragung war es, neben einer generellen Bestandsaufnahme des ITSM-Marktes aufzuzeigen, welche Herausforderungen und Chancen für das IT Service Management in Firmen und Organisationen durch Cloud Computing und Enterprise Mobility entstehen. Vor diesem Hintergrund hat IDC 170 IT-Verantwortliche aus Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern in Deutschland befragt. Dabei brachte die Studie zwei zentrale Anforderungen an das IT Service Management in den kommenden 24 Monaten hervor: Zum einen sollen IT-Verantwortliche die Qualität ihrer IT-Dienste verbessern - jeder zweite Befragte gab dies als wesentliche Aufgabe an - andererseits sollen sie IT-Kosten einsparen (von 45 Prozent genannt).

Dabei stehen die Unternehmen gerade im Bereich der mobilen Geräte und Applikationen vor zusätzlichen Herausforderungen. Denn neben Cloud Computing hat der Mobility-Trend wesentliche Einflüsse sowohl auf operative als auch strategische Aspekte des IT Service Managements. Während IT-Organisationen bemüht sind, Kosten für das IT Service Management beispielsweise durch Reduzierung von Incidents zu senken, wird dieses Bestreben durch die Verwendung von mobilen Endgeräten und Applikationen im Unternehmen konterkariert.

45 Prozent der befragten IT-Verantwortlichen gaben an, dass durch Smartphones, Tablet-PCs und mobilen Apps die Anzahl an Incidents im letzten Jahr gestiegen ist - und zwar um durchschnittlich 17 Prozent. "Jeder zusätzliche Incident bindet personelle Ressourcen und stellt einen Aufwand für das Unternehmen dar. Häufig werden diese Kosten bei der Beschaffung von Smartphones oder Tablet-PCs im Sinne einer TCO-Analyse vernachlässigt", kommentiert IDC-Consultant Mark Alexander Schulte die Ergebnisse.

Abhilfe könnten nach Einschätzung von IDC Ansätze wie mobile Helpdesk-Applikationen für Smartphones und Tablet-PCs oder Self-Service-Portale für Endanwender schaffen. Durch solche ITSM-Applikationen können auf der einen Seite Mitarbeiter über ihr Smartphone oder Tablet mit dem Helpdesk in Kontakt zu treten. Zum anderen können IT-Service Manager mittels mobiler ITSM-App über Ausfälle informiert werden, somit schneller auf Störungen reagieren oder Mitarbeiter besser an deren Arbeitsplatz unterstützen. Etwa ein Drittel der befragten Unternehmen stellt momentan seinen Anwendern beziehungsweise Service Managern eine entsprechende ITSM App für Smartphones oder Tablet-PC zu Verfügung.

Den größten Vorteil eines "Mobile IT Helpdesks" für Mitarbeiter sehen die befragten IT-Verantwortlichen in einer Verbesserung der Servicequalität (52 Prozent). Anwender können mittels ITSM-App Incidents erstellen, deren Status einsehen, auf den Service Katalog zugreifen oder Nachrichten an den Helpdesk versenden. Ein weiterer zentraler Nutzenaspekt zielt auf die Verringerung von Kosten. So können durch eine mobile ITSM-Anwendung Incidents schneller bearbeitet und Helpdesk-Anrufe reduziert werden.