

USU



White Paper

Der Weg zum **userzentrierten** **IT Self-Service-Portal**

Best Practice Ansatz zur Steigerung der Digital Employee Experience

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Einleitung | 3 |
| <hr/> | |
| Warum Self-Service-Projekte in den Fokus rücken? | 4 |
| <hr/> | |
| 1. Phase: Der Weg zum Self-Service | 5 |
| <hr/> | |
| 2. Phase: Das Self-Service Portal und Shop Umgebung | 6 |
| <hr/> | |
| 3. Phase: Der Bearbeitungsprozess der Anfragen | 8 |
| <hr/> | |
| 4. Phase: Die Rückmeldung der Lösung an den Enduser | 9 |
| <hr/> | |
| Fazit | 10 |

Einleitung

Zufriedene Arbeitnehmer:innen arbeiten besser.

Und einen wesentlichen Teil zur Zufriedenheit trägt eine positive Digital Experience am Arbeitsplatz bei. Dazu gehört neben der Möglichkeit zum Arbeiten aus dem Home-Office und der Bereitstellung von Endgeräten auch der Support bei Fragen rund um den Arbeitsplatz. Teile von den Anforderungen deckt bereits die IT-Abteilung durch einen guten Support ab. Einen wesentlichen Teil zur Steigerung der Digital Employee Experience können Self-Service-Prozesse beitragen. Ein Grund dafür, dass jedes Unternehmen Self-Service als Fokusthema betrachten sollte.

Dieses Whitepaper enthält eine praxisorientierte Anleitung für die Implementierung eines userzentrierten Self-Service-Portals. Es soll erste Hilfestellungen für Projekte bieten, die das Ziel einer besseren Digital Employee Experience verfolgen.

Warum Self-Service-Projekte in den Fokus rücken?

Self-Service ist der Erfolgsfaktor, wenn sich Unternehmen zum Ziel setzen, die Digital Employee Experience zu verbessern. Denn damit kann die IT allen Anwender:innen eine digitale Anlaufstelle zur Verfügung stellen, um ihr Anliegen an der richtigen Stelle zu platzieren und sogar selbstständig eine Lösung finden.

Phasen der Digital Enduser Experience

Wie setze ich ein Self-Service Projekt um? Diese Frage stellen sich viele Firmen und kämpfen oft jahrelang mit Insellösungen. Entweder sind zu Beginn die Erwartungshaltungen zu hoch, oder die entstandenen Self-Service-Lösungen werden einfach nicht genutzt. Viele Unternehmen machen den Fehler und denken den Self-Service nicht als End-to-End Projekt. „Wenn der Self-Service online ist und gut aussieht, passt das

schon.“ Leider ein Trugschluss. Denn das Wichtigste in der Gleichung ist der Enduser und nur wenn dieser einen Mehrwert durch die Nutzung der Self-Service-Prozesse sieht, wird tatsächlich die Digital User Experience optimiert. Der Blick auf die vier Phasen des User-Erlebnisses ist daher der Schlüssel zum Erfolg, denn alle Phasen tragen am Ende zu einer positiven Enduser Experience bei. Die Durchgängigkeit ist entscheidend.



1 Weg zum Self-Service

Wo kann ich mein Anliegen platzieren?



2 Self-Service Portal & Shop

Wie einfach ist die Verwendung?



3 Bearbeitungsprozess

Was geschieht im Hintergrund? Wie lange dauert es?



4 Rückmeldung der Lösung

Wie erfolgen Rückmeldung und Feedback?

1. Phase: Der Weg zum Self-Service

Die wichtigste Frage für jeden Enduser in einer Problemsituation ist:
„Wo und an wen kann ich mein Anliegen abgeben?“

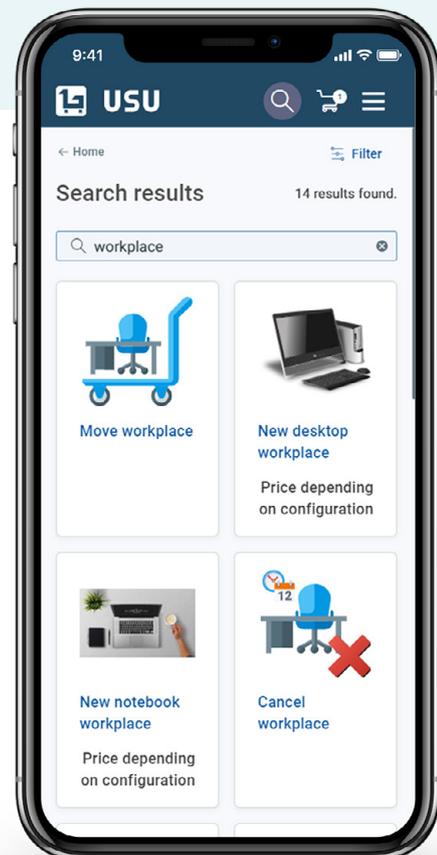
Ein Unternehmen verfügt meistens über etliche Kommunikationskanäle: E-Mail, Telefon, Teams-Chats oder das Intranet. Die Masse an Zugängen und Tool-lösungen erschwert es den Mitarbeitenden, den geeigneten Kanal für ihr Anliegen zu finden. Die Self-Service-Prozesse sollten daher alle an einer zentralen Anlaufstelle zu finden sein. Dafür eignet sich eine Portallösung mit integrierter Shop Umgebung.

Einbinden aller Fachbereiche

Gerade bei großen Projekten ist es fast unmöglich, auf einen Schlag ein gesamtes Self-Service-Portal zu planen und umzusetzen. Sinnvoller ist es, Self-Service-Projekte in Teilprozesse zu unterteilen und zu Beginn mit einigen wenigen Angeboten zu starten. Dabei sollten die Self-Service-Prozesse individuell auf das Unternehmen angepasst werden. Das Wissen liegt in den Fachbereichen und daher sollte die IT-Abteilung nicht isoliert an Self-Service-Projekte herangehen. Um das zu erreichen, ist es unumgänglich die Fachbereiche schon zu Beginn der Projektplanungsphase zu involvieren. Gemeinsam mit den Fachbereichen können individuelle Prozesse identifiziert werden und es entsteht ein unternehmensweites einheitliches Enterprise Self-Service Angebot.

Das Portal als zentrale Anlaufstelle

- Stellen Sie sicher, dass das Portal eine zentrale Anlaufstelle für alle Anliegen ist.
- Das Portal sollte auch mobil gut bedienbar sein.
- Eine Suchfunktion erleichtert das Finden von passenden Anfragen.



Die Unternehmenskommunikation ist ein wichtiger Hebel

Ein enorm wichtiger Teilaspekt bei Self-Service-Projekten ist die Unternehmenskommunikation. Denn das Self-Service-Erlebnis sollte im besten Fall so gut sein, dass alle darüber reden. „Wir dürfen der IT jetzt keine Mails mehr schreiben oder anrufen!“ Solche Aussagen jedoch möchte jeder Projektleiter vermeiden. Werden Mitarbeitende nicht von Anfang an über Projekte informiert, entstehen oft falsche oder zu hohe Erwartungen. Dabei ist es wichtig, frühzeitig über den Projektstatus und die geplanten Self-Services zu berichten, zum Beispiel über interne Kommunikation per Newsletter oder Info-Meetings. Es sollte klar vermittelt werden, was im Self-Service-Portal verfügbar ist, und was nicht. Zudem ist es ratsam, Vertreter der Endusergruppen in die frühen Planungsphasen einzuladen. Self-Service-Prozesse werden durch diese Vorgehensweise usergerecht gestaltet und getestet.



2. Phase: Das Self-Service Portal und Shop Umgebung

Viele Firmen sind der Meinung, das Self-Service-Portal ist später der Ort, der am wichtigsten bei der User Experience ist. Dabei ist das nur die halbe Wahrheit.

Sicherlich spielt ein ansprechendes User Interface und Design eine große Rolle bei der Akzeptanz eines neuen Portals. Doch genauso wichtig sollte die Usability im Fokus stehen. „Finden sich Mitarbeitende schnell zurecht? Findet man gleich den richtigen Self-Service-Prozess für das Anliegen? Sind die Prozesse auch mobil

gut bedienbar?“ Entscheidend für den Verlauf eines Self-Service Projekts sind die Technologie und die Menschen. Die Technologie bildet die Basis in Form eines Portals oder einer Shop Lösung, die Menschen entscheiden über den Erfolg der Lösung.

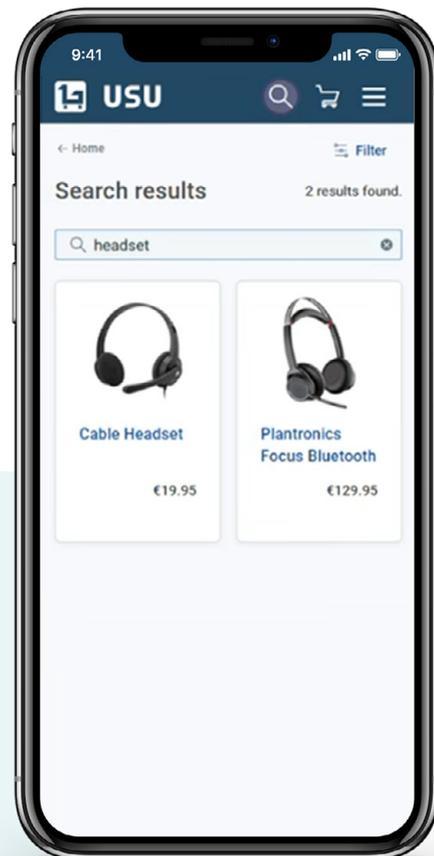
Digitale Barrierefreiheit

Es ist wichtig Anwendungen barrierefrei zu gestalten, um auch Menschen mit Beeinträchtigungen eine problemlose Nutzung zu ermöglichen.

Aber auch innerhalb der Belegschaft gibt es unterschiedliche Charaktere und digitale Fähigkeiten. Deshalb ist es entscheidend zu prüfen, ob der Prozess verständlich genug für alle Benutzergruppen ist. Darüber hinaus ist es wichtig zu berücksichtigen, welches Wissen ein Enduser mitbringt.

Jeder Mitarbeitende hat unterschiedliche Kenntnisse und Fähigkeiten im Umgang mit Technologie. Es ist daher unerlässlich, die Prozesse so zu gestalten, dass jeder sie nutzen kann. Ein gutes Hilfsmittel zur Unterstützung der Enduser ist das Einbauen von einfachen

Fragen, um das Problem einzugrenzen. Auch anschauliche Bilder, Videos oder Screenshots können dabei helfen, komplexe Sachverhalte verständlicher zu machen.



Das Wissen des Endusers

- Die Portal- und Shop-Umgebung sollte auf den Wissensstand und die Fähigkeiten der User zugeschnitten sein: Welches Headset-Modell soll bestellt werden?
- Digitale Inhalte wie Bilder, Videos oder Screenshots helfen bei der Orientierung.

3. Phase: Der Bearbeitungsprozess der Anfragen

Der Bearbeitungsprozess ist oft der Teil der User Experience, der im Verborgenen abläuft.

Im ersten Schritt sind die Anwender:innen zufriedengestellt, weil sie den Self-Service-Prozess bis hier hin gut durchlaufen haben und ihr Anliegen losgeworden sind. Nun startet bei einigen Anfragen die Wartezeit. Doch was passiert im Hintergrund?

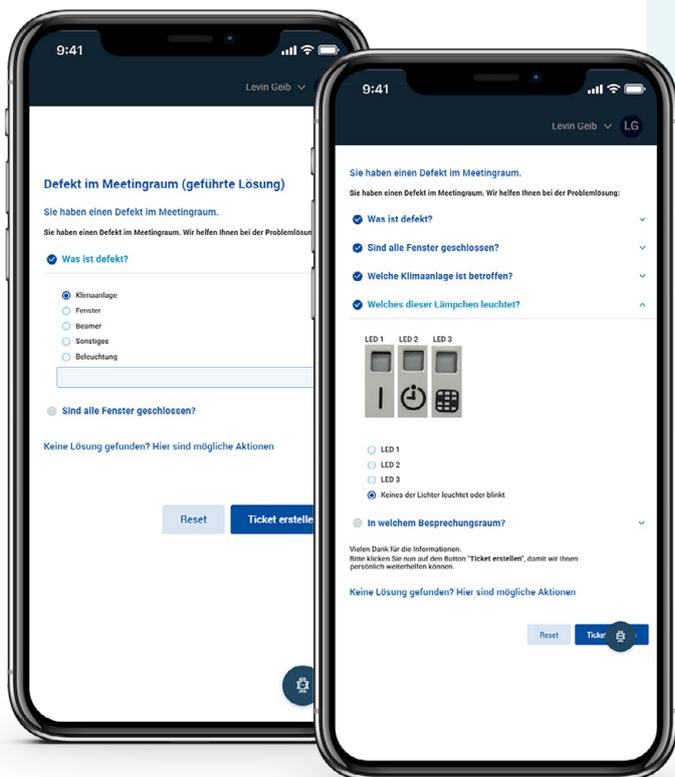
Enduser Guidance und Automatisierung

Ziel des Arbeitgebers sollte es sein, ein möglichst nahtloses Erlebnis zu schaffen, welches geräteunabhängig sowie standortunabhängig nutzbar ist. So kann jederzeit auf relevante Inhalte und Dienste zugegriffen werden. Self-Service-Prozesse sollten zudem so gestaltet werden, dass diese für alle Enduser

verständlich sind. Dafür benötigt es durchgängige und geführte Prozesse. Neben Anliegen, die in Form von Ticket vom Service Desk Agent bearbeitet werden, gibt es auch Fragestellungen, die mit einer guten Wissensdatenbank beantwortet werden können. So kann man bei einfachen Fragen hochwertiges Wissen bereitstellen, damit sich Enduser selbst helfen können. In anderen Fällen können Automatisierungen eine Lösung sein.

Self-Service-Prozesse IT übergreifend gestalten

- neben Standard IT-Prozessen können gemeinsam mit den Fachbereichen individuelle Prozesse gestaltet werden, zum Beispiel aus dem Facility Management, Human Resources oder Customer Services.
- Welche Informationen kann ein User beantworten?
- Die Prozesse sollten einfach und verständlich gestaltet werden.





- Das Ticket kann durch nötige Informationen angereichert werden, was ausschlaggebend für eine schnelle Bearbeitung ist.
- Mit Hilfe der BPMN Process Engine können auch Standardprozesse automatisiert werden.

Die IT-Sicht

Self-Service-Projekte entstehen oft, um den Mitarbeitenden einen verbesserten Service bieten zu können und den Anforderungen an einen modernen digital Workplace gerecht zu werden. Aber auch die IT-Mannschaft wird durch die Einführung eines Self-Service-Angebots immens entlastet. Lösen die Anwender:innen selbst ihr Problem, so haben sie weniger Fragen an die

IT. Mit einem professionellen Self-Service sinken auch die Ticketlösungszeiten. Denn mit ersten Lösungsansätzen im Self-Service konnte der Enduser sein Problem bereits vorqualifizieren. Das ist eine Kostenreduktion für die IT-Abteilung. Zudem wird durch den Self-Service eine ständige Verfügbarkeit gewährleistet – rund um die Uhr.

4. Phase: Die Rückmeldung der Lösung an den Enduser

Im Self-Service-Prozess sollte für den Enduser klar ersichtlich sein, wann er Rückmeldung erhält und über welchen Kanal.

Dauert der Prozess der Bearbeitung zu lange, beginnt die Ungeduld und der ein oder andere möchte wissen „Wie lange dauert die Bearbeitung meiner Anfrage denn noch?“. Der Vorteil von Self-Service-Prozessen ist, dass in vielen Themen die User direkt eine Rückmeldung erhalten können. Geführte Problemabfragen unterstützen diesen Prozess und führen den User zu dem richtigen Lösungsweg. Doch auch hier ist Vorsicht

geboten. Was für die Service-Desk-Agents als verständlich gilt, klingt für die Anwender:innen vielleicht wie Raketenwissenschaft. Daher ist es immens wichtig, die Rückmeldungen so zu verfassen, dass jeder User sie verstehen kann. Hier helfen Redaktionsprozesse und die Möglichkeit zur Bewertung der Inhalte durch die Belegschaft. So bekommt man schnell ein Gefühl dafür, was funktioniert und was nicht.

Blick in die Zukunft

Wie bereits drauf eingegangen sollten alle Self-Service-Prozesse auf einer zentralen Plattform zu finden sein. Aber was ist, wenn wir noch einen Schritt weiter denken? Self-Service-Prozesse sollten dort möglich sein, wo unsere Enduser sich aufhalten. In den meisten Unternehmen ist Microsoft Teams zum Mittelpunkt vieler Fachbereiche und Teams geworden. Das kann eine Chance für Self-Service-Projekte darstellen.

Durch die Integration mit Microsoft Teams können Mitarbeitende auch im Servicefall ihre gewohnte Kommunikationsanwendung nutzen. Sowohl Chats zwischen Service-Desk-Agent und Anwender:innen als auch die Chats von Servicedesk-Agenten untereinander werden automatisch im Ticket protokolliert. Microsoft Teams ersetzt kein umfangreiches Self-Service Portal, aber kann die Durchgängigkeit von Self-Service-Prozesse unterstützen.

Fazit

Bei einem Self-Service-Projekt sollten alle 4 Phasen der Enduser Experience beachtet werden, denn die Durchgängigkeit ist entscheidend. Alle Phasen tragen zu einer positiven Nutzererfahrung bei. So sollten sehr früh auch die Fachbereiche mit eingebunden werden, um die Prozesse userzentriert zu gestalten und auf das Unternehmen anzupassen. Ebenfalls sind Aspekte wie die digitale Barrierefreiheit oder die Unternehmenskommunikation wichtig für die Akzeptanz unter der Belegschaft. USU bietet mit dem **USU IT Service Management** und **USU Enterprise Service Management** eine Lösung, die benötigte Funktionen und Prozesse über alle Phasen der Enduser Experience bereitstellt.

Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gerne.

www.usu.com

USU-202303

Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU