

# Konzept „Service Improvement“ zur Steigerung der Effizienz und Qualität im Service Desk

## Motivation

Lernen Sie durch dieses Konzept der FCS Consulting GmbH wo Ihr Optimierungsbedarf zur Verbesserung der SLA's und KPI's liegt

- wie Sie gezielt den aktuellen Entwicklungsbedarf aufdecken
- wie Sie bei Bedarf schnell, aber auch langfristig eingreifen
- wie Sie Ihre Ressourcen zur Verbesserung einsetzen können
- wie Sie es erreichen eine Trainingslandschaft aufzubauen
- wie es Ihnen gelingt den Wissenstand Ihrer Mitarbeiter anzugleichen
- wie Sie Qualität nachhaltig etablieren

## Nutzen

Die FCS Consulting GmbH Unterstützt Sie mit umgehenden Sofortmaßnahmen und betreut sie intensiv bei der Analyse auf Schwachstellen welche die Erreichung der SLAs und KPIs bedingen. Wir analysieren gemeinsam mit Ihnen das Entwicklungspotenzial in ihrem Service Desk, bieten Ihnen Struktur- und Optimierungsmöglichkeiten mit Ihren Ressourcen.

## Zielgruppe

IT-Service Desk Mitarbeiter, Qualitätsbeauftragte, IT-Verantwortliche, Kundenbetreuer, Mitarbeiter im IT-Service Management, IT-Berater, IT-Manager, IT-Betriebsverantwortliche

## Dauer

Ca. 3 bis 8 Tage (je nach Anzahl Mitarbeiter)

## Voraussetzungen

keine

## Modul Bestandsaufnahme

- Bestandsaufnahme im Service Desk  
Check der Mitarbeiter-Skills, Analyse der aktuellen SLA/KPI- und Qualitätssituation, Betrachtung der Tools und deren Funktionalität, Analyse der Schnittstellen und der Zusammenarbeit mit diesen, Aufdecken von aktuellen Herausforderungen im Service Desk, Betrachtung der Aufstellung des Training-/Coaching-Teams, Analyse Trainingsunterlagen sowie Räumlichkeiten und deren Ausstattung (für Trainings, Meetings etc.)

- Nacharbeit  
Prüfung der Mitarbeiter-Skills, Ableitung des allgemeinen Entwicklungspotenzials, Aufstellung des Optimierungsbedarfes, Abstimmung der Rahmenbedingungen zur Entwicklung der Mitarbeiter und Umsetzung der Optimierungsmöglichkeiten

## Modul Kurzworkshop

- Vorbereitung und Durchführung Kurzworkshop  
Erläuterung bzw. Erarbeitung wozu ein Service Desk dient, welchen Rahmenbedingungen es unterliegt (SLAs, KPIs), und wie die Mitarbeiter dazu beitragen diesen Service entsprechend der Anforderungen zu erbringen.

## Modul Trainingsstruktur

- Entwurf einer Trainings- und Coaching Struktur für das Service Desk  
Identifizierung von Mitarbeitern als Trainer/Coach, Analyse der den Trainer/Coach zu vermittelnden Themen, Ermittlung des aktuellen Trainings/Coaching Bedarfs im Service Desk, Zusammenstellung der notwendigen Trainings-/Coachings inkl. grober Plan mit Zeitangabe, Probelauf, weiterführender Unterlagen und fester Trainingszeiten für eine regelmäßige und nachhaltige Unterstützung der Mitarbeiter
- Kurzfristige Umsetzung  
Durchführung erster Trainings-/Coachings im Service Desk durch die Trainer/Coaches, Analyse der ersten Trainings/Coachings und ggf. Nachbereitung.
- Langfristige Umsetzung  
Nachträgliche Prüfung der Anwendbarkeit der Trainings im täglichen Callgeschäft, Refresh-Trainings bei weiterem Entwicklungspotenzial, nachträgliche Prüfung auf Trainingserfolg
- Nachbereitung  
Erfolgsanalyse der abgeschlossenen Trainings/Coachings anhand der Mitarbeiter, SLA's, Fachgruppen und Management, Aufzeigen von Optimierungsbedarf der nicht Training/Coaching betrifft, Start weiterer Trainings/Coachings, Etablierung regelmäßiger notwendiger Abstimmungen und Betreuung der Mitarbeiter je nach Entwicklungsbedarf

## Ansprechpartner

### **FCS Consulting GmbH**

Dörte Jaskotka

Römerstraße 119, 71229 Leonberg

Tel: +49 7152 30788-0

Fax: +49 7152 30788-99

E-Mail: doerte.jaskotka@fcs-consulting.de

Internet: www.fcs-consulting.de