

# HELPDESK-LEITLINIE IT.SERVICES

13.11.2019

## Inhalt

Das ITS-Helpdesk .....	1
Bearbeitungsprinzipien der ITS-Agenten .....	2
ITS-Helpdesk-Eingangswege .....	2
Bearbeitungsschritte eines Tickets .....	3
Typisierung und Priorisierung .....	4
Bearbeitungsstandards .....	6
Qualitätssicherung .....	7
<b>Anhang 1:</b> Support-Level bei IT.SERVICES .....	8

## Das ITS-Helpdesk

Ein Helpdesk-System ist ein IT-basiertes System, das die Abwicklung von Anliegen und Fragen unterstützt und den Nutzerinnen und Nutzern gleichzeitig eine hochverfügbare Kommunikationsschnittstelle bietet. Ein Helpdesk-System ermöglicht damit mehreren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einer Einrichtung, gemeinsam Vorgänge zu bearbeiten und dabei den Bearbeitungsvorgang möglichst effizient aufeinander abzustimmen. An der Ruhr-Universität wird seit 2005 ein Helpdesk-System auf Basis der OpenSource-Software OTRS (Open Technology Real Services) eingesetzt, das RUB-Helpdesk. Das RUB-Helpdesk-System wird von IT.SERVICES für die RUB betrieben. Neben IT.SERVICES setzen Bereiche der Universitätsverwaltung, Stabsstellen des Rektorats, die Universitätsbibliothek und Einrichtungen an den Fakultäten das RUB-Helpdesk zur Abwicklung von Anfragen, Fehlermeldungen und weiterer Kommunikation ein.

Der Helpdesk-Bereich von IT.SERVICES (nachfolgend: ITS-Helpdesk) ist von dem der anderen Einrichtungen getrennt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von IT.SERVICES arbeiten gemeinsam im ITS-Helpdesk. Benötigen Anliegen bereichsübergreifende Bearbeitung, wird die Zusammenarbeit durch das Verschieben der Anliegen in andere Bereiche ermöglicht. Für IT.SERVICES ist das ITS-Helpdesk ein strategisches Instrument, um Anfragen, Meldungen und Aufträge nutzerorientiert und gleichzeitig effizient zu bearbeiten. Der Nutzerin oder dem Nutzer stehen dabei das Helpdesk wie auch die Schnittstellen im persönlichen oder telefonischen Support zur Verfügung, um ein Anliegen zu kommunizieren. Letztlich werden fast alle Anliegen, die über diese Support-Kanäle eingehen, über das ITS-Helpdesk abgewickelt.

Die Anliegen werden als sogenannte Tickets zentral gesammelt und teilweise automatisiert der richtigen Sachbearbeiterin oder dem richtigen Sachbearbeiter (*Agent*) in den entsprechenden Themen-/Sachgebieten (*Queues*) zur Verfügung gestellt. Bei komplexeren Fällen kann der Vorgang durch verschiedene Instanzen/Bereiche innerhalb des RUB-Helpdesks geleitet werden, ohne dass die/der Anfragende (*Nutzer/in*) darüber informiert sein muss.<sup>1</sup>

Das ITS-Helpdesk ist transparent für alle ITS-Agenten: Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von IT.SERVICES können in der Regel alle Tickets des ITS-Helpdesks lesen, in andere Queues verschieben und mit Notizen versehen. Die konkrete Bearbeitung eines Tickets, also die Kommunikation mit der Nutzerin oder dem Nutzer und das Schließen von Tickets, soll in der Bearbeitungsgruppe, die für die jeweilige Queue verantwortlich ist, erfolgen. Alle Bearbeitungs- und Kommunikationsvorgänge werden automatisch in der *Historie* eines Tickets erfasst. Diese Historie ist für alle ITS-Agenten einsehbar.

---

<sup>1</sup> **Agenten** sind Mitarbeiter/innen von IT.SERVICES, die Tickets im RUB-Helpdesk bearbeiten. Agenten sind anhand ihrer Arbeits- und Fach-Bereiche Bearbeiter-Gruppen zugeordnet, an die Anfragen intern adressiert werden, die sogenannten *Queues*. **Queues** bilden damit Themen- und Sachgebiete strukturiert ab: Oberqueues leiten sich beispielsweise aus Abteilungen ab, Unterqueues aus deren thematischen Gruppierungen. **Nutzer** des RUB-Helpdesk-Systems sind Mitglieder und Angehörige der RUB sowie externe Anwender, die eine Anfrage oder Meldung an das RUB-Helpdesk stellen. Nutzer erhalten über E-Mails aus dem RUB-Helpdesk oder über das Kundeninterface Zugriff auf die ihnen zugeordneten Tickets.

## Bearbeitungsprinzipien der ITS-Agenten

Oberste Prämisse ist eine zufriedenstellende und adäquate Bearbeitung eines Anliegens. Gewährleistet wird dies insbesondere durch qualifizierte und für die Anwender/ den Anwender verständliche Antworten sowie Lösungen. Darüber hinaus gilt es, eine zeitnahe Bearbeitung der Anfragen anzustreben und die Dringlichkeit von Störungsmeldungen und Aufträgen entsprechend zu priorisieren. Vorgegebenen Reaktionszeiten kommt IT.SERVICES durch interne Priorisierung und einen anpassbaren Eskalationsmechanismus nach: Tickets in der Oberqueue von IT.SERVICES werden nach drei Stunden zum/zur Queue-Verantwortlichen (siehe Kapitel „Qualitätssicherung“ auf Seite 7) eskaliert. Tickets in allen weiteren Queues eskalieren nach sieben Tagen, wenn Sie den Status „neu“ oder „offen“ besitzen. Der/die Queue-Verantwortliche erhält eine E-Mail über das eskalierte Ticket und ist für die zeitnahe Lösung des Tickets verantwortlich. Die Queue-Verantwortlichen werden in den jeweiligen Abteilungen festgelegt.

Über die Erfüllung eines Auftrags oder Lösung eines Problems, aber auch im Falle von Verzögerungen bei der Bearbeitung, gibt IT.SERVICES den Nutzerinnen und Nutzern entsprechende Rückmeldung. Die zur Bearbeitung notwendigen Informationen und Kommunikationsschritte bleiben dabei mit der Anfrage verknüpft.

## ITS-Helpdesk-Eingangswege

Um eine einheitliche Abwicklung zu ermöglichen, sollen alle Anfragen, Meldungen oder Aufträge im ITS-Helpdesk abgelegt und bearbeitet werden. Der Großteil dieser Anliegen wird bereits durch die Nutzerinnen und Nutzer automatisch an das ITS-Helpdesk adressiert, und zwar durch:

- E-Mail an E-Mail-Adressen, die an das ITS-Helpdesk direkt weitergeleitet werden, z. B. [its-helpdesk@ruhr-uni-bochum.de](mailto:its-helpdesk@ruhr-uni-bochum.de). Eine Auflistung dieser E-Mail-Adressen ist in der Systemdokumentation zu finden. Gewisse Adressen werden auch direkt in Unterqueues geleitet. Für diese unterbleibt, je nach Anwendungsfall, gegebenenfalls eine automatische Eingangsbestätigung. Eingangsbestätigungen sind individuell festlegbar und werden über die Abteilung Service Desk in das System eingetragen.
- Das RUB-Helpdesk-Web-Formular <https://it-services.ruhr-uni-bochum.de/support/online> ermöglicht die Erstellung eines Tickets ohne Verwendung eines E-Mail-Programms. Durch Verwendung dynamisch erzeugter Optionsfelder werden notwendige Zusatzinformationen zu einem Ticket erfasst.
- Durch Verwendung von Web-Formularen auf RUB-Webseiten.

Auch persönlich oder telefonisch vorgetragene Anliegen der Nutzerinnen und Nutzer legt IT.SERVICES im ITS-Helpdesk an, wenn diese sich nicht direkt lösen lassen:

- Telefonate im First-Level-Support<sup>2</sup>
- Persönlich vorgetragene Anfragen oder Aufträge, insbesondere im Servicecenter

---

<sup>2</sup> Anhang 1 in diesem Dokument erläutert die Begriffe First-, Second- und Third-Level-Support.

ITS-Agenten legen diese Anfragen direkt im Ticketsystem als Telefonticket oder E-Mail-Ticket an und sortieren sie in die richtige Ziel-Queue ein. Per E-Mail oder Kontaktformular sollen möglichst keine Tickets von Agenten angelegt werden bzw. wenn, sollten folgende Stammdaten des Kunden erfasst werden:

- Vorname und Nachname
- RUB-LoginID (soweit vorhanden)
- Dienstanschrift inklusive Raumnummer (soweit vorhanden)
- Finanzstelle (falls vorhanden und für den weiteren Support nötig)
- Telefonnummer für Rückfragen
- E-Mail-Adresse

Sofern für persönlich adressierte E-Mail-Anfragen koordinierte Mitarbeit oder First-Level-Support sinnvoll erscheint, sollten solche Anfragen an das ITS-Helpdesk umgeleitet werden.

## Bearbeitungsschritte eines Tickets

Die Bearbeitung eines Tickets erfolgt prinzipiell immer nach dem gleichen Schema:

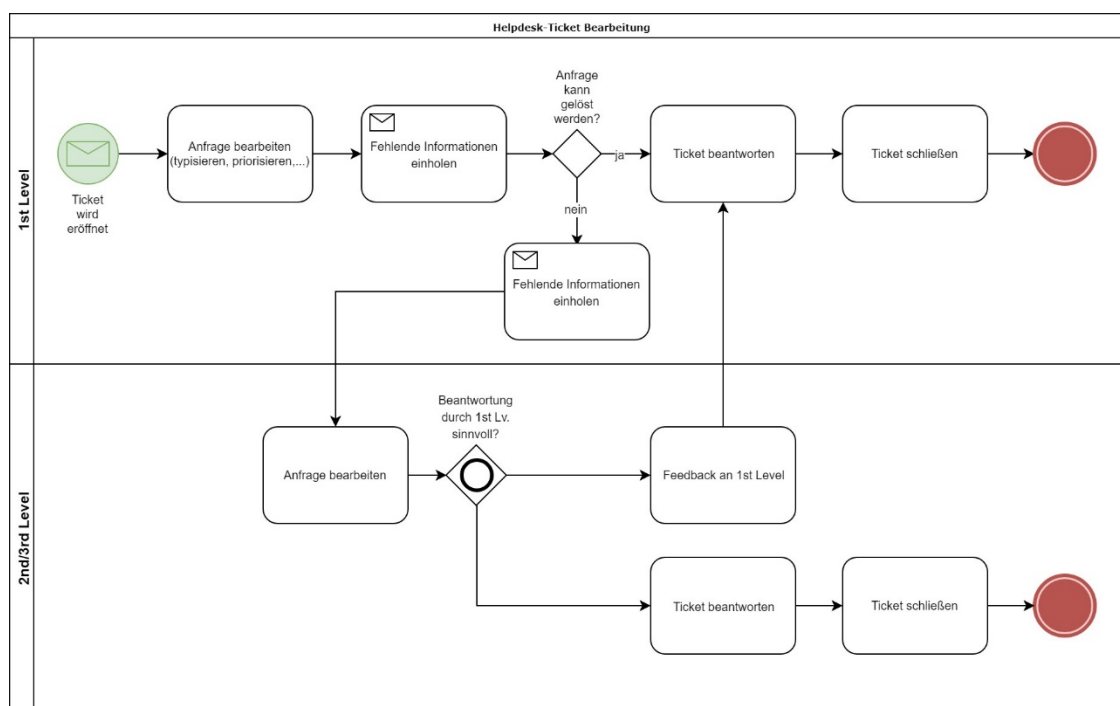


Abbildung 1: Bearbeitungsschema

Für alle Tickets, die im ITS-Helpdesk bearbeitet werden, legt der/die Ersterfasser/in (in der Regel ein ITS-Agent im First-Level-Support) nach Eingang des Tickets den Typ, die Priorität und die passende Queue (siehe „Typisierung und Priorisierung auf Seite 4) des Tickets fest.

Der First-Level-Support erfragt anschließend eventuell fehlende Informationen bei der Nutzerin oder dem Nutzer. Sofern möglich, wird der First-Level-Support das Ticket lösen, indem er Infor-

mationsanfragen beantwortet und einfache Probleme selbst löst. Falls das Anliegen damit geklärt wurde, kann das Ticket geschlossen werden. Wird das Ticket nicht im aktuellen Support-Level gelöst, so wird es an das nächste Support-Level weitergereicht, dem damit die Lösung spezieller Fragen und Probleme obliegt. Die Bearbeiter/innen des nächsten Support-Levels werden so lange die Nutzerin oder den Nutzer kontaktieren, Informationen der Nutzerin oder des Nutzers abfragen und Antworten versenden, bis das Ticket gelöst werden kann, oder das Ticket in ein weiteres Support-Level verschoben werden muss.

Die Kommunikation mit der Nutzerin oder dem Nutzer erfolgt je nach Bedarf in allen Support-Levels. Sofern Tickets in das Second-Level verschoben werden, erfolgt die Beantwortung des Tickets nach Lösung des Problems auch durch das Second-Level. Das Third-Level steht unterstützend zur Verfügung, sofern notwendig. Es beantwortet aber in der Regel die Anfrage nicht abschließend, sondern verschiebt das Ticket mit einer entsprechenden Notiz in die passende Queue des First- oder Second-Level-Supports.

Falls Tickets in der Queue, in der sie liegen, nur mit Notizen versehen werden und der ITS-Agent keine Antwort an den Kunden schickt, muss das Ticket in die Oberqueue „IT.SERVICES“ oder die jeweilige vorherige Fachqueue zurückgeschoben werden.

Im Laufe der Bearbeitung sind Ticket-Typ und -Priorität regelmäßig zu überprüfen. Insbesondere die Priorität ist wichtig für die Bewertung der Dringlichkeit. Darüber hinaus eskaliert ein Ticket, das drei Stunden (in der Hauptqueue) bzw. sieben Tage lang (in den Unterqueues) den Status „neu“ oder „offen“ besitzt und der/die Queue-Verantwortliche erhält eine E-Mail mit dem Hinweis, dass noch keine Beantwortung des Tickets erfolgt ist (vgl. Kapitel Qualitätssicherung auf Seite 7).

## Typisierung und Priorisierung

Wir unterscheiden im ITS-Helpdesk drei verschiedene **Ticket-Typen**:

Ticket-Typ	Kriterien für die Einstufung
<b>Funktionsstörung</b>	Ein System funktioniert nicht; eine Leistung steht nicht zur Verfügung.
<b>Service-Request</b>	Eine Änderung wird beauftragt.
<b>Info-Anfrage</b>	Alles außer Service-Request und Störung.

**Wichtig:** Jedes Ticket ist von der Erstbearbeiterin oder dem Erstbearbeiter oder Erfasser/in zu typisieren. Der Typ eines Tickets ist gegebenenfalls im Verlauf der Bearbeitung zu korrigieren.

Die **Priorität** eines Tickets ist wichtig für die Bewertung der Dringlichkeit. Sie wird nicht durch die Nutzerin oder den Nutzer, sondern durch die ITS-Agenten gesetzt und wird weder im Kunden-Interface noch in den ITS-Helpdesk-E-Mails angezeigt. Folgende Prioritäten sind für IT.SERVICES vereinbart:

Priorität	Einstufungskriterien	Reaktionszeit innerhalb der Servicezeit
<b>3 (hoch)</b>	Es handelt sich um eine Störung, die viele oder die meisten Nutzer/innen betrifft. Ausfall von IT-Systemen oder Ausfall wesentlicher Funktionen liegen vor. Eine unmittelbare technische Abhilfe für die Störung ist nicht möglich (betriebsverhindernd).	Reaktionszeit: 2 Stunden. Regelmäßige Statusmeldungen zur Behebung der Störung an betroffene und ggf. mitwirkende Personen
<b>2 (normal)</b>	Störung betrifft einzelne oder wenige Nutzer/innen. Ausfall wesentlicher Funktionen eines IT-Systems verursacht Beeinträchtigungen des Betriebs (betriebsbehindernd). Eine technische Alternative existiert.	6 Stunden
<b>1 (niedrig)</b>	Meldungen, die keine Systembehinderungen oder Ausfälle verursachen. Termine in der Zukunft sind betroffen. Meldung ist zeitlich nicht dringend.	2 Arbeitstage

Info-Anfragen sind auf Basis des Inhalts oder der Absenderin/ des Absenders der Anfrage angemessen zu priorisieren.

**Wichtig:** Tickets werden bei Eingang in das ITS-Helpdesk mit der Priorität *normal* oder beim Erstellen durch einen ITS-Agenten bereits passend eingeordnet. Die Priorität eines Tickets ist im Verlauf der Bearbeitung stets zu bewerten und gegebenenfalls zu korrigieren.

Darüber hinaus gibt der **Status** Auskunft über den Bearbeitungsstand einer Anfrage:

Ticket-Status	Kriterien	Details /Anmerkungen
<b>neu</b>	Das Ticket ist neu. Es wurde noch keine Aktion ausgeführt.	Die Eskalation greift nach drei Stunden (in der Hauptqueue) bzw. nach sieben Tagen (in den Unterqueues) in diesem Status
<b>offen</b>	Der Standardstatus für nicht abgeschlossene Tickets. Diese Tickets erfordern eine Bearbeitung.	Die Eskalation greift nach drei Stunden (in der Hauptqueue) bzw. nach sieben Tagen (in den Unterqueues) in diesem Status

<b>warten zur Erinnerung</b>	Warten-Status für Tickets, deren Bearbeitung vorübergehend ausgesetzt wird.	Eskalation greift bei diesem Status nicht, da der Bearbeiter sich selbst eine Frist setzt. Der Ticketbesitzer erhält täglich eine E-Mail nach Ablauf der Wartezeit. Für nicht gesperrte Tickets erfolgt eine Benachrichtigung an alle Agenten mit Schreibberechtigung.
<b>warten auf Schließen</b>	Warten-Status für Tickets, die wahrscheinlich abgeschlossen sind, jedoch noch für eine gewisse Zeit beobachtet werden sollen.	Wenn die Wartezeit abgelaufen ist, wird das Ticket automatisch geschlossen.
<b>geschlossen</b>	Endstatus für Tickets, die gelöst werden konnten.	

**Wichtig:** Erreicht IT.SERVICES ein Ticket, besitzt dieses den Status „neu“. Alle weiteren Status werden von dem/der jeweiligen Bearbeiter/in passend zum Bearbeitungsstand selbst gesetzt.

### Bearbeitungsstandards

Tickets werden im Laufe der Bearbeitung häufig mehrfach in andere Queues verschoben, sodass ITS-Agenten den bisherigen Bearbeitungsverlauf nachvollziehen müssen. Im First-Level-Support werden mitunter persönlich oder telefonisch Rückfragen zu Tickets gestellt. Damit alle beteiligten ITS-Agenten stets vollständige und verlässliche Informationen zu einem Ticket haben, halten wir alle notwendigen Informationen am Ticket vor:

- Telefonische Absprachen, Termine sowie deren Absprache, Erledigung, Verschiebung u. ä., werden als Notizen vermerkt.
- Externe Kommunikation/E-Mails werden direkt einem Ticket beigelegt. Dies kann durch direkte Adressierung in das RUB-Helpdesk (CC: its-helpdesk@ruhr-uni-bochum.de unter Verwendung der Ticketnummer im Betreff) oder durch manuelles Kopieren in eine Notiz erfolgen.
- Wir verwenden aussagekräftige Notizen (abhängig von der Ticket-Historie). Nach Möglichkeit ist der Betreff einer Notiz sinngemäß zu erstellen:
  - vor dem Verschieben,
  - zum Festhalten von Bearbeitungsschritten,
  - beim Beenden.

Das Verschieben von Tickets, die in einer Queue nicht weiterbearbeitet werden können, erfolgt möglichst passend:

- Tickets werden möglichst direkt in die thematisch passende Unterqueue verschoben. Die jeweilige Handhabung wird im Einzelfall mit den Verantwortlichen der Queues abgesprochen und zentral dokumentiert.



- Informationen zu falsch verschobenen Tickets werden an den verschiebenden Agenten bzw. die verschiebende Queue weitergeleitet.

Nutzer/innen empfinden das ITS-Helpdesk häufig als anonymes und intransparentes System. Ihnen fehlt der persönliche, direkte Kontakt zur Bearbeitung ihres Anliegens. Neben der sachlich angemessenen Bearbeitung des Tickets verfolgt IT.SERVICES daher folgende Strategien zur Verbesserung der Transparenz:

- Kommunikation
  - Alle Agenten kommunizieren namentlich.
  - Wir informieren Nutzer nach angemessener Zeitdauer, falls sich die Bearbeitung eines Anliegens verzögert (verantwortlich: Bearbeiter/in/ggf. Queue-Verantwortliche/r). Ist ein Ticket eskaliert, antworten der/die Bearbeiter/in oder der/die Queue-Verantwortliche dem Kunden, dass die Anfrage – falls sie noch nicht gelöst werden konnte – noch einige Zeit benötigt. Die Dauer wird je nach Anfrage individuell festgelegt. Die Kommunikation mit dem Kunden kann auch der First-Level-Support übernehmen.
- Wir schließen kein Ticket ohne Antwort an Nutzer/innen, außer
  - die abschließende Antwort erfolgte bereits zuvor (Nutzer/in hat sich vielleicht nur für die Erledigung bedankt und das Ticket damit erneut geöffnet).
  - die Antwort erfolgte außerhalb des RUB-Helpdesks (bei persönlichem/Telefon-Kontakt).

## Qualitätssicherung

Um eine adäquate Bearbeitung aller Tickets zu unterstützen, sind für alle Queue-Bereiche Queue-Verantwortliche bzw. deren Vertretungen benannt. Benachrichtigungen im Eskalationsfall (Ticket in der Hauptqueue besitzt drei Stunden bzw. Ticket in einer der Unterqueues besitzt sieben Tage lang den Status „neu“/„offen“) werden an die Verantwortlichen verschickt. Ein eskaliertes Ticket wird sodann für die Bearbeitung wieder freigegeben, wenn es zuvor gesperrt war. Die Queue-Verantwortlichen sind für die Erledigung der Tickets in ihrem Bereich zuständig.

Alle Agenten sind gehalten, Lösungen und Informationen aus den jeweiligen Dokumentationen, z. B. dem zentralen IT.SERVICES-Wiki oder aus Antwortvorlagen anzuwenden und gegebenenfalls neue Informationen im Wiki oder abteilungsinternen Ablageorten zu dokumentieren und den First-Level-Support via Mailingliste ([servicecenter@lists.ruhr-uni-bochum.de](mailto:servicecenter@lists.ruhr-uni-bochum.de)) zu informieren.

Queue-Verantwortliche sollen regelmäßige Reviews der Tickets in ihrem Verantwortungsbereich durchführen, um Schwachstellen oder Probleme zu identifizieren und zu beheben.

## Anhang 1: Support-Level bei IT.SERVICES

**First-Level-Support:** Das First-Level löst gängige Probleme im Bereich Internet- und Kommunikationsdienste der RUB nach Anleitungen sowie FAQs und legt Nutzer/innen an.

**Second-Level-Support:** Das Second-Level hat teilweise administrative Rechte und vertieftes Wissen zur Lösung der Anfrage. Das Second-Level leistet Remote-Support und Vor-Ort-Betreuung.

**Third-Level-Support:** Im Third-Level sind Core-Admins und Entwickler mit Gesamtübersicht und „Root“-Rechten tätig.

Zur Entlastung der Mitarbeiter/innen in den Fachabteilungen wird der Großteil der Tickets zunächst durch den First-Level-Support in den Bereichen Servicecenter, eCampus und Hörsaalmedientechnik geleitet. Dort lösen werden einfache Anfragen direkt gelöst. Komplexere Anfragen werden insofern vorbereitet, dass notwendige Standard-Informationen für weitere Support-Level ermittelt werden.

Der Second-Level-Support unterstützt den First-Level-Support durch Übernahme komplexerer Anfragen. Tickets leiten wir an den Third-Level-Support weiter, falls die Anfrage die technischen Möglichkeiten des Second-Level-Supports übersteigt. Der Second- und Third-Level geben bei wiederkehrenden und/oder vom First-Level-Support zu lösenden Anfragen/Problemen Anweisungen in Form von Notizen oder weiterführenden Anleitungen an den First-Level, damit dieser zukünftig die Anfragen möglichst direkt selbst beantworten kann. Für die SLA-Kunden der Abteilung Bürokommunikation gibt es darüber hinaus eigene Support-Vereinbarungen, die von diesen hier genannten abweichen können.