

BESCHREIBUNG SERVICE RUB-HELPDESK

DAS RUB-HELPDESK

Nutzerinnen und Nutzer, Kunden oder Anfragende, die sich mit einem Anliegen oder einer Frage an eine Einrichtung wenden, nehmen unter Umständen über mehrere Kanäle – per Telefon, online oder auch persönlich – Kontakt auf. Ein Helpdesk-System ist ein IT-basiertes System, das die Abwicklung solcher 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 allgemeiner Kommunikation ein.

Anfragen und Vorgänge werden als sogenannte Tickets zentral gesammelt und weitgehend automatisiert der/dem richtigen Sachbearbeiter/in (Agent) in den entsprechenden Themen-/Sachgebieten (Queues) zur Verfügung gestellt. Bei komplexeren Fällen kann der Vorgang durch verschiedene Instanzen/Bereiche innerhalb des RUB-Helpdesk-System geleitet werden, ohne dass die/der Anfragende (Nutzer/in) darüber informiert sein muss. Der gesamte Kommunikations- und Bearbeitungsverlauf eines Vorgangs wird zu einem Ticket zusammengefasst, sodass jedem der beteiligten Bearbeiter/innen die Fallhistorie bei der Bearbeitung vorliegt. Damit ist er immer über die vorausgegangenen und gegebenenfalls bereits abgeschlossenen Fragen eines Vorgangs informiert. Ein Ticket besteht somit in der Regel aus mehreren Artikeln: Dies sind Beiträge oder Kommunikationsvorgänge, wie z. B. E-Mails, Notizen oder Anrufvermerke. Auch wenn Artikel im Laufe der Bearbeitung von verschiedenen Mitarbeiter/innen erstellt werden, tritt die Einrichtung nach Außen einheitlich auf. So verwenden die Mitarbeiter/innen eine gemeinsame E-Mail-Adresse und antworten mit einheitlicher Formatierung und Signatur.

Tickets anlegen und bearbeiten

Sofern Nutzer/innen oder Agenten sich im RUB-Helpdesk anmelden, verwenden sie stets ihre RUB-LoginID und das dazugehörige Passwort. Das RUB-Helpdesk ist an den zentralen LDAP-Server angeschlossen. Die dort vorhandenen Informationen, beispielsweise die zugehörige E-Mail-Adresse, Vor- und Nachname, stehen daher auch im RUB-Helpdesk zur Verfügung.

Die Agenten arbeiten mit dem Agenteninterface. Dort kommuniziert der Agent mit der/dem Nutzer/in per E-Mail und hat darüber hinaus die Möglichkeit der weiteren Bearbeitung, Kommentierung und Zuordnung des Anliegens. Im Rahmen der Bearbeitung eines Tickets kommunizieren Agenten für Rückfragen mit der/dem Nutzer/in, aber auch innerhalb des eigenen Bereichs mit anderen Agenten.

Die Nutzer/innen können auf unterschiedliche Wege ein Ticket im RUB-Helpdesk erzeugen:

- per E-Mail an E-Mail-Adressen, die in das RUB-Helpdesk umgeleitet werden
- unter Verwendung von Web-Formularen auf RUB-Webseiten (hier werden meist zusätzliche Vorab-Informationen zum Anliegen erfragt. Eine anonyme Nutzung ist häufig möglich.)
- nach Anmeldung im Kundeninterface (<https://helpdesk.ruhr-uni-bochum.de/otrs/customer.pl>) Die/der Nutzer/in meldet sich mit ihrer/seiner RUB-LoginID an.
- durch persönlichen oder Telefonsupport (Agenten legen zur weiteren Bearbeitung von Anfragen und Meldungen Tickets im Namen des Nutzers an.)

Wenn ein Ticket neu angelegt wird, erhält die/der Nutzer/in in der Regel eine automatisierte E-Mail als Empfangsbestätigung. Die weitere Kommunikation der/des Nutzerin/Nutzers findet zumeist über E-Mail statt. Antworten der Agenten werden per E-Mail aus dem RUB-Helpdesk an die/den Nutzer/in adressiert. Die/der Nutzer/in antwortet direkt an das RUB-Helpdesk. Durch Verwendung einer eindeutigen Ticketnummer wird eine Antwort direkt dem Ticket zugeordnet.

Das RUB-Helpdesk einsetzen

Ihre Organisation hat Interesse an dem Einsatz des RUB-Helpdesk? Gerne beraten wir Sie in einem persönlichen Gespräch. Richten Sie Ihre Anfrage an:

IT.SERVICES Servicecenter IA Etage 0, Raum 95/150

Tel.: 0234 32 24025

E-Mail: its-helpdesk@ruhr-uni-bochum.de