

## Shift Left

### Verbesserung des Workflows im IT Support durch mehr Wissenstransfer

Nach dem Ticket ist vor dem Ticket. Den Alltag eines IT Support Mitarbeiters kennzeichnet eine Vielzahl an Supportanfragen in Form von Tickets und Calls. In einem mittelständischen Unternehmen hat ein IT Support Mitarbeiter im Durchschnitt etwa 140 Tickets pro Monat zu bearbeiten. Die Wahrscheinlichkeit, dass mehrfach Anfragen derselben Kategorie oder der gleichen Problematik auftauchen, ist sehr hoch.

#### Wie sieht ein gut organisierter Workflow im IT Support aus?

Für den Endkunden ist in der Regel der **First-Level-Support** die erste Anlaufstelle. An diesem Punkt ist der Kundenkontakt am intensivsten. Der First-Level-Support erfasst und bearbeitet alle eingehenden Supportanfragen, idealerweise durch das Abrufen von entsprechenden Dokumentationen aus einer Wissensdatenbank. Bei komplexen Aufgaben wird die Unterstützung des **Second-Level-Supports** mit tieferem technischen Wissen herangezogen. Ist die Komplexität der Anfrage aber mit dem vorhandenen Know-how und den technischen Möglichkeiten weiterhin nicht zu bewältigen, wird das Thema an den **Third-Level-Support** und damit an die höchste Eskalationsstufe weitergeleitet. In der Regel handelt es sich hierbei um den Softwarehersteller selbst, der die notwendigen Einblicke in die Softwareentwicklung hat sowie über entsprechende Programmierfähigkeiten verfügt. Je weiter die Anfrage bildlich betrachtet nach rechts hin zum Third-Level-Support eskaliert, umso länger dauert die Bearbeitung der Anfrage und desto mehr Geld muss der Endkunde in die Lösung seiner Anfrage investieren.

#### Shift Left erhöht die Produktivität

Eine Strategie, die daher immer stärker von IT Abteilungen eingesetzt wird und die Arbeit im Support produktiver gestalten soll, beruht auf dem Ansatz des „Shift Left“. Hinter dieser Methode steckt die Idee, das Wissen zum Lösen von Supportanfragen vom Third- zum Second- zum First-Level-Support bis hin zum Endkunden weiterzugeben, der am Beginn der Incident Kette bildlich ganz links steht

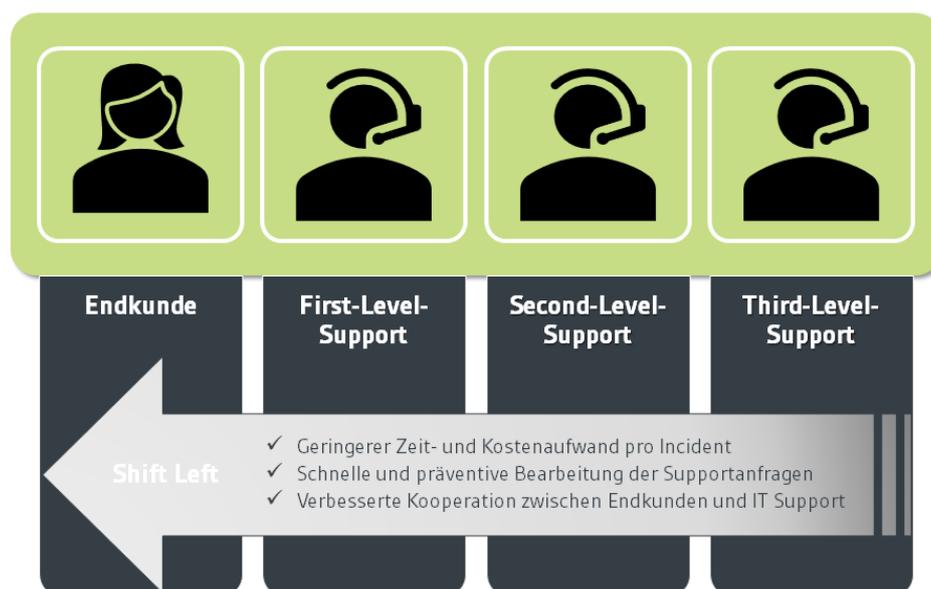


Abbildung 1: Die Vorteile des Shift Left im IT Support

(siehe Abbildung 1). Erfahrenere Mitarbeiter aus dem höheren Support Level stellen also ihr Wissen anderen Mitarbeitern zur Verfügung (zum Beispiel in Form einer Knowledge Base, FAQs etc.) und befähigen sie dazu, einen Teil eingehender Incidents selbst zu lösen. Mit einem weiteren **Wissenstransfer** nach links kann somit erreicht werden, dass mittels angepasster Knowledge Base in einem Self Service Portal sogar der Endkunde immer mehr dazu in der Lage ist, Verständnis für den technischen Hintergrund seiner Anfrage zu entwickeln und sein Anliegen selbst zu lösen.

## Wie kann man sich das in der Praxis vorstellen?

Bei einem Kunden der [Magelan GmbH](#), einem Groß- und Einzelhändler (mit Hauptsitz in Deutschland sowie weltweiten Standorten und ca. 34.000 Arbeitsplätzen), ist ein Self Service Portal bereits erfolgreich im Einsatz. Im Falle einer Komplikation ordnet der Endkunde im Portal zunächst sein Anliegen einer Kategorie zu (z.B. Drucker oder Telefon) und wählt in weiteren Abstufungen letztlich einen entsprechenden Artikel aus, der auf die Lösung seines Falls spezifisch eingeht. Erst wenn die Kategorisierung des Anliegens via Self Service Portal nicht möglich ist und die Meldung eines Incidents nötig wird, kann der Endkunde ein Ticket öffnen und den Support kontaktieren. Somit wird die Anzahl der Supportanfragen gemindert, bevor die aktive Bearbeitung durch den Support gefordert ist.

Die Vorteile des „Shift Left“ Verfahrens sind deutlich erkennbar: Durch den einfachen Zugang zu den Lösungsmöglichkeiten wird die Bearbeitungszeit von Incidents verkürzt und die Kundenzufriedenheit verbessert. Für den einzelnen Support Mitarbeiter bedeutet das zur Verfügung gestellte Wissen, dass zeitaufwendiges Bearbeiten von sich wiederholenden Tickets reduziert wird und die verbleibende Zeit sinnvoller und strategischer genutzt werden kann.

Aufgrund der resultierenden Vorteile dieser Automatisierung werden ITSM-Lösungen zunehmend dahin entwickelt, die „Shift Left“ Methode stärker zu unterstützen, beispielsweise mit der [Version 2019.1 des Ivanti Service Managers](#). Unter dem Schlagwort „Self Service that comes to the User“ ermöglicht ein virtueller Agent das vereinfachte Öffnen von Incidents, ohne dass der Enduser hierfür in ein eigenes Portal gehen muss. Er steuert den virtuellen Agenten direkt auf seinem Desktop oder Smartphone, um Incidents zu öffnen, die Wissensdatenbank zu durchsuchen, FAQs zu erhalten oder den Service Katalog zu bedienen. Solche Funktionalitäten befähigen den Endkunden, einen Teil der Incidents schnell und unkompliziert selbst zu beheben und zeitgleich den Service Desk zu entlasten.