

# Randstad IT Service Desk

Make or buy:

## Worauf kommt es beim Service Desk-Outsourcing an?

Beim Service Desk-Outsourcing kommt es auf die richtige Vorbereitung an. Diese Frage-Liste richtet sich an Neueinsteiger im Bereich Outsourcing, um Ihnen bei Ihren ersten Schritten in die Richtung zur Seite zu stehen. Sie soll Sie dabei unterstützen, Ihre aktuelle interne Nutzerunterstützung einschätzen zu können und Ihnen für die Angebotsrecherche eine klare Grundlage zu liefern.

Die Fragen unterteilen sich in folgende Bereiche:



1. Bedarf Support



2. Kapazitäten Supporter



3. Qualität Support



4. Kosten Support



5. Ablauf-Support

Nach entsprechender Recherche in Ihrem Unternehmen liegt Ihnen damit eine Auflistung der wichtigsten Parameter bei der Entscheidung für oder gegen ein Service Desk-Outsourcing vor. So ausgestattet sollten Sie in der Lage sein, schnell spezifische Angebote einzuholen und

diese entsprechend ihrer Kosteneffizienz einschätzen zu können. Zusätzlich finden Sie in diesem Dokument noch eine kurze Einführung in den Prozess von der ersten Anfrage bis zum Live-Betrieb.

# 1. Bedarf Support

## Wie groß ist die durchschnittliche Anzahl der Support-Fälle pro Monat?

Wie viele Support-Anfragen werden im Schnitt von Ihren Mitarbeitern täglich eingereicht und welche Arten von Support benötigen sie? Dies kann beispielsweise die Verwendung von Software ebenso betreffen wie Hardware-Probleme und individuelle spezifische Support-Aufgaben.

## Wie lange dauert die Bearbeitung eines Support-Tickets im Durchschnitt?

Abhängig von der Komplexität der Anfragen, der bestehenden Knowledge-Datenbank und der Leistungstiefe können die Zeiten zur Lösung stark variieren. Die vom Kunden vorgegebenen Bearbeitungszeiten spielen bei der Kalkulation des Projektes eine wichtige Rolle, da diese Einfluss auf die Auslastung unserer IT-Teams und somit den Personaleinsatz haben.

## Gibt es Schwankungen der Support-Anfragen abhängig von bestimmten Tages-, Wochen- und Jahreszeiten?

Gründe für zeitabhängige Schwankungen gibt es viele. Montagmorgens werden tendenziell häufiger Passwort-Resets angefragt und im Sommer kommt es öfter zu wetterbedingten Systemausfällen. Regelmäßige Schwankungen sollten im Vorfeld gemeinsam besprochen werden, sind aber einkalkuliert. Wir versuchen durch eine redundante Abdeckung im Team Schwankungen nach oben abzufangen und den Service nach „best effort“ weiter effizient und sicher abzudecken.

## Wie groß ist das Ticket-Backlog im Schnitt?

Bei dem Ticket-Backlog handelt es sich um nicht im Zeitrahmen gelöste Anfragen. Dies sind häufig niedriger priorisierte Anfragen, welche von den Supportern nicht schnell genug oder teilweise gar nicht bearbeitet werden. In Zeiten hoher Anfragevolumina wächst das Backlog erfahrungsgemäß häufig schnell. Dabei stellt jedes darin befindliche Ticket einen potenziell unzufriedenen Mitarbeiter dar und kann die Kollegen aus dem Support auch noch längerfristig verfolgen und sie in ihrer Produktivität einschränken.

## Welche Änderungen ergeben sich in nächster Zeit bei den Beratungsanforderungen?

Sollen neue Programme eingeführt, bisher genutzte Programme aufgegeben oder Prozesse geändert werden? Wenn bekannte Arbeitshilfen verändert werden, kommt es fast immer zu einer Übergangsphase, in welcher sich die betroffenen Kollegen an die Änderungen anpassen und vermehrt Anfragen stellen. Dazu ist es nicht nur notwendig, zeitgerecht entsprechend geschultes Personal zu haben, welches die Fragen beantworten kann. Wichtig ist auch, dass die für die Übergangsphase notwendigen erweiterten Personal-Ressourcen zur Verfügung stehen, um die zusätzlichen Anfragen zu lösen.

## Bleibt der IT genügend Zeit für das Update bestehender Software?

Ihre IT muss auch in der Lage sein, bisherige Systeme arbeitsbereit und sicher zu halten und aktuelle Software-Updates zeitnah umzusetzen. Dies hat zur Folge, dass sich teilweise Änderungen in den Programmen ergeben, die kommuniziert oder supportet werden müssen.

## Werden Sie genügend Ressourcen für zukünftige Anforderungen haben?

Unternehmen unterliegen langfristig vielen Einflüssen. Eine der stärksten ist aktuell die Digitalisierung. Haben Sie aktuell und auch zukünftig genug IT-Mitarbeiter, die sich um die Weiterentwicklung Ihrer IT kümmern können und entsprechend ihrer Qualifikation eingesetzt sind? Und haben Sie aktive Prozesse, um Ihre IT fit für diese Änderungen zu halten? Dazu gehören u.a. Personalgewinnungsmaßnahmen, Weiterbildungspläne und Infrastruktur zur Unterbringung Ihres Personals.

## Wie viele IT-Mitarbeiter/Supporter sind durchschnittlich im Einsatz, wie hoch ist der Krankenstand und wie viele Leute sind durchschnittlich im Urlaub?

Eine grundlegende Übersicht Ihrer Kapazitäten ermöglicht eine erste Einschätzung Ihrer Bedarfe, aber vor allem auch Ihrer Kosten.

## 2. Kapazitäten Supporter

### Was kann die Support-Abteilung bei Maximalbesetzung pro Tag leisten?

Wie viele Support-Tickets kann Ihre IT-Abteilung im Optimalfall bearbeiten? Wie viele Ressourcen können für Maintenance oder auch für die Neueinführung von Software aufgebracht werden? Wie viele Mitarbeiter können sich um die strategische Entwicklung Ihrer IT kümmern und haben Zeit für Recherche, Planung und Angebotsmanagement?

### Wie groß sind die Ersatzkapazitäten an IT-Admins oder Supportern bei Ausfällen?

Um eine widerstandsfähige Unterstützung bereitzustellen, sind redundante Personalbelegungen unabdingbar. Nur so lassen sich geplante Urlaubs- und spontane Krankheitszeiten ausgleichen und ein stabiler Support sicherstellen.

### Gibt es IT-Service-Zeiten, in denen grundsätzlich zu wenige IT-Service-Mitarbeiter verfügbar sind (Randzeiten morgens und abends, Nachtschichten)?

Gewisse Arbeitszeiten sind bei IT-Supportern erfahrungsgemäß weniger beliebt. Entsprechend kann es passieren, dass sie nicht entsprechend des Bedarfs bedient werden.

## 3. Qualität Support

### Wie zufrieden sind die Nutzer mit der Qualität der Betreuung und dem Know-how der Support-Mitarbeiter?

Der IT-Support unterstützt Ihre Nutzer in Zeiten blankliegender Nerven und nicht funktionierender Technik. Um dem Frust entgegenzuwirken ist es wichtig, dass Ihre Nutzer sich von einem qualitativen IT Support gut betreut fühlen, sowohl technisch als auch zwischenmenschlich.

### Gibt es intern vorgegebene KPI? Ist Ihr IT-Support in der Lage, diese zu erfüllen?

Key Performance Indicators, ähnlich wie die extern verwendeten Service-Level-Agreements, geben vor, welche Parameter zur Leistungserfüllung in Ihrer Support-Abteilung vorhanden sind. Dies können bspw. die Anzahl von bearbeiteten Tickets pro Mitarbeiter, die Zeit von der Anfragenstellung bis zu deren Beantwortung, Lösungszeiten, Erreichbarkeiten, Erstlösungsquote oder auch die allgemeine Zufriedenheit der Nutzer mit dem Support sein.

## 4. Kosten Support

### Wie hoch ist der durchschnittliche Stundenlohn eines IT-Mitarbeiters oder IT-Admins (inklusive Arbeitgeberanteil)?

Basierend auf dem durchschnittlichen Stundenlohn und der durchschnittlichen Lösungsdauer von Support-Anfragen können Sie berechnen, was Sie die Lösung eines Tickets an Personalkosten kostet.

### Wie hoch sind die durchschnittlichen Ausfallkosten Ihrer Nutzer pro Ticket?

Wenn Ihre Nutzer nicht arbeiten können, kostet das nicht nur Nerven, sondern auch Geld. Wenn Sie abschätzen können, was Sie pro unproduktiver Arbeitsstunde an Produktivität verlieren, können Sie dies auf die durchschnittliche Ticketlösungsdauer herunterrechnen. Außerdem wird so deutlich, was Sie durch eine Reduktion der Bearbeitungszeit, sei es durch Neueinstellung von Supportern oder Outsourcing des Services, einsparen können.

# 5. Ablauf Support

Haben Sie die wichtigsten Fragen beantwortet, können Sie sich mit Ihren Erkenntnissen auf die Suche nach einem passenden Service Desk-Anbieter machen. Generell finden Sie passende Outsourcing-Partner unter dem Stichwort Service Desk Outsourcing, aber auch User Help Desk Outsourcing, Workplace Support Outsourcing und IT Support Outsourcing können Sie zu passenden Anbietern führen.

Den weiteren Ablauf nach der ersten Kontaktaufnahme zeigt Ihnen die folgende Grafik. Die Schritte gestalten sich zwar erfahrungsgemäß abhängig von Interessenten und Anbietern leicht unterschiedlich, aber im Allgemeinen folgt der Ablauf diesem Muster.



Abhängig von Ihrer Projektkomplexität kann dieser Prozess einige Zeit in Anspruch nehmen. Haben Sie wenig komplexe Fragestellungen zu betreuen, wie beispielsweise einen Hard- oder Software-Rollout, kann eine Anfrage bereits in Tagen realisiert werden. Auch bei Standardapplikationen wie beispielsweise Outlook, Microsoft Office 365 oder auch SAP ist eine Betreuung aufgrund der Standardisierung schnell kalkuliert und vorbereitet. Komplexere Projekte wie der Support von individuellen Apps, einer Vielzahl von Arbeitsplätzen oder von kritischen Systemen benötigen gewöhnlich Vorlaufzeiten von mehreren Wochen bis Monaten, um geeignete Mitarbeiter einzuplanen und weiterzubilden, notwendige Hard- und Software-Anbindungen zu schaffen und die rechtlichen Rahmenbedingungen festzulegen.

# Was Sie sonst noch wissen müssen.

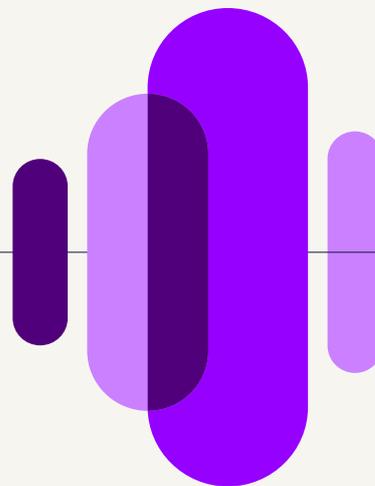
## Was kosten Outsourcing-Tickets?

Vor dem Hintergrund unserer Erfahrung und unserer Erkenntnisse geben wir Ihnen folgende Preis-Prognose für die preisliche Entwicklung in 2024:

1. **Catch & Dispatch Ticket 6-8 Minuten**  
(inkl. Dokumentation und Weiterleitung)  
ab 6,90 Euro je Ticket
2. **First Level Ticket 12-15 Minuten**  
(ab 1.000 Tickets/Monat) ab 12,70 Euro je Ticket
3. **1,5-2nd Level Ticket 20-25 Minuten**  
(ab 1.000 Tickets/Monat) ab 17,30 Euro je Ticket

### Unser Tipp!

Durch geschickte Kombination mehrerer Projekte können wir Skalenvorteile erreichen, die Kunden eine effizientere Outsourcing-Lösung ermöglichen, statt eigener Produktion. Hier können die Einsparungspotenziale bei bis zu 60 Prozent gegenüber der eigenen Produktion liegen.



## Service Desk – auslagern oder selber machen: So sehen es andere Unternehmen

Hier kommen Fragen, Antworten und Einschätzungen direkt aus unseren Studien rund um das Thema IT Service Desk.

## » Welche drei Argumente sprechen Ihrer Meinung nach am stärksten für eine Auslagerung des Service-Desks? «



1. Strategischer Einsatz eigener IT-Kollegen\* und Herausforderungen bei Neubesetzung von Stellen (Rente, Krankheit)



2. Aktuell schlechte Qualität des Services Desk, schlechte Erreichbarkeiten und hohe Backlogs



3. Kosten minimiert und effiziente Lösungen finden

\* (m/w/d)

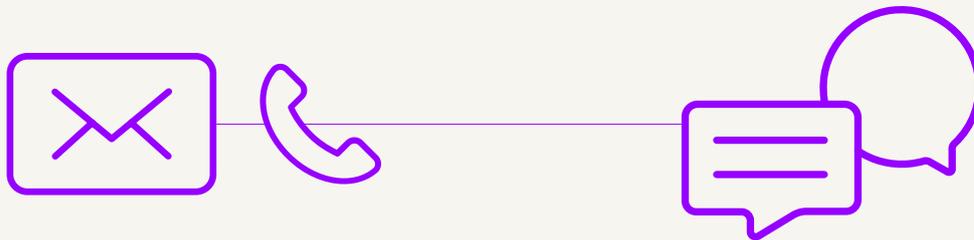
### Unsere Meinung:

» Wir sind sicher, dass das Outsourcing eines IT Service Desk in sehr vielen Fällen qualitativ und kostenseitig eine klare Verbesserung darstellt. Unter anderem deshalb, weil Sie dadurch Stammebelegschaften entlasten und sich diese damit auf die 2nd Level-Betreuung oder strategische Themen konzentrieren können. Ein sehr gutes Mittel übrigens, um so dem generellen Personalmangel in IT-Stammebelegschaften erfolgreich zu begegnen.«

## » Welche Eingangskanäle nutzen Sie aktuell und welche Lösungen werden Ihrer Meinung nach in Zukunft wichtig sein? «

heute:  
E-Mail und Telefon

in drei Jahren:  
100% Erreichbarkeit über KI Systeme und Self Service



### Unsere Meinung:

» Momentan steht das Telefon bei den Nutzern noch hoch im Kurs. Dieser Kontakt ist den meisten Menschen am liebsten und angenehmsten. Wir sind der Überzeugung, dass trotz aller Automatisierungs- und Self-Service-Entwicklungen der unmittelbare Kontakt zwischen Nutzern und IT-Mitarbeitern extrem wertvoll und wirtschaftlich ist. In einem funktionierenden IT Service Desk lassen sich so viele Störungen sehr schnell im Erstkontakt lösen. Es entstehen weniger versteckte Kosten durch die verminderte Arbeitsfähigkeit von Nutzern. In Zukunft wird KI den qualifizierten Service Desk Mitarbeiter stark unterstützen.«

### Unser Tipp!

Unterschätzen Sie nicht die positive Wirkung eines qualitativ hochwertigen Telefon-Supports bei Ihren Nutzern. Das Qualitätsempfinden ist wichtig. Der Slogan für die

Zukunft müsste also lauten: analoge Annäherung mit digitaler Umarmung.

## » Welche drei Kriterien sind für Sie am wichtigsten für die Auswahl eines externen Service Desks? «



1. Preis und Flexibilität



2. Fachliche Fähigkeiten und hohe Verfügbarkeit der eingesetzten Mitarbeitern



3. Anwendung von ITIL-Prozessen und hohes Maß an Datenschutz und IT-Sicherheits-Knowhow (NIS2, DORA)

### Unsere Meinung:

» Sicher, der Preis ist wichtig – aber eben auch die fachliche Qualifikation der Mitarbeitern. Das richtige Gesamtpaket setzt sich zusammen aus Preis/Flexibilität, Fachlichkeit und Sprachkenntnis der Mitarbeitern. Auch die IT-Sicherheit gewinnt stark an Bedeutung, was den politischen und gesellschaftlichen Krisen geschuldet ist. Dazu gehört auch der Trend, verstärkt auf regionale Services aus Deutschland zu setzen. Sehr geschätzt werden von Entscheidern überdies neue IT Service Desk-Abonnement-Angebote. Diese vereinen smart Unterstützung und Flexibilität. «

### Unser Tipp!

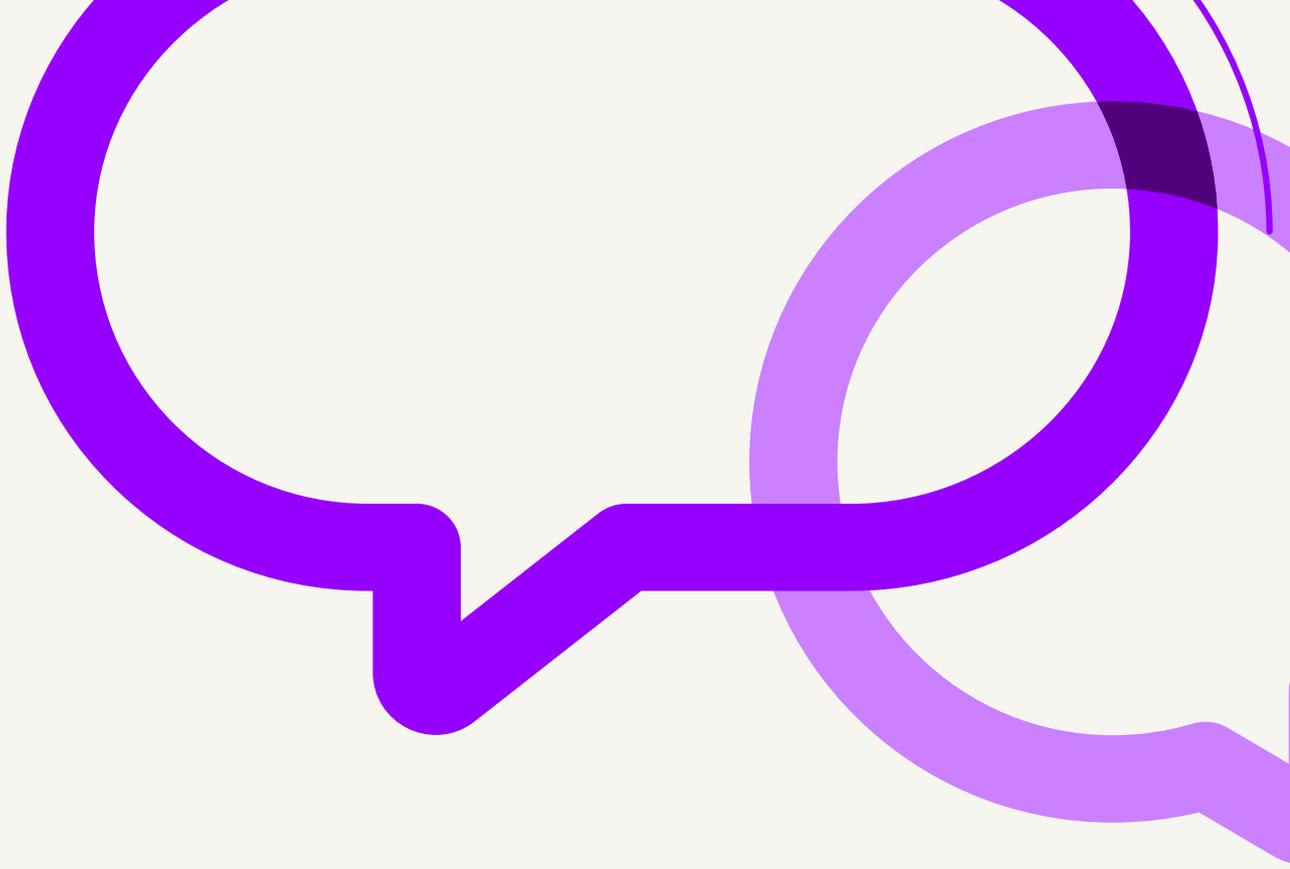
Holen Sie ein unverbindliches Angebot ein, auf dem wir als Basis für eine Projektaufnahme vor Ort aufbauen können. Oder kommen sie direkt zu uns nach Magde-

burg oder Düsseldorf. Achten Sie auf versteckte interne und externe Kosten und Überwachungskosten bei den Angebotsalternativen!

## » Welche Service Level Agreements sollten im Rahmen eines Service-Vertrages vereinbart werden? «

Die **Erreichbarkeit** für die Nutzer ist besonders wichtig. Sie hat einen starken Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. Skalieren Sie hier richtig. Bei Projektstart sollten 70 Prozent aller Anrufe in 30 Sekunden bearbeitet werden (Monatsbasis). Nutzerzufriedenheit ist der zweite wichtige Faktor.

Die **Erstlösungsquote** sollte über 50 Prozent liegen und sich auf 80 Prozent steigern können. Eine hohe Aussagekraft über die Qualität und Effizienz des Service Desk hat die Anzahl der gelösten und geschlossenen Tickets.



## Sprechen wir darüber

Wir, Denise Plöger und John Felix Schütze, haben unser Wissen in vielen Hundert Beratungsgesprächen aufgebaut. Gerne helfen wir auch Ihnen bei Ihren Outsourcing-Projekten. Setzen Sie sich gerne direkt mit uns in Verbindung. Wir helfen Ihnen weiter.



John Felix Schütze  
Head of IT Services  
Tel +49 1525 450 8355  
johnfelix.schuetze@gulp.de



Denise Plöger  
Senior Consultant Service Desk  
Tel +49 1525 450 6766  
denise.ploeger@gulp.de



[Beratung vereinbaren](#)

Um die Lesbarkeit des Textes zu verbessern, wird für die Bezeichnung von Personen, Funktionen etc. meist die männliche Form verwendet. Sie steht jedoch ausnahmslos für alle Geschlechter.



ISO 27001:2022  
ISO 9001:2022  
ISO 45001:2022