

## User Help Desk

**Telefon: 0341 2538-5555**  
**Servicezeiten: 7:00-17:00 Uhr**  
**Betreute PC-Arbeitsplätze: 6.500**



Als offizielle Service-Hotline steht der User Help Desk (UHD) den über 30 Kunden der Lecos GmbH als erster Ansprechpartner unterstützend zur Seite. Zu ihnen gehören unter anderen die Stadt Leipzig, ihre Eigenbetriebe, die Stadt Tharandt, der Zweckverband KISA sowie die Sächsische Anstalt für kommunale Datenverarbeitung (SAKD). Insgesamt werden durch den UHD über 8.000 Endbenutzer betreut.

Im Rahmen des First Level Supports kann der UHD direkt am Telefon helfen bzw. die Fehleranfragen der Kunden aufnehmen und im Sinne einer effizienten und schnellen Problemlösung an die entsprechenden Fachabteilungen weiterleiten.

## Das Lecos-Ticketsystem

Fehlermeldungen, technische Defekte oder schlicht das eigene Passwort vergessen? Mit einem Anruf beim User Help Desk kommt man der Problemlösung schon ein ganzes Stück näher. Er nimmt die Anrufe der Kunden entgegen und erstellt Vorfall-Tickets, in denen das gemeldete Problem detailliert beschrieben wird. Häufig können Fehler schon am Telefon behoben werden. Dafür braucht der UHD im Durchschnitt nur 10 Minuten. Ist ein Vor-Ort-Service notwendig oder die Bearbeitung des Tickets zeitaufwendiger, leitet er es an den Second Level Support weiter. Der UHD legt auf Basis hinterlegter Lösungszeiten fest, wie lange die Problemlösung insgesamt dauern darf, wodurch eine priorisierte sowie kontinuierliche Abarbeitung der Tickets gewährleistet ist. Das Problem des Kunden wird schnell und effizient gelöst.



## Wir können Ihnen helfen!

Der User Help Desk (UHD) ist die erste Anlaufstelle für die Endbenutzer bei Problemen mit Hard- oder Software. Die Kunden können ihn telefonisch, per E-Mail, Fax oder auch per Formulardatenbank erreichen. Eingehende Anfragen werden analysiert, kategorisiert und in Tickets überführt. Tickets sind Arbeitsanforderungen, die an die zuständigen Servicemitarbeiter oder an andere Fachbereiche übergeben und von diesen in einem vorgegebenen Zeitrahmen bearbeitet werden. Mehr als die Hälfte aller eingehenden Kunden-Anfragen löst der UHD bereits selbst mittels Softwaretools oder via Fernzugriff auf den Kundenrechner. Lassen sich Hard- oder Software-Fehler nicht durch den UHD beheben, ist der Second Level Support gefragt. Dieser befasst sich mit der Lösung komplexer Fehlerbilder mittels Ferndiagnose oder Vor-Ort-Einsatz und verantwortet die Installation von Hard- sowie Software.

## 5555 – Ihre Nummer zum Ticket

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des UHD sind ausgebildete Fachinformatiker, die als Allrounder vernetzt denken und kreativ ihr Wissen einsetzen können. Sie kennen das gesamte Leistungsspektrum der Lecos GmbH, die Prozesse sowie Arbeitsabläufe und haben einen umfassenden Überblick über das Unternehmen. Durch regelmäßige Schulungen und Coachings sind die UHD-Mitarbeiter in der Lage, einen optimalen sowie schnellen Service zu leisten.

### Das Problem verstehen

Als zentrale Anlaufstelle ist es die Aufgaben des UHD, das Problem eines Kunden zu verstehen, zu analysieren und wichtige Informationen herauszufiltern. Mithilfe von Administrationstools, speziellen Software-Lösungen oder mittels Fernzugriff können Fehler identifiziert und meist schon sofort beim Erstkontakt behoben werden. Ist dies nicht möglich, werden sie als Ticket an den Second Level Support weitergeleitet.

Für den Kunden ist mit Anmeldung eines Fehlers der Fall weitestgehend erledigt, denn von nun an kümmert sich das Lecos-Support-Team um das Problem. Er erhält Informationen zum weiteren Ablauf sowie

geschätzten Dauer zur Fehlerbehebung und wird auf Anfrage über den Status seines Vorfall-Tickets informiert.

### Mehr als ein Call Center

Als Single Point of Contact ist der UHD innerhalb der Lecos GmbH mit jedem Fachbereich eng vernetzt. Er kann jede Arbeitsanforderung der entsprechenden Stelle gezielt zuweisen. Zur Unterstützung des Service wurde eine Wissensdatenbank eingerichtet, auf welche die Mitarbeiter des UHD uneingeschränkt zugreifen können. In dem digitalen Nachschlagewerk sind eine Vielzahl von Themen sowie Richtlinien, Lösungswege und Antworten auf häufige Fragen hinterlegt. Dadurch wird ein schneller und effizienter Support ermöglicht. Von den über 3.700 Anforderungen und Fehleranfragen im Monat werden vom UHD als selbstlösende Abteilung mehr als die Hälfte bereits im ersten Kundenkontakt abgearbeitet. Darüber hinaus übernimmt er Standardaufgaben der Administration, wie Passwort-Reset oder die Nutzer- bzw. Rollenverwaltung bestimmter Fachverfahren. Er kann den Kunden auch Fragen zu eingesetzten Anwendungen beantworten und wichtige organisatorische Informationen zu einzelnen Verfahrensweisen geben.



## Service Level bei Lecos



## Vertiefte Lösungssuche

### Second und Third Level Support

Über das Lecos-interne Ticketsystem werden die Kundenanfragen, die nicht vom UHD direkt gelöst werden konnten, an die entsprechenden Fachbereiche weitergeleitet. Ist ein Vor-Ort-Service notwendig, werden feste Termine mit dem Kunden vereinbart.

Nach erfolgreicher Fehlerbehebung wird der Endbenutzer direkt informiert. Kann der Second Level Support ein Problem nicht in einem festgelegten Zeitraum lösen, ist das detaillierte Fachwissen des Third Level Support-Teams gefragt. Direkt beim Kunden analysieren, organisieren und koordinieren Service Mitarbeiter die Fehlersuche, um mögliche Ursachen einzugrenzen. Im Lecos-Testlabor werden die Problemszenarien dann nachgestellt, Lösungen erarbeitet und gemeinsam mit dem Kunden getestet. Es kann außerdem erforderlich sein, Drittfirmen bzw. den Hersteller in die Fehlerbehebung zu involvieren.

In dem Fall, dass ein Ticket nicht in der vertraglich vereinbarten Lösungszeit erfolgreich bearbeitet werden kann, wird im Rahmen von Service Management-Prozessen eine Task-Force aus Mitarbeitern verschiedener Fachbereiche gebildet, die gemeinsam an der Lösung arbeiten. Sollte dies auch nicht zur Lösung führen, ist möglicherweise eine Änderung der eingesetzten Systeme

notwendig. Gemeinsam wird dann über alternative Lösungswege nachgedacht und der Kunde entsprechend beraten.

## Problem gelöst!

### Kundenzufriedenheit ist Trumpf

Obwohl der User Help Desk die klassische Struktur eines Call Centers hat, ist er viel mehr. Er ist die zentrale Anlaufstelle für die über 8.000 Endbenutzer und übernimmt als selbstlösende Abteilung den First, bei einigen Anwendungen sogar den Second Level Support. Als Bindeglied zwischen den einzelnen Fachbereichen koordiniert er die Lösung von Problemen und verkörpert gegenüber den Kunden den Service-Gedanken der Lecos GmbH.

Die Endbenutzer haben den Vorteil, dass sie bei einem technischen Problem nicht erst überlegen müssen, welcher Lecos-Mitarbeiter der passende Ansprechpartner ist. Stattdessen brauchen Sie nur den UHD anzurufen. Danach wird sich Lecos-intern um eine Lösung bemüht. Durch das Ticketsystem gerät keine Kunden-Anforderung in Vergessenheit. Sie wird im Durchschnitt schon innerhalb von 10 Minuten gelöst, weshalb die Endbenutzer mit dem UHD sehr zufrieden sind. Das zeigen auch die regelmäßigen Kundenbefragungen, in denen an die Lecos GmbH und seinen UHD durchweg gute Noten vergeben werden.



...ist ein Dienstleistungsunternehmen für Informationstechnologien im kommunalen Umfeld. Mit über 170 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterstützt sie Kreis-, Stadt- und Gemeindeverwaltungen in Mitteldeutschland IT-seitig dabei, ihre gesetzlichen Aufgaben für die Bürger zu erfüllen und Verwaltungsprozesse noch bürgerfreundlicher und kostengünstiger zu gestalten. Unser größter Kunde, die Stadtverwaltung Leipzig, vertraut seit mehr als 10 Jahren auf unseren Service.

Lecos GmbH  
Prager Straße 8 · 04103 Leipzig  
Tel.: +49 341 2538-0  
Fax: +49 341 2538-111  
E-Mail: [info@lecos-gmbh.de](mailto:info@lecos-gmbh.de)  
[www.lecos-gmbh.de](http://www.lecos-gmbh.de)

