

# Service Desk Excellenz

Wie Zero Level Support  
die Effizienz im Unternehmen  
erhöht

audius

# Die Herausforderung: Der Engpass im IT Support

Ist Ihr IT Service Desk überlastet? Steigende Ticketzahlen, endlose Schleifen bei Standardanfragen wie Passwort-Resets oder Software-Installationen binden wertvolle Zeit und Ressourcen. Lange Wartezeiten und komplexe Eskalationspfade führen zu Unzufriedenheit bei den Anwendern, belasten Ihr IT-Team und **bremsen die Effizienz im gesamten Unternehmen**. Gleichzeitig erwarten moderne Nutzer schnelle, unkomplizierte Lösungen – eine Erwartung, der traditionelle, reaktive Supportmodelle kaum noch gerecht werden können.

## Die Lösung: Zero Level Support (ZLS) – Proaktivität für mehr Effizienz

Zero Level Support ist der strategische Ansatz, der vor dem First Level ansetzt. Statt nur auf Anfragen zu reagieren, liegt der Fokus auf **Prävention** und der **Befähigung Ihrer Nutzer**. ZLS stellt Anwendern intuitive Werkzeuge, verständliche Informationen und automatisierte Routinen zur Verfügung, damit sie viele gängige IT-Probleme **eigenständig lösen** oder diese **automatisiert behoben** werden, bevor überhaupt ein Support-Ticket notwendig wird. Dies ist der Schlüssel zu echter Service Desk Exzellenz und nachhaltiger Effizienzsteigerung.

### Die 3 Säulen des Zero Level Supports:



#### Standardisierung

Einheitliche, qualitätsgesicherte Prozesse und Lösungen für gängige Anfragen schaffen Verlässlichkeit, Konsistenz und bilden die Basis für Effizienz.



#### Automatisierung

Maschinelle Abarbeitung von Routineaufgaben und Standardanfragen (Passwort-Resets, Softwareverteilung, Berechtigungsmanagement) durch Skripte und Workflows – ohne manuelles Eingreifen, was Zeit spart und Fehler reduziert.



#### Autonomisierung

Systeme agieren selbstständig: Sie ermöglichen Nutzern die eigenständige Problemlösung (Self-Service), erkennen proaktiv Störungen (Monitoring) und leiten idealerweise automatische Korrekturmaßnahmen ein (Self-Healing), was Ausfallzeiten minimiert.

## Ihre Vorteile – Mehr als nur IT Entlastung:

- + **Deutliche Kosteneffizienz:** Reduzieren Sie das Ticketaufkommen signifikant. Ihr IT-Team wird von Routineaufgaben entlastet, wodurch Budgets für strategische Initiativen freierwerden.
- + **Signifikant höhere Zufriedenheit:** Anwender erhalten sofortige Hilfe und erleben weniger Frustration. Motivierte IT-Mitarbeiter können sich auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren.
- + **Beschleunigte Produktivität & Effizienz:** Minimierte Arbeitsunterbrechungen durch schnelle Selbsthilfe oder automatisierte Lösungen führen zu reibungsloseren Abläufen im gesamten Unternehmen.
- + **Nachhaltige Skalierbarkeit & Zukunftssicherheit:** Schaffen Sie eine robuste Support-Basis, die flexibel mit Ihrem Unternehmen wächst und sich an neue Anforderungen anpassen lässt.

## Die essentiellen Bausteine für Ihren Erfolg mit ZLS:

- 1 **Intuitives Self-Service-Portal:** Die zentrale, benutzerfreundliche Anlaufstelle für alle Selbsthilfe-Angebote. Leicht zugänglich und klar strukturiert.
- 2 **Umfassende Wissensdatenbank (Knowledge Base):** Das dynamische Gehirn Ihres ZLS. Bietet aktuelle, verständliche und leicht auffindbare Lösungen für wiederkehrende Probleme.
- 3 **Intelligente Chatbots & KI-Assistenten:** Ihre digitalen Helfer, die Standardanfragen rund um die Uhr automatisiert beantworten und Nutzer durch Lösungsprozesse führen.
- 4 **Automatisierte Skripte & Selbstheilung:** Die unsichtbaren Helden, die proaktiv Probleme erkennen und beheben, oft bevor der Anwender sie bemerkt, und so die Systemverfügbarkeit erhöhen.

## Ihr Weg zur Service Desk Exzellenz – Starten Sie jetzt:

- 1 **Bedarfsanalyse:** Identifizieren Sie die häufigsten Anfragen, die aktuell die meiste Zeit binden und die Effizienz beeinträchtigen.
- 2 **Konzept & Planung:** Definieren Sie klare Ziele (KPIs zur Effizienzsteigerung) und wählen Sie passende Tools für schnelle Erfolge (Quick Wins).
- 3 **Ressourcenaufbau & Implementierung:** Erstellen Sie hochwertige Inhalte und implementieren Sie die technischen Bausteine (Portal, Chatbot, Skripte) nahtlos.
- 4 **Kommunikation & Schulung:** Informieren Sie Anwender und IT-Team über die Vorteile und die Nutzung der neuen Möglichkeiten. **Akzeptanz ist der Schlüssel!**
- 5 **Kontinuierliche Optimierung:** Messen Sie den Erfolg, holen Sie Feedback ein und passen Sie Prozesse und Inhalte laufend an, um die Effizienz weiter zu steigern.

## Erreichen Sie Service Desk Exzellenz

Zero Level Support ist eine strategische Investition, um die Effizienz in Ihrem gesamten Unternehmen zu erhöhen. Nutzen Sie die Prinzipien der Standardisierung, Automatisierung und Autonomisierung, um Ihren Service Desk nachhaltig zu entlasten und die Servicequalität auf ein neues Level zu heben.

## Bereit für den entscheidenden Schritt?

Vertiefen Sie Ihr Wissen mit unserem **kostenlosen Effizienz Booster** oder sprechen Sie direkt mit unseren Experten über eine **maßgeschneiderte Strategie** für Ihr Unternehmen. Wir unterstützen Sie gerne!

[➔ Link zum Effizienz Booster!](#)

### Ihr Ansprechpartner



**Mathias Diwo**

Bereichsleiter Managed Services

mathias.diwo@audius.de

+49 7151 369 00 333

audius