

Schnittstelle zwischen EDV und Anwender

---

## **Benutzerservice ist eine Aufgabe für umgangsfreudige Menschen**

**Mitarbeiter im Benutzerservice müssen nicht die Hard- und Software betreuen, sondern vor allem die Menschen, die damit arbeiten.**

**Für die Aufgaben eines Benutzerservices gibt es keine einheitliche Beschreibung. Das Problem ist aber nicht, daß unterschiedliche Betriebe die Aufgaben unterschiedlich definieren, sondern daß Mitarbeiter des Benutzerservices oft eine andere Vorstellung davon haben als ihre Klienten, die Benutzer. Unterstützung bei der Anwendung von Hard- und Software – was heißt das?**

Für die Anwender bedeutet Unterstützung vor allem, daß ihre Probleme nicht nur einmalig gelöst werden, sondern sie selbst in die Lage versetzt werden, diese zu lösen – Hilfe zur Selbsthilfe also. Dies kostet aber Zeit. Der Benutzerservice wünscht sich einen reibungslosen Ablauf der EDV. In einem Unternehmen mit mehr als 50 Anwendern tauchen so viele Probleme auf, die den Arbeitsfluß hemmen, daß ihm häufig gar nichts anderes übrig bleibt, als seine Kenntnisse dazu zu nutzen, „mal schnell die Kiste wieder zum Laufen zu bringen“. Wie es zu dem Fehler kam und wie er zu vermeiden ist, bleibt sehr häufig unbeantwortet.

Die meisten „Probleme“ mit EDV-Systemen sind Bedienerfehler. Und solche Fehler sind gut, denn die Anwender lernen daraus – allerdings nur, wenn ihnen ein Fehler erklärt wird, damit sie ihn verstehen und nicht ein weiteres Mal begehen. Und genau hier liegt der Konflikt: Mitarbeiter eines Benutzerservices sind meist hochkompetente Spezialisten, für die „alles klar“ ist. Souverän beseitigen sie die aufgetretenen Fehler, mit viel Geduld, immer und immer wieder. Da sie so souverän sind, ist ihr Rat sehr gefragt. Sie haben keine Zeit, dem Anwender die Fehler in Ruhe zu erläutern – „den anderen Anwendern muß auch geholfen werden...“

### ***Fehler werden gemeinsam behoben***

Firmen, die einen Benutzerservice unterhalten, berichten, daß die Arbeitsbelastung deutlich geringer wurde, nachdem die Anwender einerseits auf den Programmen geschult wurden und andererseits aufgetretene Fehler mit dem Benutzerservice besprochen und gemeinsam behoben wurden.

Langfristig nützt es weder dem Anwender, dem Benutzerservice noch dem Unternehmen etwas, wenn, wie im Arbeitsalltag üblich, jemand „mal schnell mit flinken Fingern über die Tastatur fliegt und schwups ist alles fertig“. Dies führt auf die Dauer nur zu Mißerfolgslebnissen, und diese sind äußerst demotivierend. Schafft es jedoch der Benutzerservice, dem Anwender insofern zu helfen, daß er die meisten Probleme selbst lösen kann, so ist dies für das Unternehmen ein Erfolg auf mehreren Ebenen:

1. Der Benutzerservice wird entlastet, da er weniger Problemanfragen hat.
2. Der Anwender verspürt Erfolgserlebnisse.
3. Erfolg macht Spaß und motiviert zu effizienterem Arbeiten – ein wichtiges Kapital für jedes Unternehmen.

Eine höchst effektive Schnittstelle bildet der Benutzerservice also dann, wenn er einerseits Probleme lösen und andererseits diese für die Anwender verringern kann. Meist wird in den Firmen eine technische Lösung angestrebt, wo eine organisatorische sinnvoller wäre. Der Benutzerservice kann jedoch Aufgaben übernehmen, die über die reine Fehlerbehebung weit hinausgehen. So kann er durch den direkten Kontakt zu den Anwendern nicht nur deren Bedürfnisse ermitteln, sondern aufgrund seines technischen Know-hows für das Unternehmen

allgemeingültige Lösungen erstellen, die ständig in Absprache mit den Anwendern modifiziert und somit verbessert werden können. Vorlagen zum Beispiel, die von einem Anwender erstellt wurden und die für die Arbeitsabläufe des gesamten Unternehmens von Bedeutung sind, könnten vom Benutzerservice gesammelt, verbessert und den anderen Anwendern zur Verfügung gestellt werden. Mit anderen Worten: Es ist wichtig, den Benutzerservice stärker als Instanz für Koordination, Normierung und Optimierung einzusetzen.

### ***Probleme künftig im Ganzen sehen***

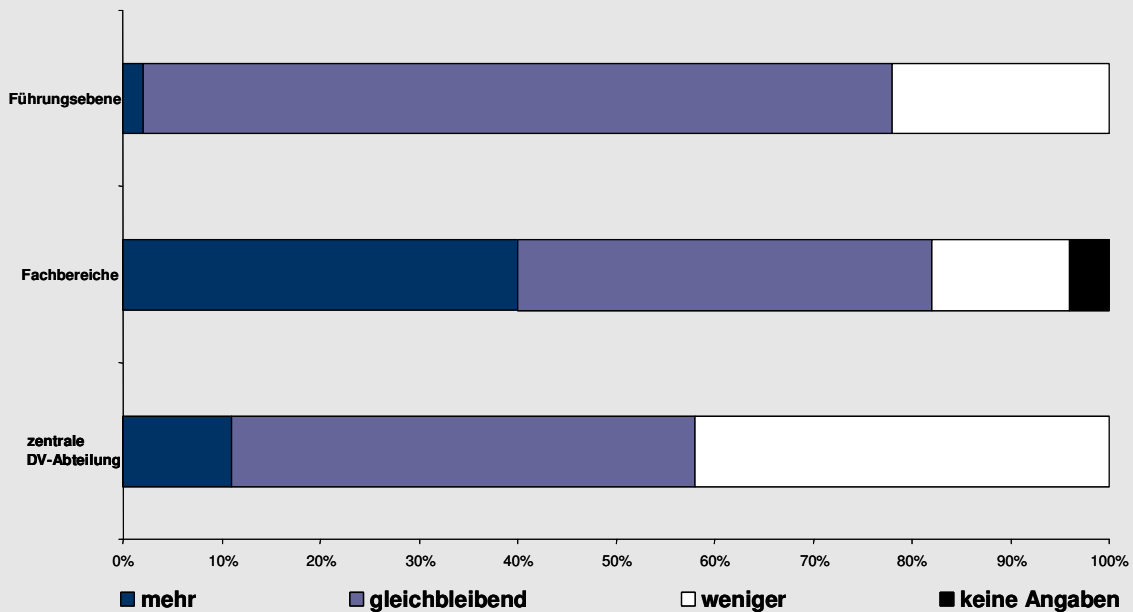
Dies bedeutet aber auch, daß die in den meisten Firmen eingeführte Dezentralisierung der EDV überdacht werden muß. Die vor allem in größeren Unternehmen vorkommende Aufteilung der EDV in die Bereiche Organisation, Benutzerservice, Netzwerkbetreuung, Anwendungsbetreuung und Rechenzentrum verleitet dazu, die Aufgaben nach technischen Kategorien zu verteilen. Der Anwender, der oft gar nicht beurteilen kann, um welches Problem es sich handelt

und an wen er sich zu wenden hat, kann dann vor der Erschwernis stehen, daß sich niemand zuständig fühlt. Der Benutzerservice darf die Arbeitsabläufe innerhalb eines Unternehmens nicht nur aus technischer Sicht, sondern er muß sie auch aus Sicht der Anwender und des Gesamtunternehmens kennen. Zu lösen ist das Problem nur, indem die Fachabteilungen wieder stärker zusammenarbeiten, Probleme immer als Problem des gesamten Unternehmens sehen und nicht nur dafür sorgen, daß ihr eigener Bereich reibungslos läuft. Kandidaten für die Mitarbeit im Benutzerservice sollten sich daher anhand des folgenden Profils selbst prüfen: Ausreichende fachliche Kompetenz muß sich mit hoher sozialer Kompetenz verbinden – nicht reine Spezialisten sind gefragt, sondern Mitarbeiter, die Spaß am Umgang mit Menschen haben. Entscheidend sind außerdem die Bereitschaft, sein Wissen mit anderen zu teilen, sowie Erfahrung und Geschick in der Organisation und Koordinierung von einzelnen Aufgaben.

*Bernd Vonhoff, Geschäftsführer der  
FSV personal training GmbH, Hamburg*

## DV-Personal bleibt weiterhin gefragt

Entwicklung des DV-Mitarbeiterbedarfs in norddeutschen Unternehmen  
(in Prozent)



Quelle: R & P Management Consulting

COMPUTER ZEITUNG 9/1994

Einen antizyklischen Verlauf im Vergleich zur allgemeinen Arbeitsmarktentwicklung ermittelte das Hamburger Beratungsunternehmen R&P für die Datenverarbeitung. Vor allem DV-Führungskräfte erlebten 1993 einen kleinen Boom, der in diesem Jahr aber zu Ende geht. Nur gut zwei Prozent der befragten Unternehmen wollen die Führungsmannschaft aufstücken, fast ein Viertel dagegen will Management

positionen abbauen. Chancen tun sich dagegen für DV Fachleute ohne Führungsverantwortung auf. Vor allem außerhalb der zentralen DV Bereiche wird ihr Fachwissen benötigt, in den meisten DV Abteilungen wird der Gürtel enger geschnallt. Klar scheint nach den Ergebnissen der Studie, daß vor allem mit Fachbereichswissen ausgestattete DV Experten Chancen haben.