

SPoC-Checkliste für das IT Service Management

Mit dieser Checkliste prüfen Unternehmen, ob die wichtigsten organisatorischen, prozessualen und technischen Voraussetzungen für einen funktionierenden Single Point of Contact erfüllt sind.

1. Anfragearten analysieren

- ☐ Welche Incidents, Service Requests, Rückfragen und Änderungswünsche gehen regelmäßig ein?
- ☐ Über welche Kanäle erreichen diese Anfragen derzeit die IT?
- ☐ Wo entstehen Doppelmeldungen, Verzögerungen oder unklare Zuständigkeiten?

2. Zentrale Eingangskanäle festlegen

- ☐ Welche Kanäle gehören offiziell zum SPoC?
- ☐ Gibt es ein Self-Service-Portal, eine zentrale E-Mail-Adresse oder eine Hotline?
- ☐ Werden alle Eingangskanäle im ITSM-System zusammengeführt?
- ☐ Sind Vertretung und Ausfallsicherheit sichergestellt?

3. Rollen und Verantwortlichkeiten definieren

- ☐ Wer nimmt neue Anfragen entgegen?
- ☐ Wer übernimmt Erstdiagnose und Erstlösung?
- ☐ Wann erfolgt die Übergabe an den Second- oder Third-Level-Support?
- ☐ Wer ist für Eskalationen, Service Levels und Prozessqualität verantwortlich?

4. Ticketkategorien aufbauen

- ☐ Sind Incidents, Service Requests, Problems, Changes und Events klar voneinander abgegrenzt?
- ☐ Gibt es verständliche Kategorien und Unterkategorien?
- ☐ Lassen sich betroffene Services, Standorte, Systeme und Nutzer eindeutig zuordnen?
- ☐ Werden unnötig komplexe Auswahlmöglichkeiten vermieden?

5. Priorisierung festlegen

- ☐ Werden Dringlichkeit und Auswirkung getrennt bewertet?
- ☐ Gibt es eine verbindliche Prioritätsmatrix?
- ☐ Sind Kriterien für kritische und geschäftsrelevante Störungen definiert?
- ☐ Können Anwender die Priorität nicht unkontrolliert selbst festlegen?

6. Service Levels und Eskalationen definieren

- ☐ Sind Reaktions- und Lösungszeiten festgelegt?
- ☐ Gibt es unterschiedliche Service Levels je Priorität oder Service?
- ☐ Sind funktionale und hierarchische Eskalationswege dokumentiert?
- ☐ Werden drohende SLA-Verletzungen automatisch erkannt?

7. Erstlösung ermöglichen

- ☐ Verfügt der Service Desk über ausreichende Informationen und Berechtigungen?
- ☐ Gibt es Lösungsanleitungen, Standardantworten und Wissensartikel?
- ☐ Können häufige Anfragen direkt beim Erstkontakt gelöst werden?
- ☐ Werden wiederkehrende Lösungen systematisch dokumentiert?

8. Kommunikation standardisieren

- ☐ Erhalten Anwender eine Eingangsbestätigung?
- ☐ Werden Statusänderungen, Rückfragen und Verzögerungen verständlich kommuniziert?
- ☐ Ist klar, wann und wie häufig Nutzer informiert werden?
- ☐ Werden technische Fachbegriffe in der Anwenderkommunikation vermieden?

9. ITSM-System konfigurieren

- ☐ Werden alle Anfragen zentral und nachvollziehbar dokumentiert?
- ☐ Unterstützt das System automatische Zuweisungen und Workflows?
- ☐ Sind SLAs, Eskalationen und Benachrichtigungen technisch abgebildet?
- ☐ Gibt es Dashboards für Auslastung, Qualität und offene Vorgänge?

10. Kennzahlen festlegen

- ☐ Werden Erstlösungsquote und Weiterleitungsquote gemessen?
- ☐ Sind Reaktionszeit, Lösungszeit und SLA-Erfüllung sichtbar?
- ☐ Werden Wiedereröffnungen und wiederkehrende Störungen ausgewertet?
- ☐ Wird die Zufriedenheit der Anwender regelmäßig erfasst?

11. Mitarbeitende und Anwender vorbereiten

- ☐ Sind Service-Desk-Mitarbeitende fachlich und kommunikativ geschult?
- ☐ Kennen Fachabteilungen ihre Rollen und Zuständigkeiten?
- ☐ Wissen Anwender, über welche Kanäle sie den SPoC erreichen?
- ☐ Werden parallele und informelle Kontaktwege konsequent reduziert?

12. Betrieb kontrolliert starten

- ☐ Wurde der SPoC zunächst in einem Pilotbereich getestet?
- ☐ Sind typische Fehlerfälle und Ausnahmen berücksichtigt?
- ☐ Gibt es feste Ansprechpartner für die Startphase?
- ☐ Werden Rückmeldungen von Anwendern und Supportteams dokumentiert?

13. Kontinuierlich verbessern

- ☐ Werden Tickets regelmäßig auf wiederkehrende Ursachen geprüft?
- ☐ Fließen Erkenntnisse in Wissensmanagement und Problem Management ein?
- ☐ Werden Kategorien, Workflows und Service Levels regelmäßig überprüft?
- ☐ Gibt es feste Review-Termine für Kennzahlen und Verbesserungsmaßnahmen?

Kurzprüfung: Ist der SPoC einsatzbereit?

Ein SPoC ist grundsätzlich einsatzbereit, wenn Anfragen über definierte Kanäle zentral erfasst, eindeutig klassifiziert, nach festen Regeln priorisiert und nachvollziehbar bearbeitet werden. Rollen, Service Levels, Eskalationen und Kommunikationswege müssen dokumentiert und technisch im ITSM-System abgebildet sein. Erst durch regelmäßige Auswertung und kontinuierliche Verbesserung wird aus einem zentralen Eingangskanal ein leistungsfähiger SPoC.