

Ergebnisprotokoll

LSZ CIO-Kongress 2014

23.-25. November 2014, Spa & Conference Hotel Loipersdorf

Arbeitskreis Nummer: 9 – IT im Industriebereich

Workshopthema: Helpdesk und IT-Bereitschaft bei 7x24 Betrieb

Name des Workshopleiters:

Andreas Kieweg / Mayr-Melnhof Karton AG
Martin Resel / Dimension Data Austria GmbH

Name des Arbeitskreisleiters:

Elmar Rodler / LSZ Consulting

Teilnehmerzahl: 10

Ergebnisse / behandelte Themen:

7x24 Bereitschaft und/oder 7x24 Helpdesk?

Trennung zw. Helpdesk u Bereitschaft, oft auch Trennung zw. fachlicher und technischer Bereitschaft (bsp. Health)

Systemrechte: Wer kann wann auf was zugreifen?

Oft fehlt vor allem bei jüngeren Mitarbeitern die „Bereitschaft“ zur „Bereitschaft“! Jüngere Generation will am WE nicht erreichbar sein, auch nicht für mehr Geld → vor allem in Mitteleuropa. Manchmal kompensiert man dann mit Mitarbeitern aus Asien.

Großes Thema sind hier auch Arbeitnehmerrechte, Arbeitszeitregelungen, usw.

Wer macht Bereitschaft? Sind das besonders ausgebildete Personen oder besonders fleißige? Wichtig ist hier vor allem eine Ausbildung bzgl. Social Skills.

Outgesourcte Bereitschaft schon ein Thema?

Rund-um-die-Uhr-Bereitschaft findet manchmal in der Industrie aus Kostengründen nicht statt. Bspw. MUSS sie am Gesundheitssektor gegeben sein.

Wer trifft die Entscheidung, ob und in welchen Bereichen Bereitschaft notwendig ist? CIO vs Fachabteilung.

Festlegung der Ticketsprache ist wesentlich und auch die Übersetzung in diese.

Identifikation mit Problemlösung/Herausforderung → dran bleiben am Problemfall / „Goodwill-Methode“