

IT Service Management wird immer mehr zum IT Stress Management

20.03.2013, 13:30 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *COC AG*
Presseagentur: *denkfabrik groupcom GmbH*

Nach den Erfahrungen der Service Desk Academy, der Aus- und Weiterbildungseinrichtung der COC AG für Service und Support, steigt seit Jahren der Leistungs- und Kostendruck auf das IT Service Management (ITSM). Besonders im Helpdesk registriert der IT-Lösungsanbieter deutlich steigende Stressbedingungen. Sie resultieren nach seinen Erkenntnissen aus einer immer größeren Abhängigkeit der Geschäftsprozesse von der Informationstechnik, die trotz gleichzeitig wachsender Komplexität der Anforderungen schnelle Problemlösungen verlangen.

„ITSM lässt sich zunehmend als IT Stress Management übersetzen“, problematisiert Roland Englmann, Trainer und Coach der Service Desk Academy bei COC, und ergänzt: „Selbst wenn Organisationsbedingungen, Support-Prozesse und die Fachlichkeit der Mitarbeiter optimal aufgestellt sind, bleibt eine Dauerbelastung auf kontinuierlich sehr hohem Level.“ Dies resultiere letztlich aus den wirtschaftlichen Zwängen, die beispielsweise einer Erweiterung der personellen Ressourcen zuwider laufe. „Service ist keine Funktion mit hoher Wertschätzung, deshalb stehen sie unter einem hohen Preisdruck, den alle IT-Dienstleister spüren. Als Konsequenz muss tagtäglich ein großer Spagat zwischen hohen Leistungserfordernissen und minimalisiertem Personaleinsatz bewältigt werden.“ Englmann weiß aber auch: „Diese spezifische Situation des Marktes lässt sich nicht ändern, indem wir sie beklagen.“ Sondern es müsse nach Wegen gesucht werden, die einen stressmindernden Umgang der Mitarbeiter mit diesen Bedingungen unterstützen.

Die Service Desk Academy hat dieses Thema deshalb zu einem Bestandteil ihrer Schulungen gemacht. „Es reicht nicht mehr, nur die notwendige fachliche Basis zu schaffen. Vielmehr müssen den Teilnehmern zusätzlich auch Hilfestellungen vermittelt werden, wie sie mit den typischen Stressbedingungen im Support-Alltag besser zurechtkommen“, betont Englmann. Dies sei ein immer bedeutsamerer Erfolgsfaktor der Leistungsqualität in den IT-Services, der eine stärkere Aufmerksamkeit erlangen müsse. „Sonst wird es unvermeidlich, dass sich der reale Service-Stress in einer geringeren Leistungsqualität spürbar niederschlägt.“

Portrait

Über die COC AG:

Die COC AG ist ein erfahrener Lösungsanbieter mit einem umfassenden Leistungsspektrum im Bereich der Informationstechnologie. Das Unternehmen ist spezialisiert auf die Optimierung der IT. Durch Verbesserung bestehender Technologien, Prozesse und Verfahren bahnt die COC AG ihren Kunden den Weg zu Kosteneinsparung und Wettbewerbsvorteilen.

Die Service Desk Academy versteht sich als Aus- und Weiterbildungseinrichtung der COC AG, die sich gezielt dem Bereich IT Service und Support zuwendet. Die bestehenden Training- und Coaching-Formate sind speziell auf die Anforderungen und Rollendefinitionen im Service Desk zugeschnitten und basieren auf bewährten Good Practices und ITIL®-Standards.

Flexibilität, Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit sind bei allen Kundenprojekten die Basis der Zusammenarbeit. Mit Referenzen aus einer Vielzahl von nationalen und internationalen Projekten, kontinuierlicher Mitarbeiterqualifizierung und Zertifizierungen von namhaften Herstellern positioniert sich die COC AG als starker und zuverlässiger Partner für den gesamten IT Lifecycle. Die COC AG beschäftigt derzeit ca. 180 Mitarbeiter an 5 Standorten in Deutschland und Österreich.

News-ID: 706989 • Views: 168 (Stand: 30.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/706989/IT-Service-Management-wird-immer-mehr-zum-IT-Stress-Management.html>