

## **Motivations- und Anreizsysteme im Service Desk Praxisprojekt von ORBIT und der Hochschule Fresenius endete erfolgreich**

Bonn, 18. Februar 2016 – Am Freitag, 05. Februar 2016, beendeten die Firma ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH und die Hochschule Fresenius Köln ihr gemeinsames Praxisprojekt zum Thema „Motivations- und Anreizsysteme im Service Desk“. Die fünf Studierenden des Studiengangs Business Psychology stellten ORBIT bei einer Abschlusspräsentation ihre Ergebnisse vor. Das Praxisprojekt wurde während des Wintersemesters 2015/2016 durchgeführt.

Service Desks sind heutzutage in jedem größeren Unternehmen integraler Bestandteil der IT. Vielerorts sind sie der Single Point of Contact (SPoC), über den alle Störungen, Anfragen, aber auch Beschwerden eingestellt werden. Dies hat zwei Auswirkungen:

1. Nur wenige Kollegen innerhalb des Unternehmens nehmen die tatsächliche Qualität des Service Desk und der Mitarbeiter dort wahr.
2. Die Motivation der Kollegen, lange in diesem Bereich tätig zu sein, ist eher gering, die Fluktuation entsprechend hoch.

Um Empfehlungen für die Steigerung der Mitarbeitermotivation im Service Desk geben zu können, führten die Studierenden u. a. sechs Interviews mit Mitarbeitern unterschiedlicher Service Desks. Als Ergebnis entwickelten die Studierenden sechs Ansätze zur Verbesserung der Mitarbeitermotivation:

1. Einsatz von Statistiken zur Klassifizierung auftretender Probleme
2. Erstellen von FAQs anhand von Statistiken
3. Mitarbeiterschulungen
4. Qualified Service Desk
5. Einführen von Nebentätigkeiten für abwechslungsreiches Aufgabenfeld
6. Weitere Empfehlungen, wie z. B. wöchentliche Treffen, Ticket Tracking, übersichtliches Portal

„Die Studierenden haben gute Arbeit geleistet. Durch ihre objektive und wissenschaftliche Sicht ergibt sich für uns eine neue Perspektive auf den Service Desk, losgelöst von der Technik“, betont Jens Zange, Consultant und Leiter des Praxisprojekts bei ORBIT.

„Für unsere Studierenden war das Praxisprojekt mit ORBIT eine tolle Chance: Sie konnten ihr fachliches Wissen unter realen Bedingungen anwenden und erweitern“,

erklärt Prof. Dr. Fabian Christandl, Studiendekan Wirtschaftspsychologie der Hochschule Fresenius Köln.

ORBIT plant bereits ein weiteres Praxisprojekt mit der Hochschule Fresenius Köln zur Dienstleistersteuerung.

*(2.335 Zeichen mit Leerzeichen)*

*Wir freuen uns über Ihren Beleg.*

### **Über ORBIT**

*ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH (Bonn) ist seit 1985 kompetenter Ansprechpartner, wenn es um die umfassende und individuelle IT-Beratung geht. Kunden profitieren davon, dass Hard- und Software sowie Serviceleistungen aus einer Hand bereitgestellt werden. Als spezialisierter IT-Dienstleister liefert ORBIT Lösungen und Services, die den Anforderungen angepasst werden - von Datacenter- über bedarfsgerechte Collaboration- und Business Intelligence-Lösungen bis hin zu Managed Services. ORBIT gehört zur Deutschen Telekom Gruppe. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter: [www.orbit.de](http://www.orbit.de)*

### **Über Hochschule Fresenius**

*Die Hochschule Fresenius mit ihrem Stammhaus in Idstein bei Wiesbaden blickt auf eine über 165-jährige wissenschaftliche Tradition im Bildungsbereich zurück. Die Zulassung als staatlich anerkannte Fachhochschule in privater Trägerschaft folgte im Jahr 1971. Derzeit bietet die Hochschule Fresenius an ihrem Hauptsitz in Idstein und an den Standorten Köln, Hamburg, München, Düsseldorf, Frankfurt, Berlin, Zwickau und New York Bachelor- und Masterprogramme in Vollzeit und als berufsbegleitende Studiengänge, berufliche Ausbildungen und Fort- bzw. Weiterbildungen an. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter: [www.hs-fresenius.de](http://www.hs-fresenius.de)*

### **Ansprechpartner**

ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH  
Henrike Knopp  
Mildred-Scheel-Straße 1, 53175 Bonn  
Tel.: +49 228 95693-513  
E-Mail: [Henrike.Knopp@orbit.de](mailto:Henrike.Knopp@orbit.de)