

ITK Rheinland

Forum für kommunale IT-Service-Desks

[19.07.2013] Verantwortliche von kommunalen IT-Service Desks haben sich im Rahmen einer Veranstaltung der ITK Rheinland getroffen. Ziel: Aufbau eines Netzwerks und Austausch von Erfahrungen, um den Bürgerservice stetig zu verbessern.

Etwa 30 Verantwortliche kommunaler IT-Service-Desks aus ganz Deutschland sind Ende Juni der Einladung von ITK Rheinland zur Teilnahme am „1. Service Desk-Forum :kommunal“ in Neuss gefolgt. Wie der Kommunale Zweckverband berichtet, wurden Informationen, Sachinhalte und Ideen ausgetauscht und diskutiert. Allen Teilnehmern sei dabei schnell deutlich geworden, dass die rasante informationstechnische Entwicklung es immer schwerer mache, alle Themen in gleich guter Qualität oder überhaupt abzudecken. Das gelte für alle Serviceeinheiten, erst recht jedoch für die kleineren. Weil Ressourcen nicht unbegrenzt zur Verfügung stehen, muss auch alles Neue mit vorhandenem Personal und Mitteln geleistet werden. Einigkeit herrschte darüber, dass Möglichkeiten gefunden werden müssen, die Erfahrungen der Service-Desks zu bündeln und arbeitsteilig untereinander anzubieten. Ziel ist es also, das Fachwissen nicht nur zu speichern, sondern über die örtlichen Zuständigkeitsgrenzen hinaus für alle Beteiligten zugänglich zu machen – also ein Service-Desk-Netzwerk aufzubauen und komfortabel nutzbar zu machen. Wie die ITK Rheinland weiter mitteilt, wurden im Rahmen des ersten Forums zunächst alle Themenbereiche nur angerissen. Weitere Treffen, die sich dann jeweils auf einen Schwerpunkt konzentrieren, sollen folgen. Mögliche Themen für die Zukunft seien unter anderem die Abdeckung von Servicezeiten, Vertiefung der Kennzahlen, Organisation und Vergütung von Rufbereitschaften, gemeinsame Aus- und Fortbildung sowie Social Media. Die nächsten Foren stehen auch neuen Teilnehmern offen. Um Anmeldung wird gebeten.

(cs)

Anmeldung per E-Mail

Stichwörter: Panorama, Veranstaltung