



## Komplexität und Vernetzung: Wie sieht die Zukunft des IT-Supports aus?

„Wenn der Mensch nicht über das nachdenkt, was in ferner Zukunft liegt, wird er das schon in naher Zukunft bereuen.“ Die Frage danach, wie sich die Welt entwickelt und was in der Zukunft passieren mag, ist so alt wie die Menschheit. Was der Philosoph Konfuzius damals (551-449 v. Chr.) mit seiner Aussage meinte, liegt auch heute noch auf der Hand: Unsere Welt ist ständig im Wandel, und wir müssen uns den Veränderungen anpassen. Dies gilt besonders im Bereich der Technik: Hier scheint der Wandel immer schneller vorstatten zu gehen. Die Vorteile einer zunehmenden Vernetzung sowie die durch Ausdifferenzierung ermöglichte Individualisierung sehen sich mit den Problemen der Informationsflut konfrontiert. Welche Informationen lassen sich wie nutzen? Wie gehen wir mit kostbaren Ressourcen wie Zeit um? Solche Fragen stellen wir uns täglich. Die zunehmende Vernetzung und die rasante Entwicklung der Informationstechnologie wird allerdings nicht automatisch von einem erweiterten Wissen der Nutzer begleitet. Hier sind IT-Supporter gefragt, die helfend zur Seite stehen. Wie wird die Zukunft des Supports wohl aussehen und wie lässt sich diese bezahlbar gestalten? Dies sind Fragen, die sich viele Unternehmen stellen, um auch in Zukunft nicht nur seine Mitarbeiter, sondern auch seine Kunden zufriedenzustellen. Aber auch Supporter wollen wissen, welche Aufgaben und Herausforderungen auf sie zukommen werden.

Sich von der Zukunft nicht überrumpeln lassen - das ist im IT-Support, der unmittelbar mit technischen Innovationen verbunden ist, wohl wichtig wie in keinem anderen Beruf. Was beeinflusst den IT-Support in der Zukunft? Mit welchen Rahmenbedingungen haben wir zu rechnen? Was sind die treibenden Kräfte? Das sind Fragen, die sich Experten der Branche stellen müssen. „Internet is just a hype“, sagte Bill Gates im Jahr 1995. Damit unterschätzte er das Potenzial des World Wide Webs so sehr, dass Microsofts Internet Explorer - unter erheblichem Zeitdruck entwickelt - sich bis heute nicht erfolgreich durchsetzen konnte. Mit der Ausarbeitung von Zukunftsszenarien wäre dies vielleicht nicht passiert, denn: die Zukunft lässt sich vielleicht nicht voraussehen, aber doch erdenken.

### Internet als Zukunft des IT-Supports

IT-Supporter beschäftigen sich mit den Problemen und Möglichkeiten, die technische Neuerungen mit sich bringen. Für die Beantwortung der Frage nach der Zukunft des IT-Supports ist es daher nötig, Schlüsselfaktoren wie die zunehmende Verbreitung des Internets näher zu betrachten. Das Internet dominiert unsere heutige Welt in fast allen Bereichen. Nicht nur Computer sollen internetfähig sein, sondern nahezu alle Bereiche des alltäglichen Lebens sind plötzlich „online“. So gibt es mittlerweile selbst Küchenstationen, mit denen Emails abgerufen werden können. Auch Stromregulierung, Home Entertainment und Hausgerätevernetzung machen sich das Internet zunutze, um den Konsumenten das Leben angenehmer zu gestalten. Für den Beruf des IT-Supportes bedeutet dies, dass die Aufgaben zunehmend komplexer, das Spektrum immer breiter wird.

### Informationsflut und Komplexität

Vom Computer über das Internet bis hin zum Smartphone - die technische Welt wird zunehmend schneller, komplexer, digitaler. Eine solche Entwicklung bringt für den Menschen in seinem alltäglichen Lebensraum viele Neuerungen: Durch die Ausbreitung des Internets ist man via



elektronischer Post jederzeit und an jedem Ort erreichbar, Sitzungen finden per Skype statt und auch die Freizeit lässt sich mit Home Entertainment individueller gestalten. Doch durch die ständige Verfügbarkeit von Informationen entsteht eine Vielzahl an Herausforderungen: Das Angebot an Informationen steigt immer weiter, zudem sind sie von überall aus abrufbar – nicht umsonst sprechen wir heute von einer regelrechten Informationsflut. Darauf reagieren wir mit der Beschleunigung von Verhaltensweisen und der Änderung bestehender Strukturen. Eine Folge ist die anhaltende und zunehmende Zeitverknappung.

Eine weitere Herausforderung ist die fortschreitende Vernetzung. Immer mehr hängt mit immer mehr zusammen. Unsere Reaktion: Wir denken und handeln immer vernetzter, wir schaffen immer vernetztere Strukturen, und schließlich wird die knappe Zeit noch knapper. Diese Komplexität lässt Technik, die das Leben per se erleichtern soll, immer undurchschaubarer werden – Anwender fühlen sich dabei mehr denn je allein gelassen. So geht aus Studien hervor, dass mit zunehmender Komplexität der Technik die Bereitschaft deutlich sinkt, sich benötigtes Wissen anzueignen. Dass man sich den technischen Entwicklungen jedoch nicht entziehen kann, zeigt die Verbreitung des Internets nur allzu gut: In vielen Bereichen des alltäglichen Lebens wird ein sicherer Umgang damit vorausgesetzt, wie etwa in Internetkonferenzen oder –vorstellungsgesprächen. Damit technische Neuerungen effizient genutzt werden können, muss IT-Support problemorientiert handeln und Anwendern dort weiterhelfen, wo sie sich alleingelassen fühlen.

## Die Zukunft gehört den IT-Supportern

Der derzeitige Entwicklungsstand der Technik und die daraus resultierenden Herausforderungen zeigen, dass Online-Support immer wichtiger wird. Fernwartung und Desktopsharing sind hier effiziente Möglichkeiten, um aus der Ferne zu unterstützen und somit dem Phänomen der Zeitverknappung entgegenzuwirken. Gleichzeitig lässt sich damit die Vernetzung kundeneffizient gestalten. Da sich das Internet mittlerweile durch sämtliche Bereiche des Lebens zieht, sind IT-Supporter heute gefragter denn je: Nachdem es bislang keine anerkannte Ausbildung zum IT-Supporter gab, sind nun erste Ansätze erkennbar, dies zu ändern und so dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken.

Die zukünftigen Aufgaben dieser Fachkräfte lassen sich jetzt schon erarbeiten: Das sogenannte Szenariomanagement stellt konkrete Methoden bereit, mit denen sich mögliche Zukünfte erdenken lassen. Darauf aufbauend können dann Schlüsselfaktoren definiert werden, die bei der Ausgestaltung der Zukunft eine Rolle spielen können. Natürlich macht dieses Vorgehen Arbeit und es erfordert Mut, aber: Auch IT-Supporter können die Zukunft gestalten und müssen sich nicht von ihr gestalten lassen. Die beiden hier dargestellten Schlüsselfaktoren Digitalisierung und Vernetzung könne sich Supporter zunutze machen, um gemeinsam an der Zukunft zu arbeiten. Wenn Trends und Entwicklungen richtig eingeschätzt werden, dann sieht die Zukunft für den Berufszweig der IT-Supporter rosig aus.

Der Autor des Artikels, Uwe Rummel, Vorstand der pcvisit Software AG, freut sich über jeden Leser, der sich mit ihm über dieses Thema austauschen möchte. Zu erreichen ist Herr Rummel telefonisch unter 0351/89 25 59 30 oder per E-Mail: [uwe.rummel@pcvisit.de](mailto:uwe.rummel@pcvisit.de)

Weitere Informationen: [www.pcvisit.de](http://www.pcvisit.de)