

Der Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für alle IT-Angelegenheiten einer Institution. Er stellt eine Funktionseinheit im Rahmen des IT Service Managements dar und garantiert die Erreichbarkeit der IT-Organisation für ihre Nutzer.

Der Service Desk ist die einzige Schnittstelle Single Point of Contact (SPOC) der Nutzer und hält sie auf dem Laufenden über Veränderungen an der IT sowie den Status eröffneter Incident s . Er koordiniert die nachfolgenden Supporteinheiten und übernimmt Aufgaben im Rahmen verschiedener Prozesse, zum Beispiel Incident Management, Change Management, Configuration Management , Release Management und Problem Management .

Der Service Desk ist nach IT Infrastructure Library (ITIL) kein Prozess, sondern eine Funktion.

Er dokumentiert unter anderem die Anwenderanfragen (Trouble Tickets) und überwacht deren Abarbeitung. Je nach Ausformulierung der Aufgaben des Service Desk schreibt der Service Desk auch die Informationen innerhalb der Configuration Management Database (CMDB) fort. Auslösende Prozesse sind hierbei das Configuration Management beziehungsweise das Change Management.

Sind mit dem Nutzer des Service Desk Service Level Agreements (SLA) vereinbart worden, sollten (müssen!?) zwischen dem Service Desk und den nachgeordneten Supporteinheiten Operational Level Agreements (OLA) abgeschlossen werden (Quelle: Wikipedia)