



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Helpdesks des Bundesministeriums für Inneres, früher und heute.

55.000 Anfragen jährlich

Der „Helpdesk“ ist die zentrale Ansprechstelle des Innenministeriums für EDV-Probleme. Er ist an 365 Tagen rund um die Uhr für Kolleginnen und Kollegen, Behörden und Privatpersonen erreichbar.

Seit den Ursprüngen der EDV des Bundesministeriums für Inneres (BMI), als der erste Erlass des Wiener Polizeipräsidenten Josef Holaubek 1964 festlegte, dass in der Bundespolizeidirektion (BPD) Wien eine EDV-Anlage zu errichten sei, hat sich einiges getan. Ab Mitte der 1970er-Jahre gab es einen Schichtbetrieb in der BPD Wien für das Innenministerium – der „Urahn“ des heutigen „Helpdesks“ im BMI. Heute ist der zentrale Helpdesk des BMI in der Sektion IV, Abteilung IV/2 im Referat IV/2/b (Betriebsunterstützung) angesiedelt. Referatsleiter ist Frank Frühwirth. Unter der Nummer „01-90600-989520“ ist der BMI-Helpdesk für Anfragen zu EDV-Problemen für BMI-Bedienstete, Behörden und Privatpersonen rund um die Uhr erreichbar. Vier Teams zu je zwei Personen sind rund um die Uhr für Anfragen von BMI-Bediensteten zu technischen Problemen mit dienstlichen Computern oder Datenbanken und Registern im Einsatz. Während der Bürozeiten stehen insgesamt fünf Kolleginnen und Kollegen für Anfragen zur Verfügung. Hielten sich die Anrufe in den Anfangsjahren noch in Grenzen, werden heute ca. 55.000 Anfragen jährlich an den Helpdesk gestellt. Bei Anfragen von BMI-Bediensteten geht es häufig um vergessene Kennwörter.

Zentrale Servicestelle. Zählten bis zum Jahr 2002 fast ausschließlich BMI-interne Personen zu den Kundinnen und

Kunden des Helpdesks, änderte sich der Kundenkreis mit der Übertragung von polizeilichen Zuständigkeiten an Bürgermeister und Bezirksverwaltungsbehörden und dem Einsatz des Zentralen Melderegisters für die gesamte Verwaltung sowie der zunehmenden Digitalisierung. Nahezu der gesamten staatlichen Verwaltung steht der Helpdesk zur Verfügung; allen, die Zugang zum BMI-Portal haben, wie alle 2.095 Gemeinden. Auch zahlreiche (natürliche und juristische) Personen nutzen den Service des Helpdesks. Das Zentrale Melderegister steht beispielsweise auch Kfz-Zulassungsstellen zur Verfügung.

Privatpersonen nutzen den Helpdesk vor allem zu Zeiten von Volksbegehren oder wegen Strafregisterauskünften, die mit Bürgerkarte (Handysignatur) online vorgenommen werden können. Manchmal kommt es auch zu skurrilen Situationen, wie E-Mails an den Helpdesk mit dem Inhalt: „Ich bin dagegen, dass Kälber lebend ins Ausland transportiert werden“; oder sich am Telefon herausstellt, dass Stromausfälle für die technischen Probleme der Kunden verantwortlich sind.

Weitere Aufgaben. Auch wenn unbeabsichtigte Benutzersperren, applikationsbezogene und technische Auskünfte und Probleme an der Spitze der Anfragen an den Helpdesk stehen, hat dieser auch noch andere Aufgaben zu erfüllen. Die Systemsteuerung und das Monitoring der zentralen IT-Systeme sowie die

Überwachung der Netzwerkstrukturen, der Zutrittssysteme und Eingangsbereiche des Rechenzentrums und die betrieblich erforderliche Kommunikation mit internationalen Partnern (SIS, eu-Lisa usw.) liegen ebenfalls in der Verantwortung des Helpdesks. Um all diesen Aufgaben bestmöglich nachkommen zu können, wurde im Amtsgebäude Berggasse in Wien-Alsergrund 2016 ein Kompetenzzentrum in Form eines Großraum-Büros errichtet, das mit modernster Technik ausgestattet wurde.

Darüber hinaus ist beim Helpdesk ein Trouble-Ticket-System eingesetzt, damit sämtliche Eingänge jederzeit dokumentiert werden können. Ca. 80 Prozent der Anfragen können direkt vom Helpdesk gelöst werden. Können die Mitarbeiter die Probleme nicht selbst beheben, ist deren Aufgabe, an die richtige Stelle zur Problemlösung mit dem „Trouble-Ticket“ weiterzuleiten. Es besteht beispielsweise in der Abteilung IV/9 (Register und Registerservices) ein eigenes Support-Team für die Register.

Voraussetzungen. Für die Tätigkeit im Helpdesk sind vor allem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einsatz, die die IKT-Systeme des BMI sehr gut kennen. Die Fähigkeit zum raschen Kategorisieren von Problemen, Teamfähigkeit sowie freundliches und engagiertes Auftreten sind Voraussetzung, um einen effektiven und lösungsorientierten Benutzersupport gewährleisten zu können.

Frank Frühwirth/Michaela Jana Löff