

Von zufriedenen Anwendern zu loyalen Kunden?!

*Wenn Experten
auf Anwender treffen!*

Marilla Bax
Inhaberin der
marillabax Unternehmensberatung, Ludwigsburg



Kurzvorstellung

*Gedanken bewegen für mehr Servicequalität
und Effizienz im IT-Support*



marillabax

Unternehmensberatung

- Training, Beratung und Coaching für mehr Servicequalität und Effizienz am Arbeitsplatz
- Spezialisiert auf:
 - Maschinen-/Anlagenbau
 - Informationstechnologie (IT)

Marilla Bax

- über 15 Jahre Berufserfahrung im IT Service
- ausgezeichnete Service Managerin (KVD)
- Dozentin der ServiceAkademie Hamburg
- Auditorin TÜV Süd Service Qualität Zertifikat



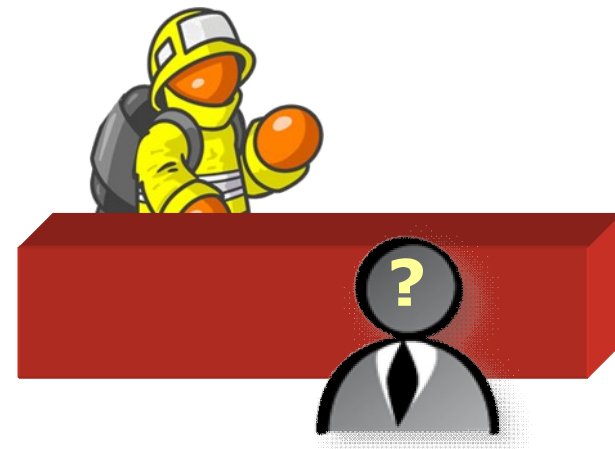
Überblick - Fahrplan

- Loyale Kunden, was ist der Unterschied?
- Der perfekte Supporter – gibt es den?
- TMP – Reduzieren auf das Wesentliche!
- Sind Ihre Kunden schon loyal – die Kunden-/Anwenderumfrage!

IT-Support – Loyaler Kunde Wer ist eigentlich Ihr Kunde?

im Customer Support?

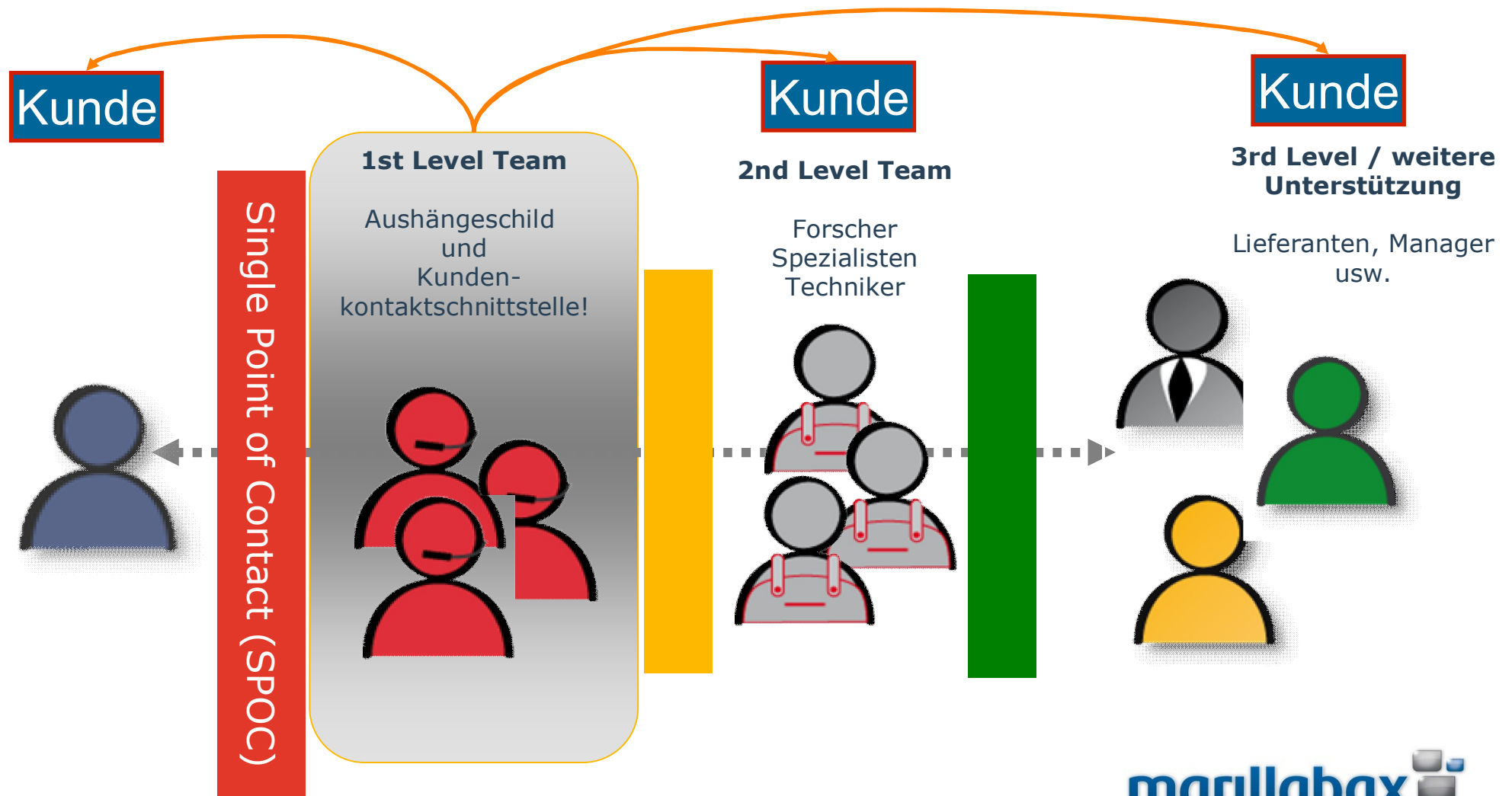
im ServiceDesk?



Definition Kunde:
Kunde = Empfänger einer Dienstleistung

Wer ist Kunde des 1st Level?

Kunde = Empfänger einer Dienstleistung!



Kundenlebenszyklus im IT Support?

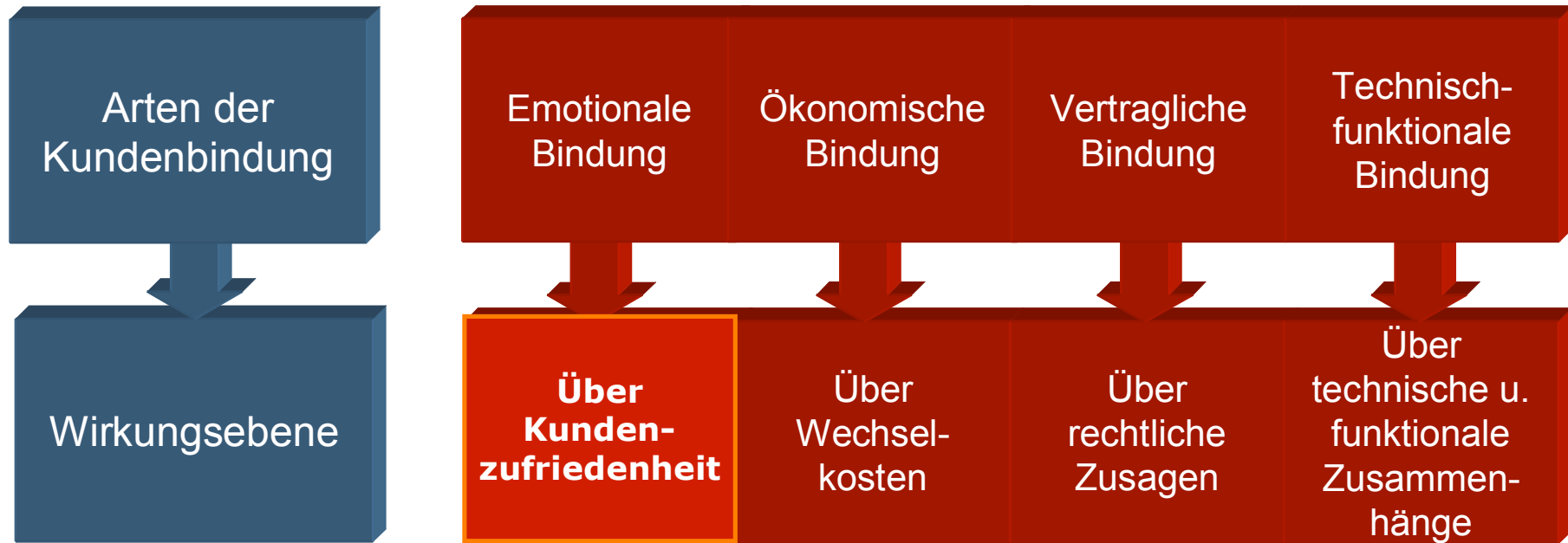


Magische Momente?

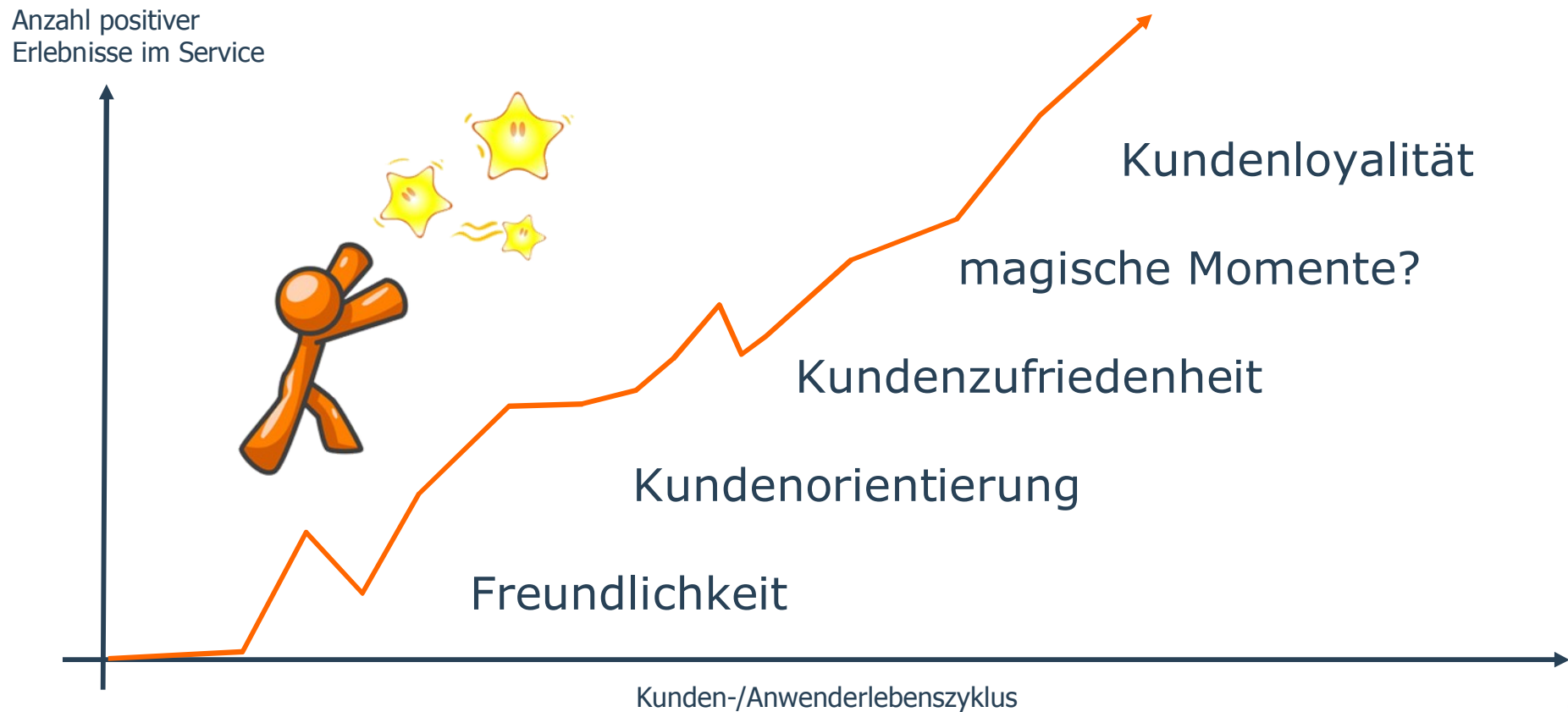
Klägliche Augenblicke?



Arten der Kundenbindung



Der Weg vom zufriedenen Anwender zum loyalen Kunden



Was erwarten Ihre Kunden?

- Wer sind Ihre „Verkäufer“
- Was erwarten Ihre Kunden von Ihnen?
- Wie erfahren Ihre Kunden Ihre Dienstleistung bisher?
- Wie zufrieden sind Ihre Kunden bisher?



Kunde im IT-Support

Kennen Sie das...?

Telefon klingelt im IT-Support....

Spezialist: „Müller, Hallo?“

Anwender: „Erich Willalles, hallo! Mein Drucker druckt nicht!“

Spezialist: „Was steht denn in der Systemsteuerung/Gerätemanager ?
Ist das Kabel evtl. etwas herausgerutscht ?
Wird der Drucker über Parallelport oder USB angesteuert ?
Funktionieren denn die Kontrollleuchten am Drucker ?
Was ist es denn für ein Drucker?“

Anwender: „Weiss ich doch nicht, das ist mein Standarddrucker hier!“

Spezialist: „Haben Sie irgendwelche Treiber installiert?“

Anwender: „???“

Kommunikation im IT-Support - Qualitätsfaktoren

Kundenbegrüßung

1. Lächeln
2. Freundliche Begrüßung
3. Aufmerksamkeit schenken
4. Höflich sein
(Namen verwenden,
„bitte“ + „danke“
verwenden)

Anfragebearbeitung

1. Aktiv zuhören
2. Fragen stellen
3. Feedback einholen
(Anfrage in eigenen Worten
schildern)
4. Lösung finden
5. Zusammenfassung
6. Verbleib besprechen
(realistische Zusagen)

Nachbearbeitung

1. Dokumentation
(nachvollziehbar)
2. Versprechen einhalten
(auch ohne Lösung!)
3. Den Kunden fragen,
ob er noch etwas braucht
4. Sich weiterhin um
den Kunden „kümmern“

Kundenverständnis erfordert Servicedenken Gibt es den perfekten Supporter?



Kundenverstehender
Kreativling
IT Experte
Berater
Prozessdenker
Zeitmanager
Analytiker
Seelsorger
Texter
Diplomat
Prellbock
Teamplayer
Erzieher
Pfleger
Diener

Anforderungen an
IT-Service Mitarbeiter?!

Service denken fordert Service Mitarbeiter

Soziale Kompetenz

- Einfühlungsvermögen
- Vertrauenswürdigkeit
- Aufmerksamkeit

Service Kompetenz

- Kundenverständnis
- Aufmerksamkeit
- Zuverlässigkeit

Unternehmens- kompetenz

- Teamarbeit
- wirtschaftliches Arbeiten
- Verantwortungsbereitschaft

Lösungs- kompetenz

- Logisches Denken
- Analytisches Denken
- Kreativität

Kommunikations- kompetenz

- Ausdrucksfähigkeit
- Formulierungen
- Textinterpretation

Definieren Sie die
Anforderungen!

Servicegedenken bringt mehr Kundennähe

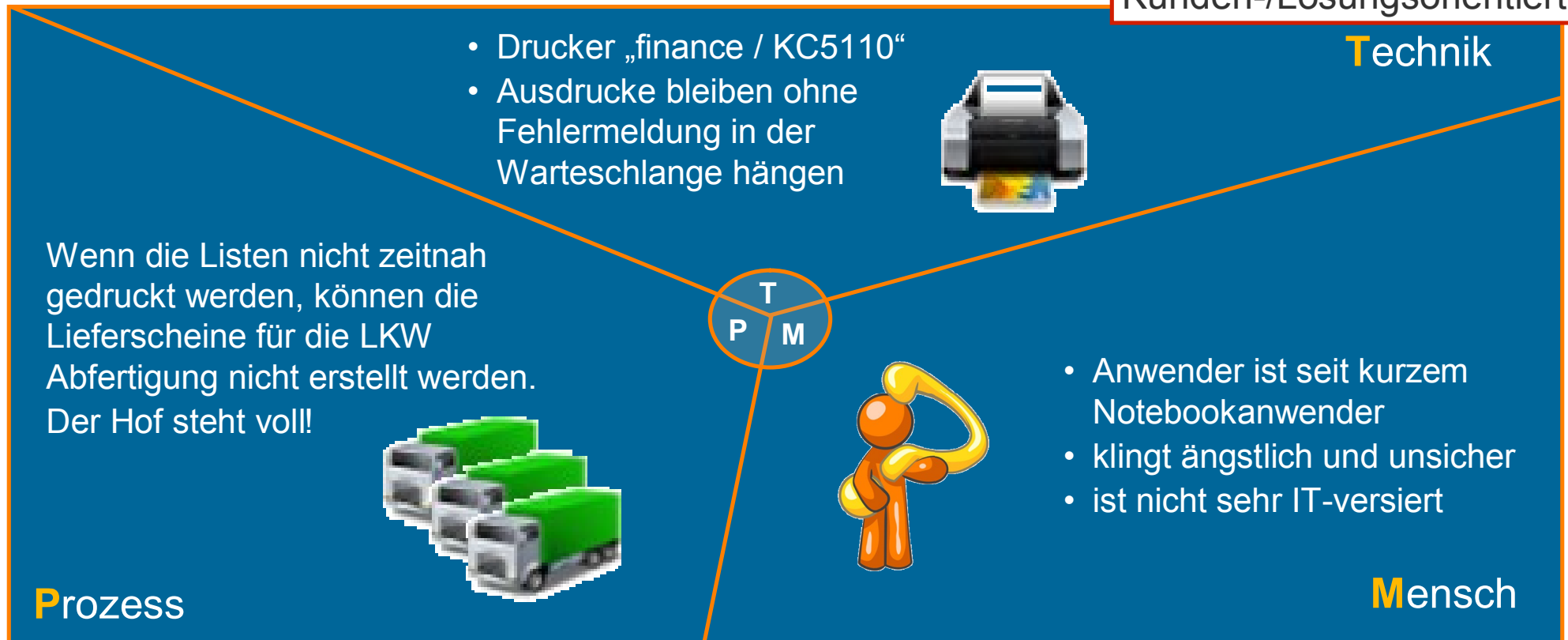
Telefon klingelt im IT-Service...

- Spezialist: „Müller, ServiceDesk, Hallo?“
- Anwender: „Erich Willalles, Guten Tag! Mein Drucker druckt nicht!“
- Spezialist: „Guten Tag Herr Willalles, aus welcher Anwendung drucken Sie denn?“
- Anwender: „Ich wollte aus Excel Listen drucken für die Lieferscheine und LKW Abfertigung.“
- Spezialist: „Verstehe, kommt dann eine Fehlermeldung beim Drucken oder kommt einfach der Ausdruck nicht aus dem Drucker?“
- Anwender: „Nein, keine Fehlermeldung. Der Ausdruck kommt einfach nicht raus!“
- Spezialist: „Gut, Herr Müller, dann schau ich mal in die Netzwerkdrucker in Ihrer Abteilung....ist es der Drucker „Finance/KC5110, ich sehe da einen Ausdruck in der Warteschlange von Ihnen?“
- Anwender: „Ich bin nicht sicher, ich habe einfach den Standarddrucker gewählt.“
- Spezialist: „Wie wäre es, wenn wir den Druck einfach auf einen anderen Drucker leiten, und wir kümmern uns dann in Ruhe um den Drucker. Ist Ihnen damit erstmal geholfen?“

Mitarbeiter brauchen Information – TMP-Methode

Kommunikation = verstehen!

Alle drei Bereiche helfen
die richtige Hilfe zu geben:
Kunden-/Lösungsorientiert!



Wie loyal sind Ihre Kunden?

- Wann haben Sie sie das letzte Mal gefragt?
- Wie wäre es mal mit einer „Kundenbefragung“?
 - Machen Sie es kurz und knapp, max. 10 Fragen
 - Schwerpunkt auf „Softskills und Beziehungsthemen“!
 - Anzeichen für Bindung!
 - Fragen Sie Ihre Kunden nach Ihrer Weiterempfehlung
 - Fragen Sie, wen Ihre Kunden zu erst fragen, wenn es klemmt





Sie brauchen Hilfe dabei?

service-
effizienz.de

Kunden-
zufrieden-
heitsumfrage

vorkonfiguriert
für den IT Service

service-
effizienz.de

Check

Wie fit und effizient ist
Ihr Supportteam?

service-
effizienz.de

Training

Spezielles
Trainingangebot für
den IT Support

service-
effizienz.de

Software-
beratung

Auswahl und
Optimierung Ihrer
Kunden-/
Ticketverwaltung



*Vielen Dank für Ihre offenen Ohren!
Mehr bei uns auf dem Stand – Nr. 17*

Marilla Bax

marillabax Unternehmensberatung

Königsallee 43

71638 Ludwigsburg

Tel. 07141 125680

E-Mail: info@marillabax.de

www.marillabax.de / www.service-effizienz.de