



IT-Brunch

*Lächelt Ihr Service ?
Wenn Experten auf Anwender treffen.*

Marilla Bax
Inhaberin der
marillabax Unternehmensberatung
Ludwigsburg

marillabox 
gedanken bewegen



IT-Brunch

Kurzvorstellung

Gedanken bewegen für mehr Servicequalität und Effizienz im IT Service



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



IT-Brunch

Überblick - Fahrplan

- @ Kommunikation im IT Service – wer mit wem?
- @ Kommunikation erfordert Kundenverständnis
- @ Kundenverständnis erfordert Servicedenken
- @ Servicedenken fordert Mitarbeiter
- @ Mitarbeiter brauchen Information
- @ Information hilft helfen

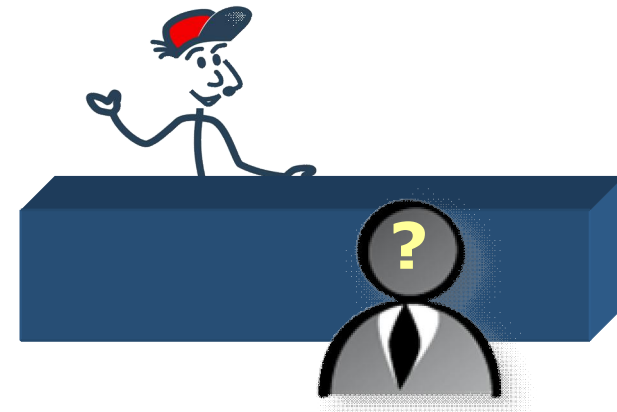


IT-Brunch

IT Service – Wer ist eigentlich Ihr Kunde?

im Customer Support?

im ServiceDesk?

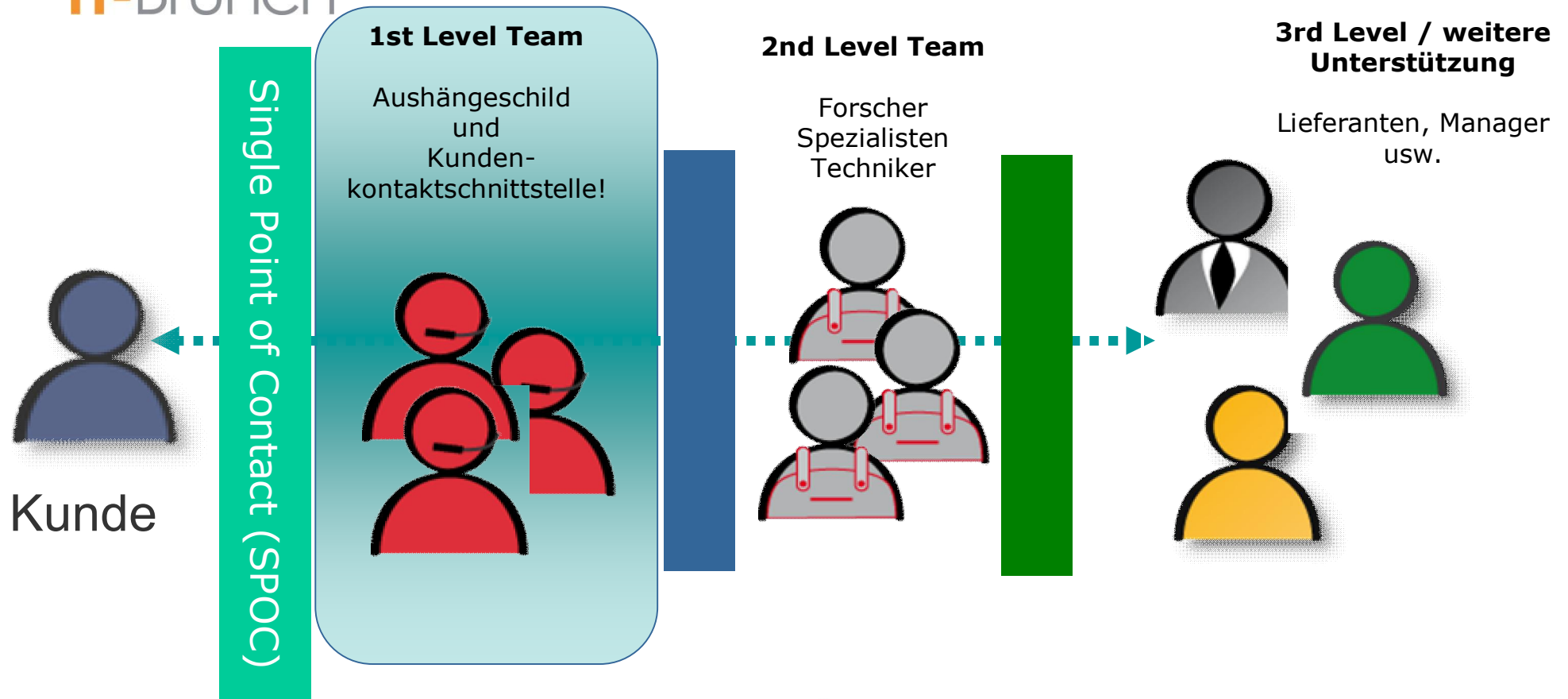


**Definition Kunde:
Kunde = Empfänger einer Dienstleistung**



IT-Brunch

Typischer / idealer Kommunikationsweg?!





IT-Brunch

Kennen Sie das?

Telefon klingelt im IT-Service....

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: „???“





IT-Brunch

Kommunikation im IT-Service - 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“





IT-Brunch

Kundenverständnis erfordert Servicedenken



Anforderungen an
IT-Service Mitarbeiter?!

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



IT-Brunch

Servicedenken fordert Servicemitarbeiter

Soziale Kompetenz

- Einfühlungsvermögen
- Vertrauenswürdigkeit
- Aufmerksamkeit

Service Kompetenz

- Kundenverständnis
- Aufmerksamkeit
- Zuverlässigkeit

Unternehmenskompetenz

- Teamarbeit
- wirtschaftliches Arbeiten
- Verantwortungsbereitschaft

Lösungskompetenz

- Logisches Denken
- Analytisches Denken
- Kreativität

Kommunikationskompetenz

- Ausdrucksfähigkeit
- Formulierungen
- Textinterpretation

Definieren Sie die Anforderungen!





IT-Brunch

Service denken 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?“



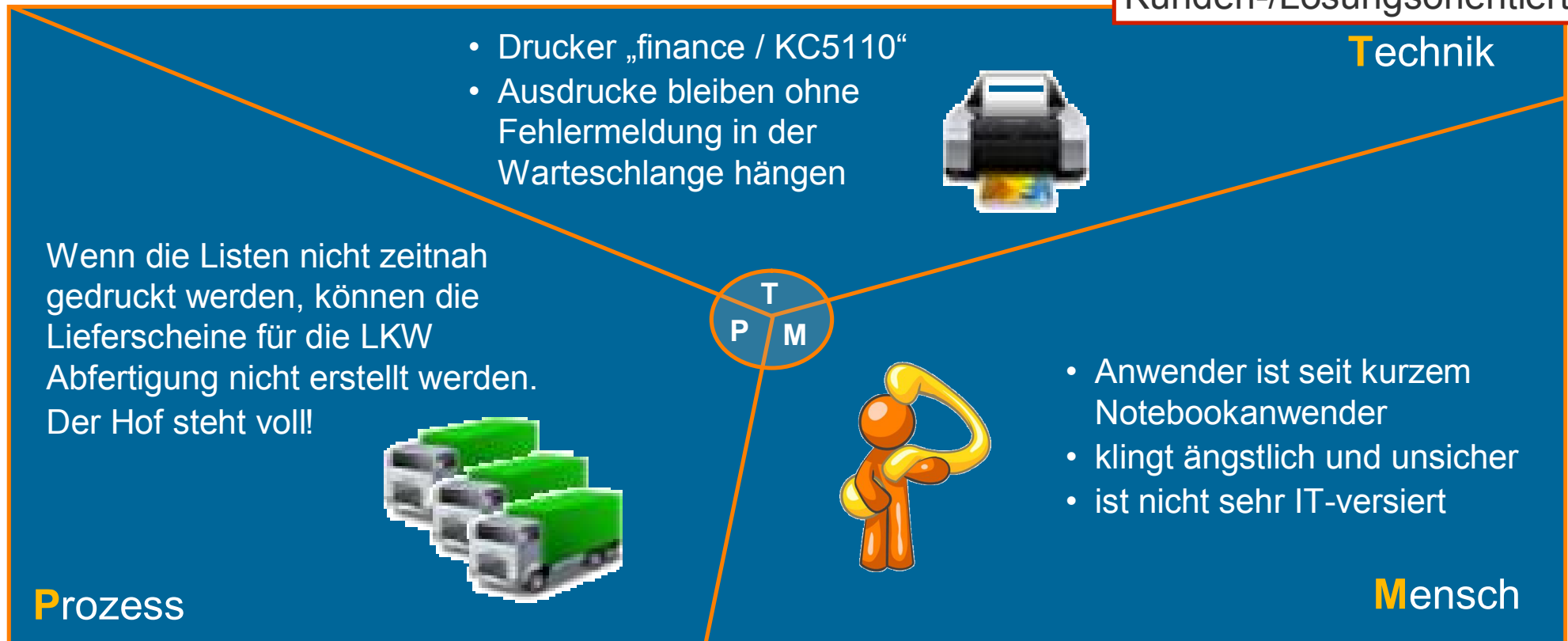


IT-Brunch

Mitarbeiter brauchen Information – TMP-Methode

Kommunikation = verstehen!

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





IT-Brunch

Kommunikation bedeutet verstehen
verstehen bedeutet richtig helfen!

Nur wer seine Anwender wirklich **versteh**t, Ihre Situation **richtig bewertet** und **lösungsorientiert** im Sinne des Kunden arbeitet, der trägt wesentlich zur **Wirtschaftlichkeit** seines Unternehmens bei.





IT-Brunch

Vielen Dank für Ihre offenen Ohren!

Marilla Bax

marillabax Unternehmensberatung

Königsallee 43

71638 Ludwigsburg

Tel. 07141 125680

E-Mail: info@marillabax.de

www.marillabax.de | www.mindacademy.de

marillabax 
gedanken bewegen