

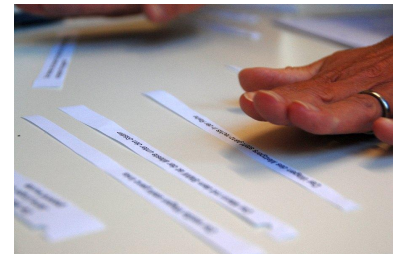
Dokumentation im IT-Support als Qualitätsmerkmal

Wenn der IT-Support wüsste, was er wirklich weiß

Der Erfolg eines IT-Supports wird heute an drei Kriterien festgemacht:

1. Erreichbarkeit -> was nützt ein guter Support, der telefonisch nicht erreichbar ist
2. Freundlichkeit und Kundenorientierung -> Der Kunde fühlt sich einfach besser, wenn er freundlich und höflich angesprochen wird
3. Problemlösungskompetenz -> gute Analyse der Anfrage und schnelle Hilfe durch Lösung oder Workaround

Das Wesentliche im Support ist es eben auch aus den eigenen und den Erfahrungen der Kollegen lernen zu können. Nebenbei spielt die Auskunftsfähigkeit gegenüber den Kunden eine ebenso große Rolle. Gerade der Punkt Problemlösungskompetenz zeigt, ob ein IT-Supportteam gut aufgestellt ist. Denn hier wirken im Wesentlichen zwei Bereiche:



- ⇒ Mitarbeiterkompetenz wie Fachkompetenz, Analyse, Dokumentation, Kreativität usw.
- ⇒ Die Unterstützung durch ein professionelles Ticketsystem, das es dem Mitarbeiter leicht macht Wissen zu finden und abzulegen.

Die Auswahl des entsprechenden Ticketsystems können die Mitarbeiter selbst oft nicht beeinflussen. Als Mitarbeiter sind Sie jedoch wesentlich an der Pflege und Nutzung beteiligt. Denn Problemlösung ist ganz wesentlich auch davon abhängig, auf welches Wissen ein Supporter zugreifen kann. Da im IT-Support vor allen Dingen Generalisten gefordert sind ist es umso wichtiger, möglichst viel aus den Erfahrungen aller zu lernen: Dies wird jedoch viel zu wenig genutzt. Nur die wirklich umfangreichen Tickets werden dokumentiert, die Standards werden nicht erfasst. Oft ist der Versuch einer Erklärung: "Zu umständlich. Man findet eh nichts. Es interessiert keinen. Ich habe die Zeit nicht."

Die mangelnde Dokumentation führt jedoch auch dazu, dass wesentliche Informationen in den entsprechenden Auswertungen fehlen. In der Folge gibt dies ein falsches Bild über die tatsächlichen Aufwände des Supports. Die daraus abgeleiteten Schlussfolgerungen über Hard- und Softwareprobleme können in der Konsequenz zu falschen Entscheidungen in der zukünftigen Beschaffung führen. Dies ist den meisten Supportern nicht bewusst.

Es ist also wichtig, die Mitarbeiter im IT-Support motiviert an die konsequente Nutzung des Ticketsystems heranzuführen und ihnen die Vorteile der Nutzung aufzuzeigen. Wenn ein System erst noch angeschafft wird, ist es hilfreich die Mitarbeiter direkt mit einzubeziehen

und auch auf die Usability für die Dokumentation (Nutzung von Vorlagen, einfache Suche, Kategorisierung usw.) zu achten.

Die Mitarbeiter haben letztlich nur zwei Möglichkeiten, wie Sie Ihre Supportfälle dokumentieren. Entweder sie organisieren den Ablauf nur für sich selbst zum Beispiel durch eine geeignete Zettelwirtschaft. Oder sie organisieren Ihre Supportfälle so, dass auch Ihre Kollegen darauf zugreifen und ebenfalls davon lernen können.

Warum die Dokumentation der Supportfälle hilft:

- ⇒ Sie sind schnell auskunftsfähig, wenn ein Kunde nachfragt
- ⇒ Sie haben einen Überblick, was gerade passiert im IT-Support
- ⇒ Sie können aus den Erfahrungen der Kollegen lernen
- ⇒ Sie können auswerten, welche Probleme häufiger auftreten
- ⇒ Sie können FAQ Listen erstellen und Anwendern verfügbar machen

Stolpersteine einer guten Ticketdokumentation

Nichtssagende Beschreibungen wie „der Drucker druckt nicht“ oder „diverse Fragen beantwortet“ helfen keinem, auch dem Ersteller nicht. Es fehlt an Nachvollziehbarkeit: Keiner ist auskunftsfähig, jeder muss den Kunden erneut fragen, was das Problem ist und es müssen die bereits erfolgten Lösungsschritte wiederholt werden.

Das kostet alle viel Zeit und Nerven und ist alles, nur nicht kundenorientiert!

Es hat sich als sehr praktikabel erwiesen, für so genannte „2-Minuten“ Fälle eine „Standard“ Dokumentation zu entwickeln und als Vorlagen abzulegen. Tickets, die mit Vorlagen direkt erledigt werden können ohne viel schreiben zu müssen machen es leichter. So müssen nur die wirklich aufwändigen Supportfälle detailliert beschrieben werden. Diese sind dann jedoch so nachvollziehbar, dass jederzeit ein anderer Bearbeiter einsteigen und auch daraus lernen kann.

Wie sollte eine gute Ticketdokumentation aussehen?

- ⇒ vollständige Problembeschreibung aus Anwendersicht
(Was ist defekt, Infos über den Anwender, Infos über den Anwendungskontext)
- ⇒ kurze knappe Sätze – gern im Stichwortstil
- ⇒ nachvollziehbar formuliert
- ⇒ einheitlicher Sprachstil

- ⇒ Rechtschreibung und Grammatik sollte passen
- ⇒ vollständige Lösungswegbeschreibung
(Was wurde probiert und was hat funktioniert)

Gute Dokumentation und analytische Kompetenz kann man lernen. Es empfiehlt sich die Kompetenzen der Supportmitarbeiter regelmäßig zu trainieren. Initial zur Sensibilisierung für eine gute Dokumentation und für Problemlösungstechniken sollte ein Training von mindestens zwei Tagen erfolgen. Die Dokumentationsqualität und Problemlösungszeiten lassen sich in einem gezielt abgestimmten Training optimalerweise direkt mit Verbindung zum hausinternen Ticketsystem trainieren. In der Folge können zum Beispiel die analytischen Kompetenzen durch kleine Spielchen (Sudoku, Streichholzrätsel) oder Textaufgaben in den regelmäßigen Teambesprechungen trainiert werden. In lockerem Rahmen mit Spaß lernt es sich in der Regel leichter.

Es gilt der IT-Grundsatz: „Was hinten rauskommt ist nur so gut, wie das was vorne eingesteckt wurde.“

Die marillabax Unternehmensberatung hat sich spezialisiert auf die Beratung und Training von technischen Supportteams (IT, Maschinen- und Anlagenbau usw.). Neben individuellen Firmentrainings können die Servicekompetenzen auch im Rahmen von offenen Seminaren zusammen mit anderen Teilnehmern gezielt trainiert werden. So zum Beispiel auch in einem der Module des Lehrgangs "Certified IT Service Engineer". Das nächste Modul zum Thema Problemlösungstechniken und Dokumentation findet am 24.03.2010 in Ludwigsburg statt.