



Designing Education
Connecting People

Das erwartet Sie:

- Entgegennehmen von Serviceanfragen
- Lösungsmöglichkeiten im Rahmen des SLA-Levels ermitteln
- Situationsgerecht kommunizieren



©PeopleImages

Serviceanfragen bearbeiten

Lernfeld 06

Die Themen im Überblick



1

Entgegennehmen
von
Serviceanfragen

Lernziel

Serviceanfragen
einordnen



2

Serviceanfragen
einordnen und
analysieren

Lernziel

Service Level Agreement
und SMART



3

Lösungsmöglich-
keiten im Rahmen
des SLA-Levels

Lernziel

SLA und
Leistungsindikatoren



4

Situationsgerechte
Kommunikation

Lernziel

Kommunikationsmodelle
und Gesprächstechniken



5

Reflektieren des
Bearbeitungs-
Prozesses

Lernziel

Reflexion



Serviceanfragen professionell entgegennehmen

Lernziel

Serviceanfragen
kennenlernen, erste
Kundenkontakte einstufen
und Gespür für den
Servicegedanken entwickeln

Der erste Tag

Einführung in die Bearbeitung von Serviceanfragen

Serviceanfragen
annehmen und
analysieren

Kundenkontakte
klassifizieren

Servicegedanke
und Prozesse

6.1. Entgegennehmen von Serviceanfragen

- persönlich
- **telefonisch**
- per Mail
- per Messenger
- auf der eigenen Homepage
- **per Ticket-System**

Anlage_Telefontraining-Standardsätze

Anlage_ORTS Ticket-System-Remote

Telefonische Entgegennahme

- **Wichtige Dokumente im Helpdesk:**
- **Erstellen** eines Service Protokolls [Anlage_Helpdeskprotokoll](#)
- **Fragen** des Helpdesk Mitarbeiters [Anlage_Supportfragen](#)
- **Störungslisten (FAQ)**
- **Checklisten** (z. B. Schwierige Prozesse)
- **Telefonlisten** (z. B. Lieferanten, Reparaturen, usw.)
- **Notfallszenarien** (z. B. Stromausfall, Serverdefekt, Netzwerkunterbrechung, usw.)

- Hardware-Lieferungen
- Software-Installation
- Hardware- und Software-Wartung
- Organisation und Bereitstellung der Onlinepräsenz
- Bereitstellung von Rechen- und Netzwerkkapazitäten
- Update- und Konfigurationsmanagement
- usw.

Interne – Externe Kunden

- Support- /Service–Anfragen von internen und externen Kunden
- Hotline / Helpdesk als **Schnittstelle zum Kunden**
- **Richtige Kundenansprache** ist erforderlich
- Ebenso wichtig wie technische **Kompetenzen** sind **Umgangsformen**

Wichtige Supportfunktionen

- Call Center, Customer Care Center
- Hotline, Helpdesk
- First-, Second-, Third-Level-Support
- Netzwerkbetreuung
- Benutzer-Administration
- Hardware-Installation
- Software-Installation (Staging)
- HW- und SW-Evaluation

Aufgaben im Helpdesk

- Benutzerdaten erfassen
- Störungsprotokolle erfassen
- Probleme /Störungen erfassen und analysieren
- „Erste Hilfe“ leisten
- Problem lösen oder weiterleiten
- Überwachen – Rückmeldung des Supports abwarten
- Kunde informieren (Weiterleitung und Lösung)

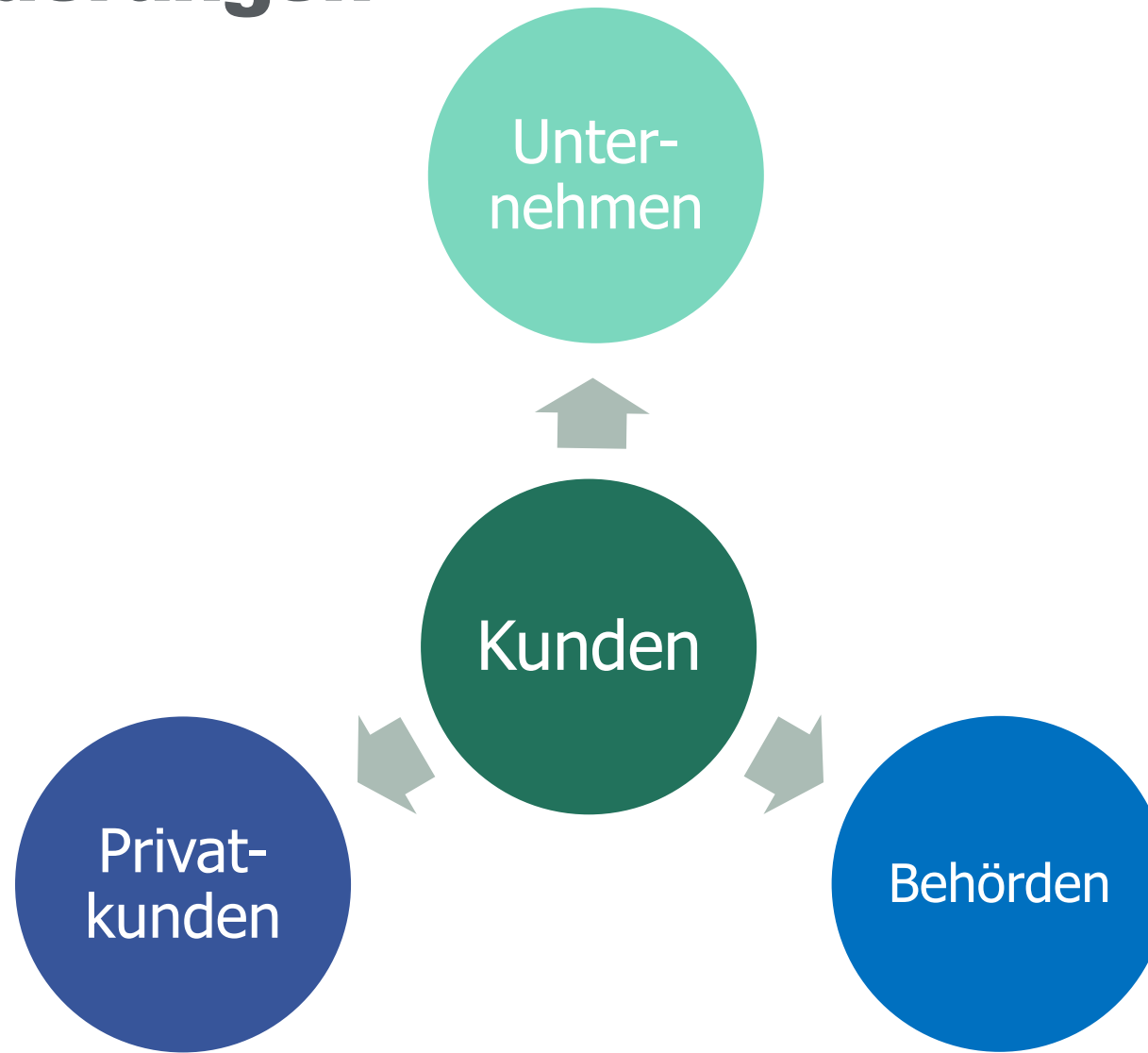
- Kundenanforderungen
- Interne- / Externe Kunden
- Anforderungen an Techniker
- Partnerzentriertes Zuhören
- Kundenzufriedenheit



6.2.2 Richtige Kundenansprache

Kudentypen – Kunden sind Typen!

Kundenanforderungen



Kundentypen - Anforderungen

- Zufriedener Kunde
- Stiller, passiver Kunde
- Stiller, unzufriedener Kunde
- Unzufriedener Kunde, der seinen Unmut äußert
- Verärgerter Kunde
- Aggressiver Kunde

Übung_Richtige Kundenansprache

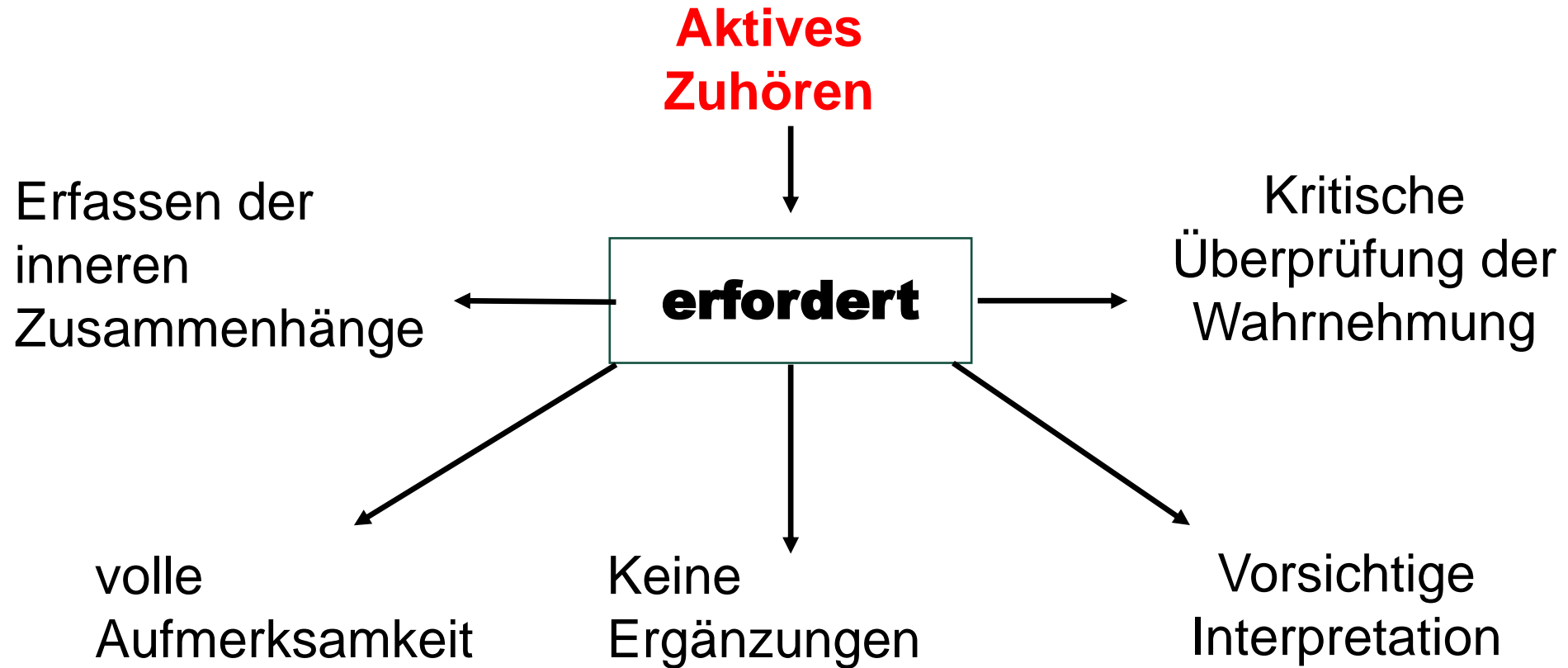
Anforderungen an Techniker

- Fachliche **Kompetenz**
- Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit
- Verantwortungsbewusstsein
- Schnelligkeit
- Verständliche Sprache (an Kunden angepasst)
- Klare und eindeutige Information
- Soziale Kompetenz
- **Aktives Zuhören**

Partnerzentrierte Kommunikation „**Aktives Zuhören**“ (nach R. Tausch)

- Der **Kunde will eine Aussage** machen, eine bestimmte Information geben (einen Fehler / ein Problem melden).
- Als Gesprächspartner **höre ich zu**, versuche, ihn zu verstehen, versetze mich in seine Lage
- Schwierigkeiten entstehen auf Grund von **falschem Sprech- oder Zuhörverhalten**
- Der **sachliche Gehalt** und/oder die **emotionale Aussage** wird falsch erfasst

Aktives Zuhören (nach Reinhard Tausch)



Richtiges Verhalten für Aktives Zuhören

- Richtige **Einstellung**
- Volle Aufmerksamkeit
- Keine Ergänzungen
- Vorsichtige Interpretation
- **Paraphrasieren**
- **Verbalisieren**

Anlage_Checkliste Aktives Zuhören
Übung_Aktives Zuhören

Richtiges Verhalten am Telefon

- Einstellung (innere und äußere **Haltung**)
- **Konzentration** auf das Gespräch
- **Umgebungs-Atmosphäre**
- Der Kunde hört, ob Sie nebenher Kaffee trinken oder PC-Hefte lesen

Telefon – worauf kommt es an?

- Stimmlage – deutliche Aussprache
- Kurze prägnante Sätze
- Sprechgeschwindigkeit
- Lautstärke
- Sprachmodulation (Melodie)
- Sprechtempo
- Einfachheit des Ausdrucks
- Positive Ausdrucksweise

Übung_Telefontraining Takt am Telefon

Übung_Telefontraining Anfrage Computer Bauteile

Pyramide der Kundenzufriedenheit

Kundenbindung

Erwartungen

Reaktion des Kunden

Verhalten des Kunden

Kundenbindung
vorhanden

Erwartungen
mehr als
erfüllt

Sehr zufriedene Kunden
-> Begeisterte Kunden

Positives aktives Verhalten
- Aktives Werbung für Sie
- Kauft weiter bei Ihnen ein

Keine Kunden-
bindung vorhanden

Erwartung
ziemlich genau erfüllt

Zufrieden gestellte Kunden
-> indifferente Kunden

Passives Verhalten
- offen für Abwerbung
- Nicht an Sie gebunden
bei Kaufentscheidungen

Erwartungen nicht erfüllt

Unzufriedene Kunden
-> enttäuschte Kunden

Negatives aktives
Verhalten
- sucht anderen Partner
- wirbt gegen Sie

Entstehen von Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit ist das Ergebnis eines Vergleichs des Kunden zwischen...

...seinen
Erwartungen und



... den wahrgenommenen
Leistungen



Einflussfaktoren auf diesen Vergleich



Individuelles Anspruchsniveau
Image des Anbieters
Leistungsversprechen des Anbieters
Kenntnis des Kunden um Alternativen

Aktuelle Erfahrungen
Subjektive Wahrnehmung der Leistung
Individuelle Problemlösung
Preis-/Leistungsverrechnung

- Support Call nach ISO 9001
- Instandhaltung nach DIN 31051
- Wartung – Instandhaltung – Inspektion
- Kompetenzcheck



6.1.3 Serviceanfragen und Prozesse








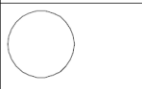
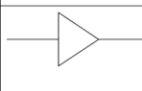
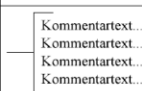
Serviceanfragen richtig einordnen

Ablauf Support Call (ISO 9001)






Wichtige Symbole im Flußdiagramm nach DIN 66001






Symbole im Datenflußplan

	Prozeß, Vorgang, Ablauf
	Vordefinierter Vorgang
	Verzweigung, Entscheidung, Bedingung
	Ausdruck; Daten auf Schriftstück
	Manuelle Eingabe
	Karte, Lochkarte
	Lochstreifen
	Manuelle Verarbeitung
	Vorbereitung
	Anfangs- oder Endpunkt





	Ein- und Ausgabe
	Gespeicherte Daten
	Daten im Direktzugriff
	Bandspeicher, Sequentielle Datei
	Interne Datenspeicherung
	Festplatte, Plattenspeicher
	Display, Datenanzeige
	Verbindung, Zusammenführung
	Flußrichtung, auch: Ablauflinie
	Kommentar, Anmerkung


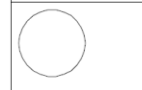

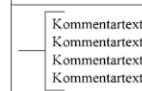
Symbole im Datenflußplan

	Daten sortieren
	Ausgang an Steuerung
	Eingang von Steuerung
	Meldung von Anwender
	Meldung an Anwender

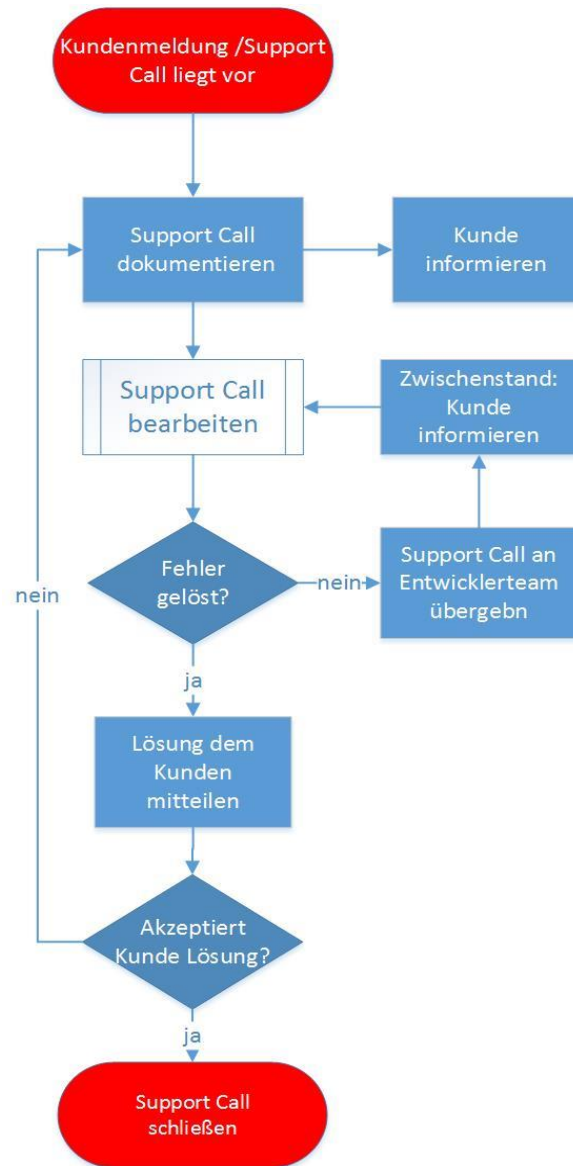
	Daten mischen
	UND-Verknüpfung
	ODER-Verknüpfung
	XODER-Verknüpfung
	Feedback

Symbole im Programmablaufplan

	Verzweigung, Entscheidung, Bedingung
	Vordefinierter Vorgang
	Vorbereitung
	Manuelle Verarbeitung

	Flußrichtung, auch: Ablauflinie
	Verbindung, Zusammenführung
	Anfangs- oder Endpunkt
	Kommentar, Anmerkung

Analyse eines Support Calls nach ISO 9001



1. Support **Protokoll** erfassen
2. Kunden nächsten **Info-Zeitpunkt** mitteilen
3. Kunden über weiteres Vorgehen **informieren** (Prozess-Transparenz)
4. **Übergabe** an Entwicklerteams (2.-Level-Support)
5. **Lösung** dem Kunden **vorschlagen**
6. First-Level-Support schließt Ticket erst bei Kundenakzeptanz (**closed** Ticket)

6.1.3 Serviceanfragen richtig einordnen

Instandhaltung nach DIN 31051

- Kombination aus **technischen** und **administrativen** Maßnahmen sowie **Managementmaßnahmen**
- **Erhaltung** des funktionsfähigen Zustande
- **Rückführung** in funktionsfähigen Zustand
- Gliederung in **4 Grundmaßnahmen**

6.1.3 Serviceanfragen richtig einordnen

Instandhaltung nach DIN 31051 (Support-Anfragen)

1. Wartung
2. Inspektion
3. Instandsetzung
4. Verbesserung

1. Wartung

- Maßnahmen zur **Verzögerung** des Abbaus
(Abnutzung / Verschleiß)



2. Inspektion

- Maßnahmen zur **Feststellung** des **Ist-Zustandes**
- Bestimmung der **Ursachen** der Abnutzung
- **Ableiten von Konsequenzen** für künftige Nutzung



3. Instandsetzung

- **Maßnahmen zur Rückführung** in funktionsfähigen Zustand (ohne Verbesserungen)



4. Verbesserung

- Kombination aus **technischen** und **administrativen** Maßnahmen sowie **Managementmaßnahmen**
- **Steigerung** der Funktionssicherheit
- ohne Änderung der geforderten Funktionen



Anlage_Service Tabelle (Zuordnung SLA)

Kompetenzcheck



Was wissen Sie zu folgenden Fragen?

- Welche IT-Dienstleistungen werden durch Service-Anfragen abgedeckt?
- Nach welchem Kriterien lassen sich **Kundentypen klassifizieren?**
- Nennen Sie drei Eigenschaften des „**innovativen**“ **Kunden**