



© Sergey8grus & Leszek Glasner, Shutterstock.com

Der direkte Draht

„... Zurzeit sind alle Leitungen belegt. Versuchen Sie es später noch einmal.“ Werden Sie bei dieser Ansage schon unruhig? Welche Alternativen zur Hotline gibt es? Was lässt sich bei einem Unternehmen mit komplexer Produktpalette realisieren? Seit 2005 beschäftigt sich G.I.B mit der Herausforderung, dem Kunden eine schnelle, lösungsorientierte Antwort zu geben und dabei Ressourcen zu schonen.

Von Sonja Telscher, G.I.B

Ein zentraler Punkt beim effizienten Aufbau einer funktionierenden Hotline ist die Auswahl der Software. Eine maschinengesteuerte Telefonschleife stand aufgrund der Komplexität der Thematik und aus Aspekten der Kundenzufriedenheit nie zur Debatte. G.I.B entschied sich für ein webbasiertes Ticketsystem, welches die Kundenanliegen aus verschiedenen Kanälen erfasst, klassifiziert, speichert, eindeutig referenziert und über sogenannte Queues in die jeweiligen Fachbereiche weitergibt. Das System bietet eine Vernetzung mit dem hauseigenen CRM-System. Sobald eine Support-Anfrage (Ticket) erstellt wird, werden die Kontaktdaten automatisch aus dem CRM-System übernommen. Das senkt die Fehleranfälligkeit und spart Zeit. Eine direkte Schnittstelle zum Bugsystem ermöglicht die Verknüpfung des Tickets mit dem neuen Bug. Handelt es sich nicht um einen Programmfehler, steuert der Support-Mitarbeiter über das System die richtige Queue an. Während die Benachrichtigung der zuständigen Bearbeiter dieser Queue automatisch erfolgt, wird der Kontakt zum Kunden per Mail gehalten. Doch dieser manuelle Prozess soll bald der Vergangenheit angehören. Der Plan ist, dass der Kunde seine Support-Anfrage über ein Webportal selbst eingibt und den Bearbeitungsstand seiner Tickets selbstständig und jederzeit im System tracken und tracen kann. „Wir wünschen uns mehr Transparenz für den Kunden. Das Ticket soll nicht in einer Blackbox mit ungewisser Wiederkehr verschwinden“, erklärt Georg Rademacher, Leiter der Support-Abteilung bei G.I.B. Mit dieser neuen Lösung wäre der Kunde stets über den aktuellen Bearbeitungsstatus seiner Tickets am Laufenden. Ein solches Track-&-Trace-System könnte sich auch positiv auf die Support-Zeiten auswirken, denn aufgrund der Zeitverschiebungen im internationalen Geschäft ist das Support-Büro täglich von 6 bis 20 Uhr besetzt. „Das ist für unser Fünf-Personen-Team nicht ganz einfach zu stemmen“, meint Rademacher.

Das richtige Maß

Doch eine tüchtige Software löst nicht die inhaltliche Herausforderung. Wie viel Know-how ist für die Entgegennahme eines Tickets notwendig? Zu viel Wissen birgt die Gefahr, sich in einzelnen Anfragen zu verstricken und den Gesamtfluss aus den Augen zu verlieren. Folge: „Die Leitung ist besetzt.“ Zu geringes fachliches



Sonja Telscher ist Head of Marketing bei G.I.B.

Know-how hingegen kann dazu führen, dass die Problemstellung nicht erkannt oder nicht vollständig dokumentiert wird. Folge: Die Spezialisten der nachgelagerten Fachebene werden mit überflüssigen und zeitraubenden Recherchen lahmgelegt. „Wir haben bereits viele Ansätze im Echtbetrieb geprüft, inklusive einer outgesourcten First-Level-Lösung, sind aber zu dem Schluss gekommen, dass die räumliche Nähe zu den Spezialisten extrem wichtig ist. Zurzeit arbeiten wir an einer Lösung, in der unser fünfköpfiger Support auf die jeweiligen Büros der Berater- und Entwickler-Teams aufgeteilt wird, um vom täglichen Austausch zu profitieren. Wir versprechen uns davon, dass der Support eine noch bessere Fehlerreinschätzung vornehmen und kleinere Probleme selbst lösen kann“, führt Rademacher aus.

Die wenigsten Meldungen stellen echte Bugs dar. Meistens handelt es sich um Änderungswünsche, sogenannte Change-Requests, um zusätzlichen Consulting-Bedarf oder um Vertriebsanfragen. Manchmal sind die Probleme auch technischer Natur und werden an die IT-Abteilung weitergegeben. Ist die richtige Queue angesteuert, muss die Fehlerschwere festgestellt werden. Der komplette Stillstand eines Produktivsystems genießt natürlich oberste Priorität. Dieses Worst-Case-Szenario kommt glücklicherweise selten vor. Alle „normalen“ Fälle werden durch Service-Level-Agreements klar geregelt, bei denen die Reaktionszeit der Dringlichkeit angepasst ist.

Wissensdatenbank als große Chance

Damit dasselbe Problem nicht ständig neu gelöst wird, gibt es eine stetig wachsende Wissensdatenbank, in die sämtliche neuen Lösungen einfließen und in der zukünftig nicht nur die Support-Mitarbeiter, sondern auch Kunden nach Lösungen recherchieren können. „Unsere Hotline sehen wir als große Chance und nicht als notwendiges Übel. Wir erhalten Programm-Änderungsvorschläge, generieren Neugeschäft, messen die Qualität unserer Programme und zollen unseren Kunden Wertschätzung, indem wir ihre Anfragen und Probleme schnell und zuverlässig bearbeiten“, resümiert Rademacher.



Bitte beachten Sie auch den Community-Info-Eintrag ab Seite 99

