

Guter Support

Alexander Bien

Wer spricht hier?

Alexander Bien

- COO der Symgenius GmbH & Co. KG
- Linux & Opensource Enthusiast
- Slackware, SuSE, Gentoo, Red Hat / CentOS
- Service und Support als persönliches Differenzierungsmerkmal

Symgenius GmbH & Co. KG

Hosting Dienstleister & IT-Beratung

- 18 Jahre im Geschäft
- 8 Mitarbeiter
- 2 Niederlassungen - Bad Gandersheim & Düsseldorf
- Kernprodukt: Managed Hosting - gerne individuell
- Service und “can do” Einstellung als Differenzierungsmerkmal
- Technik können wir auch
 - Toolstack: Xen, Virtuozzo, Puppet, Ansible, Icinga & ein ganzer Zoo andere Dinge

Was ist support und wer macht das überhaupt?

- Klassiker: Hotline / Helpdesk für Kunden
- Aber: Auch die interne IT von Firma XY unterstützt ihre Kunden
 - Andere Mitarbeiter, Kollegen, Abteilungen usw
 - Der Empfänger deiner Leistung ist dein Kunde
- “Jeder” leistet irgendwie und irgendwo eine Art von Support

Guter Support ist wichtig

- *“Das erste Auto verkauft der Automobilkaufmann
.. das zweite Auto verkauft die Werkstatt.”*
- Unternehmen geben viel Geld aus um Kunden zu gewinnen
- Einmal drin, kommuniziert der Kunde zum großen Teil mit dem Support
- Negative Erlebnisse werden sieben mal häufiger weiter erzählt als positive

Was ist denn guter Support?

Guter Support ist (eigentlich simpel)

- Anfragen werden prompt & präzise bearbeitet
- Kunde fühlt sich geschätzt, respektiert und verstanden
- Kommunikation / Feedback-Kanal läuft

Reality Check

- Soll

“Behandle jeden so, wie du selbst behandelt werden möchtest”

- Ist

*“Menschen behandeln andere Menschen so,
wie sie selbst behandelt werden”*

Reality check - und ?

- Das macht guten Support schwierig
- Schlechte Beispiele sind überall
- Telefon & Internetanbieter, Autohändler, Handwerker, Restaurant
- Erlebt man keinen guten Support,
ist es umso schwieriger selbst guten Support zu liefern

Die Säulen guten Supports



Die Säulen guten Supports

- Mitgefühl
- Glaubwürdigkeit
- Erwartungen übertreffen
- Niemals „Nein“ sagen
- Verantwortung / Zuständigkeit
- Respekt

Mitgefühl

- Guter Support ist persönlich, nicht mechanisch
- Niemals herablassend wirken
- Sichtweise des Kunden verstehen
- Seinem Gegenüber auf Augenhöhe begegnen

Glaubwürdigkeit

- „Er hat es gut gemeint“ - genügt nicht
- Präzision & Zuverlässigkeit
sind die Schlüssel zur Glaubwürdigkeit
- Nichts versprechen, was man nicht halten kann

“Mein Kollege ruft Sie gleich zurück.”

Erwartungen übertreffen

- Aggressive Ziele vs. unmögliche Ziele
- Möglichkeiten der Firma sind bekannt
- Erwartungen des Kunden sind "steuerbar"

Niemals „Nein“ sagen

- Überhaupt umsetzbar?
- Kreativität: „Nein“ liefern ohne „Nein“ zu sagen
- Kommunikation & Fingerspitzengefühl
- Schwierigste aller Säulen

Verantwortung / Zuständigkeit:

- Der häufigste Grund für Ärger
- Lösung für den Kunden wichtiger als Zuständigkeiten
- Extra Mile - “Hier ist meine Mobil Nr.”
- Auch bei Übergaben - dranbleiben, nachfragen, absichern
- Problem ownership

“Mein Name ist <z.B. Bien>, sprechen Sie mich gerne direkt an.”

Respekt

- Respektlosigkeit von Kundenseite wird trotzdem mit Respekt begegnet
- Wirklicher Respekt ist immer da, nicht nur wenn der Kunde es hören kann
- Kunden die um Hilfe bitten sind nicht weniger smart als wir
- Nichts persönlich nehmen, niemals von oben herab sprechen
- Konstruktiv bleiben

Was funktioniert nicht

- Wir brauchen kein Ticket-System
 - *“zu wenig Anfragen, zu wenig Leute, Aufwand lohnt nicht, usw”*
 - Lohnt trotzdem: Struktur, Kontrolle, Übergaben, Nachvollziehbarkeit
- Ticketsystem selbst entwickelt
 - *“ist flexibler und günstiger”*
 - klappt in den seltensten Fällen
- Schlechte Beispiele ignorieren
 - Kollege XY ist einfach technisch super, aber menschlich *“so la la”*
 - Der Rest des Teams wird sich daran orientieren
 - Kunden erhalten kein konstantes Support-Erlebnis

Problemfall: Der Support-Vampir

- Immer wiederkehrender Kontakt
- Oft unrealistische Erwartungen
- In der Regel nie völlig zufrieden
- Lösung:
 - Offene Kommunikation der Lage
 - Anschließend wirtschaftlicher Druck (Individuelle Hilfe gegen Abrechnung)
 - Im Zweifelsfall: Zum Wettbewerb schicken

Also was tun?

- Guter Support ist Übungssache
 - Konstantes Training
 - Gute Beispiele müssen gewertet werden
 - Vorbilder aufbauen

- Schlechte Beispiele dürfen nicht ignoriert werden
 - Übung macht den Meister
 - Immer wieder schauen, helfen, reflektieren

Was gut funktioniert

- Organisation per Ticket-System
 - \$ OTRS, Zammad
 - \$\$ SupportPal, SupportBee, FreshDesk
 - \$\$\$ Zendesk inkl. Voice, Jira
- Öffentliche Dokus, Nachschlagewerke, Wikis
 - Stetig und konsequent pflegen. Immer wieder verlinken.
- Regelmäßige SLA Besprechungen im Team
- Kennzahlen veröffentlichen
 - Anzahl Tickets / Anrufe
 - Wartezeit im Schnitt
 - usw.

Was gut funktioniert

- Personal sorgfältig auswählen
 - Servicementalität und Kommunikative Kompetenz sind echte Fähigkeiten
 - These: Technik einfacher vermittelbar als Servicementalität
 - Kleine Tricks im Vorstellungsgespräch
 - Stift fallen lassen
 - *“Was bringt Sie beruflich richtig auf die Palme?”*
 - *“Was war bisher Ihr schlimmster Tag, beruflich gesehen?”*

Zukunft

- Live Chat, Facebook, Twitter
 - Kunde will abgeholt werden
- Interdisziplinär
 - ~~“Bitte rufen Sie nochmal in der Buchhaltung an”~~
- Chatbots / AI
 - Nicht wenn Service ein primärer Faktor ist

Fragen?
Ergänzungen?
Konträre Meinungen?
Erfahrungsaustausch?

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

Alexander Bien