

ITSM UND CUSTOMER EXPERIENCE

So schaffen Sie IT Services,
die Ihre Mitarbeiter und
Kunden begeistern

Leitfaden zur Entwicklung einer erfolgreichen
Strategie mit Beispielen aus der Praxis:

- Bestellungen und Anträge
- Supportanfragen
- Informationsbedarf
- Kommunikation und
Wissenstransfer



EINLEITUNG

Die Qualität Ihrer IT Services entscheidet über die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter und Effizienz von Prozessen. Wenn Informationen fehlen, die Kommunikation schwächelt und Anfragen nur verzögert bearbeitet werden, können Ihre Angestellten schnell verärgert sein. Werden sie darüber hinaus in ihrer Arbeit ausgebremst, kann sich dies negativ auf die Produktivität Ihres Geschäfts auswirken. In der Folge wenden sich Ihre Mitarbeiter an den Helpdesk und die Kosten schiessen in die Höhe.

Ganz anders sieht es jedoch aus, wenn Sie Service-Routinen sorgfältig designen und dabei die Zufriedenheit Ihrer End-User sowie ökonomische Abläufe in den Fokus setzen. Ein solches Design ist möglich und bringt einen nachhaltigen Erfolg mit sich.

Ihr Ziel: mit durchdachten IT Services für eine ausgezeichnete User Experience sorgen

Bei der Entwicklung von IT Services geht es stets um eindeutig zu planende Customer Journeys. Die Ansprüche Ihrer IT-Service-Kunden speisen sich dabei aus den Erwartungen aus der Consumer-Welt: Während negative Erfahrungen im Rahmen einer einzelnen Customer Journey Ihre Mitarbeiter frustrieren und der Reputation Ihrer IT-Abteilung schaden können, sorgen erfolgreiche Customer Journeys für einen deutlichen Vorsprung.


Mit diesem E-Book geben wir Ihnen alle nötigen Infos für Ihren ganz eigenen Vorsprung und beantworten folgende Fragen:

- Was macht eine überragende User Experience aus und welche Kriterien sind für Kunden von IT Services wichtig?
- Auf welchen 3 Säulen sollte Ihre Planung von IT Services ruhen?
- Welche Voraussetzungen müssen Sie für ein positives Service-Erlebnis erfüllen?
- Wie gehen Sie mit Supportanfragen richtig um?
- Welche sozialen und methodischen Kompetenzen sind wichtig?
- Wie führen Sie einen optimalen IT Service in Ihr Unternehmen ein?

Viele spannende Erkenntnisse bei der Lektüre wünscht Ihnen

Ihre FROX AG

Kapitel 1: Die richtige Strategie für eine herausragende IT-Service-Erfahrung	4
• Wie sieht eine herausragende IT-Service-Erfahrung aus?	5
• 3 Säulen für die Planung Ihres IT Services	7
<hr/>	
Kapitel 2: In der Praxis: Bestellungen und Anträge	10
• Bestellungen und Anträge effizient managen	11
• IT-User-Erfahrungen bei Bestellungen und Anträgen: Voraussetzungen	12
<hr/>	
Kapitel 3: In der Praxis: Supportanfragen	13
• Der ideale Umgang mit Supportanfragen	14
• IT-User-Erfahrungen bei Supportanfragen: Voraussetzungen	15
<hr/>	
Kapitel 4: In der Praxis: Informationsbedarf	17
• Wie Sie den Informationsbedarf ideal abdecken können	18
• IT-User-Erfahrungen bei Informationsbedarf: Voraussetzungen	19
<hr/>	
Kapitel 5: In der Praxis: Kommunikation stärken	21
• Kommunikation und Wissenstransfer: Basis für erfolgreichen Kundenkontakt	22
• IT-User-Erfahrungen bezüglich Kommunikation: Voraussetzungen	23
<hr/>	
Kapitel 6: Startschuss für Ihren neuen IT Service	25
• Besserer IT Service, zufriedenerer Kunden: Anleitung zur Umsetzung	26
<hr/>	
Über die FROX AG	27



Kapitel 1: Die richtige Strategie für eine herausragende IT-Service-Erfahrung

Wie Sie eine erfolgreiche
Vision entwickeln

WIE SIEHT EINE HERAUSRAGENDE IT-SERVICE-ERFAHRUNG AUS?

Verbraucher-Erfahrungen als Masstab

Führende Unternehmen wie Amazon, Zappos oder Apple arbeiten beständig daran, Kundenerlebnisse zu verbessern. Damit wollen sie die Zufriedenheit und Loyalität, aber auch ihren Umsatz steigern. Unsere Erwartungen als Nutzer von IT Services sind genau von diesen Erfahrungen geprägt. Wenn die gebotenen Services nicht dem entsprechen, woran wir uns im privaten Alltag gewöhnt haben, sind wir schnell enttäuscht. Daher müssen sich auch die ITSM-Verantwortlichen in Unternehmen Gedanken darüber machen, wie sie auf die veränderten Erwartungen reagieren und die Erfahrungen mit ihren IT Services kontinuierlich verbessern sollten.

Kundenfreundlicher IT Service: das müssen Sie bei der Planung und Entwicklung beachten

Die in der Consumer-Welt gemachten Erfahrungen müssen Sie in die Entwicklung einer herausragenden IT-Service-Erfahrung einfließen lassen. Das Angebot eines IT Services besteht deshalb aus mehreren Komponenten: dem Service selbst, seiner Auslieferung und dem Zugriff darauf sowie der damit einhergehenden Kommunikation.

Beachten Sie bei der Entwicklung Ihrer Strategie folgende Aspekte:

- **Service-Erfahrungen aus der Consumer-Welt:** Nehmen Sie die Verbraucher-Erfahrung als Masstab, wenn Sie für Ihren IT Service eine Customer Journey aufplanen.
- **Best-Fit-Wahl:** Richten Sie Ihre Überlegungen auf die Anforderungen Ihrer IT User aus und schaffen Sie digitale sowie analoge Touchpoints.
- **IT Service als Paket betrachten:** Machen Sie sich bewusst, dass der IT Service das gewünschte Ergebnis erbringen und die Erfahrung der Customer Journey berücksichtigen muss. Denn: IT User sind bereits dann frustriert, wenn einer der beiden Aspekte scheitert.

Welche Erwartungen haben User nun im Allgemeinen? Und welche Massnahmen sollten Sie in die Planung Ihres IT Services mit einbeziehen? Wie können Sie die Erwartungshaltung an eine exzellente User-Erfahrung erfüllen? Die folgende Tabelle gibt dafür die richtigen Anhaltspunkte: