

# 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