



Service Desk:
Die Visitenkarte
Ihrer Informatik

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance

Die Mitarbeitenden im Service Desk und in den Supportcentern stehen in täglichem Kontakt mit den betreuten Kunden und beeinflussen den Eindruck der gesamten IT aus Sicht des Kunden entscheidend.

Die Wahrnehmung der Servicequalität wird dabei - neben der SLA-gerechten Erledigung der Aufgaben - in erster Linie durch den kompetenten und professionellen Umgang mit dem Kunden selbst geprägt, noch vor der fachlichen Kompetenz und der vollständigen und termingerechten Erledigung der Störungen oder Aufträge.

Die Servicequalität wird ausserdem durch den störungsfreien Kontakt zwischen 1st und 2nd Level massgeblich beeinflusst.

Auf einen Blick

Kontinuierliche Verbesserung ermöglichen:

- ▶ Die richtigen Probleme lösen
- ▶ Konsolidierte Störungsbearbeitung ist Voraussetzung
- ▶ Know-How konsolidieren: Grundlagen dazu schaffen

Informationsfluss zum Benutzer verbessern durch:

- ▶ Systematische Problemanalyse
- ▶ Steigerung der notwendigen Sozialkompetenzen
- ▶ Steuerung der Kommunikation in kritischen Situationen
- ▶ How to write a ticket

Individuelle Begleitung des Agenten «on the job»:

- ▶ Begleitung der Mitarbeiter im Arbeitsalltag
- ▶ Überprüfung der Gesprächsaufnahmen und persönliches / schriftliches Feedback
- ▶ Erkennen und Spiegeln von Verbesserungspotenzialen in Kommunikation, Verhalten und Methodik
- ▶ Auswertungsgespräch mit konkreten Hinweisen, Tipps & Tricks

Die Lösung: Steigerung der Qualität im Service Desk - mit QualiDesk

Die Ausbildung der Mitarbeitenden im 1st & 2nd Level konzentriert sich heute in der Regel auf fachspezifisches Wissen. Den notwendigen Sozialkompetenzen und Kommunikationsfähigkeiten wird dabei meist wenig oder gar keine Bedeutung beigemessen.

Genau hier setzt unser Training an: In einzelnen Modulen gehen wir auf die Anforderungen des hektischen und fremdbestimmten Support-Alltages ein und erhöhen die Kompetenzen Ihrer IT Mitarbeitenden

- ▶ in der strukturierten Analyse, Erfassung und Bearbeitung von technischen Störungen
- ▶ im Umgang mit Ihren Benutzern am Telefon oder im persönlichen Kontakt
- ▶ in der Steuerung der Kommunikation in kritischen Situationen.

Dabei wird die Kundenorientierung zur Erbringung der Serviceprozesse gezielt gesteigert. Die erlernte Theorie wird zur Sicherstellung des Lernerfolgs immer wieder auf das tägliche Leben im Support-Alltag transferiert. Denn das Erlernete muss auch praxisrelevant und anwendbar sein.

Ist das QualiDesk Training für Sie interessant?

- ▶ Ja, wenn Sie als IT Servicemitarbeitender im täglichen telefonischen oder persönlichen Kontakt zu Kunden oder Benutzern stehen
- ▶ Ja, wenn Sie einen Service Desk oder ein Support-Team leiten

Unsere Trainer

- ▶ haben praxisrelevantes Wissen um die IT-Prozesse sowie Fähigkeiten zur Entwicklung der sozialen und kommunikativen Kompetenz
- ▶ verfügen über langjährige Erfahrung als Berater in organisatorischen Veränderungsprojekten und können dieses Wissen praxisorientiert und verständlich einbringen

Die Trainingsmodule: Aufeinander aufbauend und immer mit Bezug zur Praxis

Basismodul 1: Kommunikationsgrundlagen

Dieses Modul erläutert die theoretischen Grundlagen der Kommunikation und klärt die Mechanismen, die in der zwischenmenschlichen Kommunikation ablaufen. Das Modul stellt immer den Praxisbezug im Kontext des IT-Supports her, um den Transfer in den Alltag zu erleichtern.

Basismodul 2: Kundenorientierung

Das Modul stellt anhand von Fallbeispielen und Übungen immer den Praxisbezug zum Alltag im IT-Support her. Folgende Inhalte werden behandelt: Effektiv Zuhören und paraphrasieren, durch gezielte Fragen das Gespräch steuern, Beeinflussungskreis und Glaubwürdigkeit der Aussagen, Beschwerde als Chance.

Basismodul 3: Strukturierte Problemanalyse

Dieses Modul vermittelt Ihren IT Mitarbeitenden die grundlegenden Möglichkeiten und Methoden zur Analyse von technischen Problemen und Störungen im 1st & 2nd Level. Bereits im Erstkontakt können so die richtigen Fragen gestellt werden, um schnell das richtige Umfeld der Problemsituation einzuschätzen. Eine komplexe Fallstudie ermöglicht darüber hinaus einen einfachen Transfer in die tägliche Praxis. Der Lerntransfer schliesst auch die Beschreibung von Problemsituationen und Erkenntnissen sowie die nachvollziehbare Dokumentation im Ticketsystem ein.

Basismodul 4: Konfliktmanagement

Viele Kontakte zwischen Benutzer und Servicemitarbeitenden nehmen einen emotionalen Verlauf und enden nicht selten im Konflikt. Dieses Modul vermittelt Ihren IT Mitarbeitenden die „Anatomie“ von Konflikten, zeigt auf wie diese rechtzeitig im (Telefon-)Gespräch erkannt und gelenkt werden können. Wichtige Bestandteile dieses Moduls: Emotionale (Telefon-)Gespräche erfolgreich lenken und sich persönlich von Konflikten abgrenzen.

Basismodul 5: Erfolgreich telefonieren & kommunizieren

Dieses Modul führt die bisher gelernten Grundlagen zusammen und spannt den Bogen zur täglichen Arbeit. Alle erlernten Inhalte werden anhand von Praxisbeispielen nochmals nachvollzogen um für jeden einzelnen Teilnehmenden das persönliche Fazit und die notwendigen Schwerpunkte zu ermitteln.

Das Ziel: Nachhaltige Wertschöpfung durch wertschätzende Kommunikation

- ▶ Verbesserung des Kommunikationsverhaltens innen & aussen und positive Steigerung der Aussenwirkung
- ▶ Kennenlernen und Erlernen der zielorientierten und erfolgreichen Nutzung unterschiedlicher Kommunikationswege
- ▶ Kennenlernen verschiedener Methoden und Techniken zur nachhaltigen Steigerung der Arbeitseffizienz
- ▶ Erlernen und Anwenden einer pragmatisch zielorientierten Methodik bei der Problemanalyse
- ▶ Positive und nachhaltige Verbesserung der Kundenkommunikation
- ▶ Stärkung der Stärken und Reduzierung der Schwächen
- ▶ Stärkung des „Wir“-Gefühls und Verbesserung der gegenseitigen Wertschätzung
- ▶ Verbesserung eines störungsfreien Kontakts zwischen 1st und 2nd Level
- ▶ Klärung des Verhältnisses Hol- & Bringschuld

Vertiefungsmodul 6: Praktische Anwendung der Problemanalyse | How to write a ticket

Die erlernte Problemlösungsmethode wird in einem kurzen Refresh ins Gedächtnis gerufen und anhand weiterer Übungen und Beispiele aus dem Alltag verinnerlicht. Durch die Anwendung und Kenntnis der Methode können im Erstkontakt die richtigen Fragen gestellt werden, um schnell die Problemsituation einschätzen und möglicherweise lösen zu können. In diesem Follow-up Modul üben Ihre IT Mitarbeitenden die Dokumentation von Tickets, z. B. wie das Gehörte sinnvoll gegliedert und in kurzen Worten vollständig und verständlich wiedergegeben werden kann, um Rückfragen zu vermeiden.

Vertiefungsmodul 7: Nachhaltige Wertschöpfung durch Wertschätzung

In diesem Follow-up Modul erfahren Ihre IT Mitarbeitenden, dass es eine Kommunikationsweise gibt, die trennt und eine, die verbindet. Dieses Wissen stellt die Weichen für mehr Klarheit, Effizienz, Respekt und Wertschöpfung. Der Übungsteil steht dabei im Vordergrund.

Der Trainingsablauf: Alles beginnt mit einer intensiven Vorbereitung beim Kunden

1. Kennenlernen der Arbeitsabläufe/Einzelgespräche

Wir hospitieren einen Tag bei Ihnen und lernen dabei die Arbeitsabläufe Ihrer Servicemitarbeitenden kennen. Anschliessend führen wir persönliche Einzelgespräche zur aktuellen Situation und stellen dabei typische Fragen wie:

- ▶ „was läuft gut“ - „was könnte verbessert werden“
- ▶ „was brauchen Sie, um besser arbeiten zu können“
- ▶ „was möchten Sie ändern“
- ▶ „was müsste sich ändern, damit es besser läuft“

Dank unserer Erfahrung wissen wir, dass gerade in diesen persönlichen Gesprächen häufig die Informationen zur späteren Weichenstellung sichtbar werden. Die erhaltenen Informationen werden anonymisiert mit den Verantwortlichen besprochen und gemeinsam festgelegt, wie in der Schulung damit umgegangen wird.

2. Nachhaltiges Tailoring der Trainingsinhalte

Neben der Bewältigung des stressigen Arbeitsalltages sind Störungen innerhalb der Teams häufig dafür verantwortlich, wie Dienstleistungsbereitschaft und Servicequalität wahrgenommen werden. Im Anschluss an den Vorbereitungstag und anhand der ermittelten Arbeitsabläufe werden Schulungsinhalte, Methodik & Didaktik auf die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeitenden abgestimmt.

Optional: Die Vertiefungsmodule

Wir bieten zwei Vertiefungsmodule - ebenfalls mit einem Zeitfenster von jeweils maximal 4 Stunden und unter Berücksichtigung der individuellen Kundensituation.



Ihr Kontakt:

Daniela Maack
CEO | Partner
Tel. 044 360 93 35
dmaack@freestar.ch

3. Die Basismodule

Das Training wird individuell auf Ihre Bedürfnisse und Umgebung angepasst und erfolgt in fünf einzelnen, in sich geschlossenen Modulen, die aufeinander aufbauen. Die Module werden in kleinen Zeitfenstern von maximal 4 Stunden im Abstand von 2 bis höchstens 6 Wochen durchgeführt und verringern so die Absenzzzeiten Ihrer Servicemitarbeitenden auf ein Minimum.

Der Nutzen: Professionelles und sicheres Auftreten Ihrer IT Mitarbeitenden

- ▶ Das Erlernte wird für Ihre IT Mitarbeitenden unmittelbar erlebbar
- ▶ Jeder IT Mitarbeitende nimmt für sich eigene Punkte aus dem Training mit, die zukünftig angegangen werden sollen
- ▶ Die hohe Orientierung an der täglichen Arbeit macht die Inhalte nachvollziehbar und stellt den Transfer des Erlernten in den Alltag sicher
- ▶ Die Zeitabstände zwischen den einzelnen Modulen ermöglichen eine nachhaltige Entwicklung eines Transfers zu den erlernten Themen - dies wird in einfachen Schulungsmassnahmen häufig nicht adressiert
- ▶ Durch die kompakte Vermittlung in Modulen wird der tägliche IT-Betrieb nicht zu stark belastet

Optional: Die Individuelle Begleitung «on the job»

Als flankierende Massnahme für den täglichen Betrieb bieten wir darüber hinaus an, Gesprächsaufzeichnungen anzuhören bzw. Ihre IT Mitarbeitenden im Arbeitsalltag über einen definierten Zeitraum (ca. 1 ½ Stunden) zu begleiten.

Jeder IT Mitarbeitende erhält so individuelle Hinweise, worauf er verstärkt achten sollte, um professioneller und verbindlicher zu wirken. Häufig ergeben sich durch diese Beobachtungen noch weitere Erkenntnisse, welche wir dann konsolidiert an die Verantwortlichen weitergeben.