



## Im Auftrag der Kundenzufriedenheit -

Kundendienst von **EMC Deutschland** steigert mit ATS (Analyse Technischer Störungen) die Effizienz des Services

### Strategisches Unternehmensziel „Kundenzufriedenheit“

EMC hat sein Lösungsportfolio in den vergangenen drei Jahren erheblich um zahlreiche Hardware- und Software-Komponenten ausgebaut. Diese müssen entsprechend vom technischen Kundendienst im Labor wie auch vor Ort betreut werden. Während ein Grossteil der Diagnosen automatisch erfolgt und bereits im Labor bearbeitet werden kann, erfordern „eskalierte Probleme“ den Einsatz der Techniker, beim Kunden, der das Problem prüft und ggf. an das Engineering weiterleitet. Mit der zunehmenden Anzahl an Hardware- und speziell Software-Komponenten muss auch die Systematik bei der Fehlerbehebung ständig optimiert werden, um dem Zeit- und Effizienzdruck im Support Stand zu halten. EMC verfolgt dabei nicht zuletzt das strategische Ziel, die Kundenzufriedenheit stets auf einem sehr hohen Niveau zu halten. Hierbei kommt dem Kundenservice bei der Lösung von Kundenproblemen eine hohe Bedeutung zu, wozu ATS einen wichtigen Beitrag leistet.

**„Heute habe Ich ATS in der Praxis anwenden können. Mit *IST NICHT* haben wir ganz klar Ausschlüsse festlegen können, die uns ziemlich schnell auf das wirkliche Problem führten. Was normalerweise in tagelangem *„kannst du mal schauen ob ...“* geendet wäre, ist schon fast gelöst. Ich bin begeistert!“**

**EMC Software Support Engineer**

### Hohe Akzeptanz von ATS

Bei der Einführung im Unternehmen erfuhr ATS schnell eine hohe Akzeptanz. Dies beruhte im wesentlichen auf zwei Gründen:

- Mit ATS erhielten die Mitarbeiter ein Werkzeug, welches es dem Support-Mitarbeiter-unabhängig von der Natur des Problems - ermöglichte, jedes Problem mit dem gleichen Verfahren zu bearbeiten
- Durch die praktische Anwendung erfuhren die Mitarbeiter sehr schnell die Praxistauglichkeit von ATS „am eigenen Leib“ (siehe Zitat)

Ein weiteres Argument war auch, dass Kepner-Tregoe/ATS im ITIL-Standard (IT Infrastructure Library) als „Best Practice“ Methode empfohlen wird.

### Wesentliche Elemente einer ATS-Einführung

#### Säule 1: ATS-Coaches

Entscheidender Faktor für einen erfolgreichen Roll-out ist das Methodik-Know-how vor Ort. Um dieses zu maximieren, wurden die Support-Manager von EMC als „ATS-Coaches“ ausgebildet, die seitdem die Mitarbeiter vor Ort in der Methodik ausbilden und die Anwendung aktiv begleiten.

#### Säule 2: Performance System

Essentiell für jede Art von Veränderungsinitiative (speziell wenn es um Verhaltensveränderungen geht) ist die Anpassung des Mitarbeiterumfelds („Performance System“). Hierbei ist das Ziel, die Nutzung der neuen Methoden aktiv zu unterstützen z.B. via Zielvereinbarungen, Anreiz- und Feedback-Systemen. So wurde ATS in den „Individual Development Plan“ und das „Reward & Recognition“-Programm aufgenommen. Ferner plant man einen „ATS-Newsletter“ um „Best Practice“ Anwendungen zu kommunizieren.

#### Säule 3: Auslöser

Sogenannte „Auslöser“ stellen letztendlich die Verknüpfung zwischen Support-/Eskalations-Prozess und Troubleshooting-Prozess dar. Sie signalisieren dem Mitarbeiter, wann ATS eingesetzt werden soll.

### Der Nutzen

Die Vorteile einer gemeinsamen Troubleshooting Methodik liegen auf der Hand:

- Die mit dem Auftreten eines Problems einhergehende Datenflut wird besser kanalisiert und auf die problemrelevanten Informationen reduziert.
- Eine gemeinsame „Problemsprache“ führt zu einer besseren Kommunikation zwischen den Support-Mitarbeitern.
- Die Problemübergabe an den Schnittstellen wird vereinfacht, da jeder die bereits gesammelten Informationen interpretieren kann ohne langes Nachfragen.
- Die Mehrfacherhebung von Informationen wird überflüssig. Dem Kunden bleibt doppeltes Nachfragen erspart.
- Durch einen einheitlichen Problemdokumentations standard wird der Troubleshooting-Prozess transparenter.
- Probleme werden schneller gelöst.

## Die „5%-Bombe“ – wenn sie hochgeht, wird es teuer!

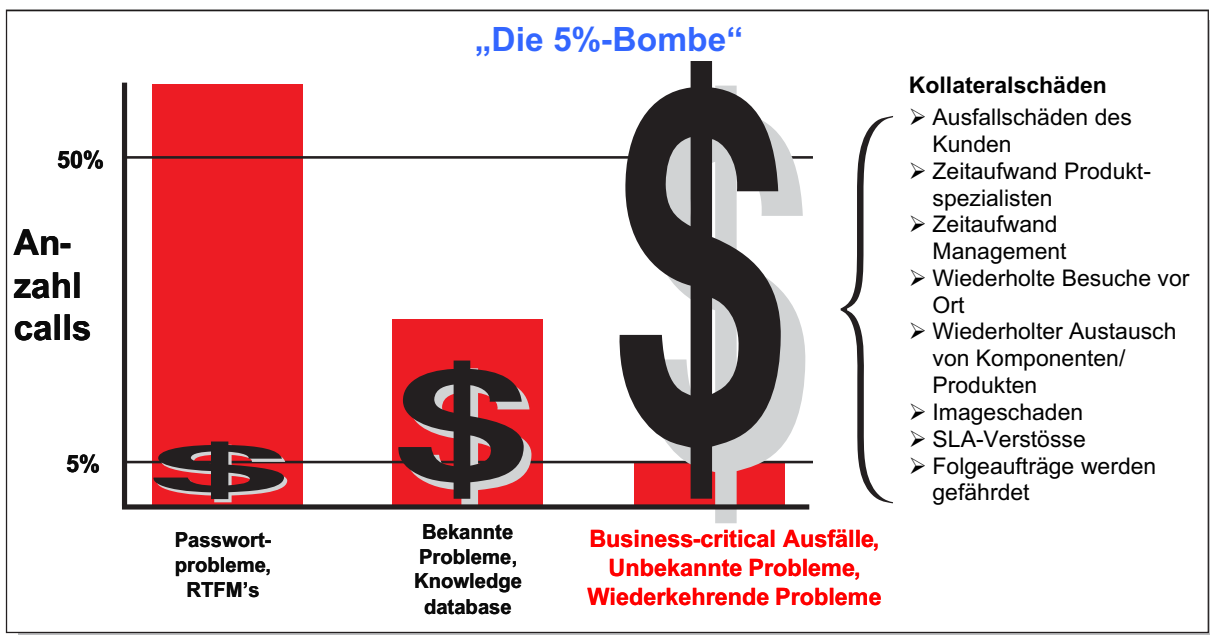
Die 5%-Bombe ist ein Erfahrungswert aus der Praxis. Er illustriert, dass ein Bruchteil von Problemen bzw. Service-Anfragen, die in einer Support-Organisation eingehen (meistens zwischen 3-10%), einen Grossteil der Supportkosten bzw. „Kollateralschäden“ verursachen (40-50%). Zu diesen Kollateralkosten (Gesamtkosten) eines „eskalierten Problems“ zählen u.a. Ausfallschäden des Kunden, Zeitaufwand für Produktspezialisten und Management, wiederholter Austausch von Komponenten/Produkten und Imageschäden.

Empfehlungen zur „Bombenentschärfung“:

- Identifizieren Sie ihre wichtigsten Kunden und definieren Sie Grundregeln für den Service

- Analysieren Sie ihren Eskalationsprozess und beseitigen Sie die Top-3-Ursachen für Verzögerungen
- Ermutigen Sie Ihre Support-Mitarbeiter, erst durch Fragen Schlüsselinformationen abzugreifen (Was, Wo, Wann, Ausmass) bevor Lösungen angeboten werden
- Support-Mitarbeiter sollten dem Kunden immer mitteilen, was der nächste Schritt ist und warum
- Reservieren Sie Zeit und Ressourcen, um über präventive Problemvermeidung nachzudenken

Autor: Christoph Goldenstern



Für mehr information besuchen Sie uns bitte unter [www.kepner-tregoe.com/de](http://www.kepner-tregoe.com/de) oder schreiben Sie eine E-Mail an [european.enquiries@kepner-tregoe.com](mailto:european.enquiries@kepner-tregoe.com)



© Kepner-Tregoe Deutschland, Llc  
 Aarstrasse 1  
 65195 Wiesbaden  
 Deutschland  
 Telefon: +49 (0)611-41149-15  
 Fax: +49 (0)611-41149-28