



Besserer Kundenservice durch systematisches Troubleshooting -

Der Einsatz der "Analyse Technischer Störungen" (ATS) bei *DELL*

Erfolgsfaktor "Problemlösungskompetenz"

Auch in der IT-Industrie nimmt der Wettbewerb stetig zu. Mehr denn je entwickelt sich der Faktor Kundenzufriedenheit zu einer kritischen Größe für den langfristigen Erfolg. In der Konsequenz kommt dem "after sales" Kundenservice, d.h. dem Lösen von "Kundenproblemen", eine immer höhere Bedeutung zu.

Keine gemeinsame „Projektsprache“

Die meisten Support-Organisationen arbeiten mit einem "produktbasiertem" Troubleshooting. Bei einer produktbasierten Problemlösung hängt die Fähigkeit des Experten, das Problem des Kunden zu lösen, von seiner Kenntnis des Produkts zusammen mit einer Mischung aus Erfahrung, "Common Sense" und den jeweiligen Datenbanken ab, zu dem er oder sie möglicherweise Zugang haben. Wenn das technische Wissen jedoch veraltet ist, wenn die Software angibt, dass dieses Problem noch nie zuvor aufgetreten ist und wenn die Datenbank "nichts zu sagen hat", ist der Service-Techniker in Schwierigkeiten. Und natürlich bereiten den Kunden Probleme dieser Art das meiste Kopfzerbrechen. Das Ergebnis? Inkonsistenter Service und teure Eskalationen.

"Seit wir ATS nutzen, haben wir durch bessere Problemlösungen Einsparungen im 6-stelligen Bereich erzielt"

**- Ulrich Tews,
DELL Technical Escalation Manager -**

Troubleshooting-Standard ATS

Bei *DELL* wollte man diesem entgegenzutreten durch einen gemeinsamen "Troubleshooting Standard". Die Kepner-Tregoe ATS-Methode (welche auch im ITIL-Standard als "best practice" Methode empfohlen wird) wurde als geeigneter Ansatz ausgewählt, da sie – unabhängig von der Art und Natur des Problems – dem Support-Mitarbeiter ermöglicht, jedes Problem mit dem gleichen Verfahren zu bearbeiten.

Der ATS Roll-out

Wesentlicher Faktor für einen erfolgreichen Roll-out ist das Methodik-Know-how vor Ort. Um dieses zu maximieren, wurden mehrere Mitarbeiter von *Dell* als "ATS-Coaches" ausgebildet, die nachfolgend die Mitarbeiter vor Ort in der Methodik trainierten und die Anwendung seitdem aktiv begleiten. Darüber hinaus steuern diese ATS-Coaches – mit Unterstützung von Kepner-Tregoe – die Umsetzung der neuen Prozesse im Unternehmen. Wesentlicher Bestandteil der Implementierung ist die Definition von "Triggern" (Auslösern) im Eskalationsprozess, die dem Support-Mitarbeiter signalisieren, wann ATS einzusetzen ist (siehe auch "Resolve-Ansatz" auf Seite 2).

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 die Schaffung eines einheitlichen Problemdokumentationsstandards wird der Troubleshooting-Prozess transparenter.

Seit der Einführung von ATS hat man bei *DELL* durch die effektivere Lösung speziell von komplexen, neuartigen Problemen sowie der Vermeidung von Eskalationen bereits signifikante Ausgaben vermeiden können. Davon profitieren nicht zuletzt auch die Kunden von *Dell*.

Der "Resolve-Ansatz" - 3 Säulen zum Erfolg

Der "Resolve-Ansatz" zur Optimierung des Technischen Support basiert auf 3 Säulen:

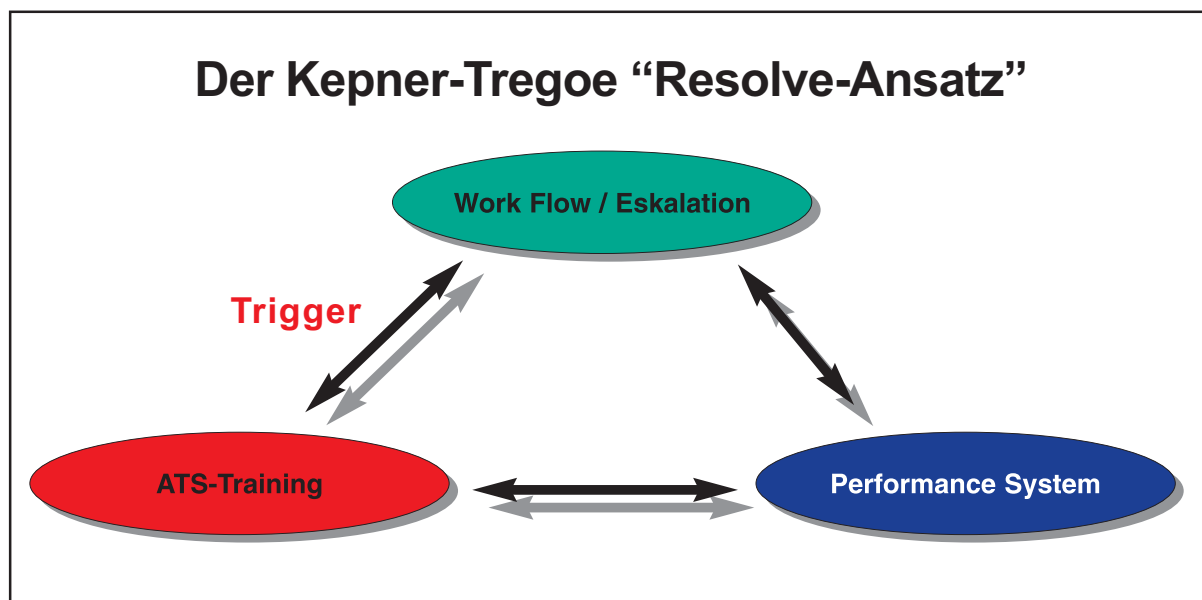
Säule 1: Ausbildung der Support-Mitarbeiter in prozessbasiertem Troubleshooting (ATS), ggf. durch den Einsatz interner "Coaches" bzw. ATS-Trainer.

Säule 2: Überprüfung und Definition des Eskalationsprozesses und der jeweiligen Verantwortungen auf den verschiedenen "Support-Level".

Säule 3: Anpassung des Mitarbeiterumfelds (Performance Systems) mit dem Ziel die Nutzung der neuen Methoden aktiv zu unterstützen z.B. via Zielvereinbarungen, Anreiz- und Feedback-Systemen.

Trigger (Auslöser): Die Trigger stellen die Verknüpfung zwischen "Work Flow" und Troubleshooting-Prozess dar. Sie signalisieren dem Mitarbeiter, wann ATS eingesetzt werden soll.

Autor: Christoph Goldenstern



Für mehr information besuchen Sie uns bitte unter
www.kepner-tregoe.com/de oder schreiben Sie eine
E-Mail an 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