Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Der Disponenten-Praxisworkshop - Techniker optimal ausplanen

Referent: Dipl.-Kfm. Mike Bergmann, Systemhaus Exabyters, Softwareentwickler visoma

Wer bin ich und warum gebe ich dieses Seminar?

- Dipl.-Kfm. Mike Bergmann, 43 J., aus Uelzen
- Vor 29 J. im IT-Systemhaus als Aushilfe in der Technik begonnen
- Studium BWL/Wirtschaftsinformatik Uni Lüneburg
- Allround-Systemhaus „Exabyters“, gegründet vor 25 Jahren,
- „Wir kümmern uns um Ihre IT, damit Sie sich auf Ihr Unternehmen konzentrieren können“

Wer bin ich und warum gebe ich dieses Seminar?

- Innerhalb von 2,5 Jahren von 13 auf 42 Mitarbeiter (heute 51)
- <u>Daraus entstand mein WARUM, Seminare zu geben</u>
- Seit 2012 als Seminardozent und Berater für Systemhauschefs tätig (mit bisher über 2300 Teilnehmern plus viele Tausende in Vorträgen)

Wer bin ich und warum gebe ich dieses Seminar?

- 2013 Softwareentwicklung ausgegründet als Visoma mit drei Geschäftsbereichen:
- Ticketsystem „visoma tickets“ speziell für IT Unternehmen
- Intranetlösungen mit Bitrix24 (ähnlich Microsoft Teams + SharePoint, wesentlich weiter entwickelt)
- Individuelle Softwareentwicklung, z.B. auch für die Kunden eurer Systemhäuser
- Heute insgesamt 18 Mitarbeiter

Wer bin ich und warum gebe ich dieses Seminar?

Wer bin ich und warum gebe ich dieses Seminar?

- 2018 Mehrheit am Systemhaus Exabyters verkauft an die TELCAT (100% Tochter Salzgitter AG, 520 Mitarbeiter, 25 Standorte, 70 Mio. Jahresumsatz)
- Bei Exabyters nicht mehr im Tagesgeschäft, dafür beratend tätig
- → Heute führe ich ein Leben, wie ich es mir als Unternehmer immer gewünscht habe!

- Presse: http://bit.ly/exabyters-telcat-presse

- Seit Jahresanfang 2018 habe ich 21 Verkäufe von IT Unternehmen begleitet und realisiert

- Ihr habt Fragen zum Thema IT-Unternehmenskauf oder –verkauf?

  Webinar geplant, Info unter:
- www.it-unternehmen-kaufen-verkaufen.de

ITK-Systemhaus der Salzgitter AG übernimmt Exabyters

Telcat kauft sich Zukunftstechnologie

20.02.2018 von Martin Fryba

»Die Story für unsere Mitarbeiter stimmt«, begründet Mike Bergmann den Verkauf seines Systemhauses Exabyters. Ein überraschender Schritt, der viel über die Zukunftsfähigkeit von Managed Service-Anbietern verrät.

Viele Glückwünsche in der geschlossenen Facebook-Gruppe von iTeam erreichen derzeit Mike Bergmann. Der 41.jährige Gründer und Geschäftsführer von Exabyters dürfte mit dem Verkauf seines Systemhauses an Telcat, ITK-Dienstleister des Konzerns Salzgitter AG, der Coup des noch jungen Jahres gelungen sein. In einer Rekordzeit von nur zweieinhalb Monaten machte er den Deal perfekt. »Mitte November hatten wir das erste Gespräch. Wir wurden aufeinander zu vermittelt«, sagt er gegenüber CRN.

Michael Page (Vertriebsleiter Telcat Deutschland), Andreas Fitnzer (Techn. Geschäftsführer Telcat), Markus Böttcher (Kaufm. Geschäftsführer Telcat), Margot Gaenicke-Kaffke (Prokuristin Exabyters), Mike Bergmann und Henrik Eifler (neuer Geschäftsführer Exabyters), v.l.n.r.

(Foto: Telcat)

Was nach einem Zufall klingen mag, ist keiner. Der Verkauf kommt für viele Branchenbeobachter überraschend. Für jene aber, die tieferen Einblick in den Systemhausmarkt haben, ist er eine logische Konsequenz aus dem Strukturwandel der Anbieter-Geschäftsmodelle. »Mir ging es um die Zukunftssicherung unserer 30 Mitarbeiter der Exabyters, die eine strategisch bedeutende Rolle in einem großen Konzernverbund tragen werden«, begründet Bergmann den Verkauf an die Telcat Multicom GmbH in Salzgitter.

Die Konzerntocher der Salzgitter AG, 520 Mitarbeiter, 25 Standorte, 70 Millionen Euro Jahresumsatz, hat sich mit der Übernahme ein kräftiges Standbein im Managed Service-Geschäft dazugekauft. Die Geschäftsführer Markus Böttcher und Anderas Fitzner wollen Bergmanns Exabyters als zentralen Brückenkopf für diesen Geschäftsbereich in ihrer gesamten Firmengruppe etablieren. Der Firmenname bleibt bestehen, mit neuen Mitarbeitern soll der künftige Managed-Service-Bereich der Telcat-Gruppe in den nächsten Jahren auf 150 Mitarbeiter wachsen.

ANBIETERKOMPASS PREMIUM
Samsung Electronics GmbH
SAMSUNG

ANZEIGE
CRN
ITK-Fachhandel • Online-Händler • Systemhäuser
Jetzt Wissensvorsprung sichern!
Newsletter bestellen

MANAGED SERVICES EMPFOHLEN
CEBIT 2018: Halle 13 wird Heimat für den Fachhandel
»Channel und Distribution« wird auf der Sommer-CEBIT 2018 eine eigene Sonderfläche in Halle 13 erhalten. Einige bekannte Unternehmen sind schon fest dabei. »
Netgo dreht am großen Rad »
So feiern die Gipfelstürmer des ITK-Channels »

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Warum?

Mein Warum zum Thema Disposition

Grundsätzliches zum Ablauf

- Vor euch liegen eine Seminar- und Datenschutzvereinbarung,
- eine Agenda,
- ein Feedbackbogen.
- Das Unterlagenpaket folgt nach Seminarende per E-Mail, inklusive PowerPoint und allen Flipchart-Blättern
- Zeiten auf der Agenda –kurze Pause ca. jede Stunde
- Fragen & Diskussionen während des Seminars erwünscht – wir sind eine starke Gemeinschaft!
- Euer wichtigstes Dokument: Der persönliche Aktionsplan!
- Mein eigener Anspruch an den heutigen Tag
- Warum bist **Du** heute hier?

Code Of Honour

- 100% Energie!
- 100% Spaß – Lachen miteinander, nicht übereinander
- 100% Team – Jeder macht mit & wir helfen uns gegenseitig
- Pünktlichkeit!
- Handy / Smartphone aus!
- Mein eigener Anspruch an den heutigen Tag
- Warum bist **Du** heute hier?

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

1.) Ziele des heutigen Workshops

Ziele des heutigen Workshops

- Grundsätzliches zur Disposition
- Organisation: Mich selbst und andere organisieren und koordinieren
- Effektive Nutzung von Softwaretools im Disponentenalltag
- Kommunikation: Grundlagen und Kundenorientierung
- Tipps für den Alltag
- Unterlagen als „Merkzettel“ für die eigene Arbeit

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Grundsätzliches zur Disposition

Warum braucht man sie?

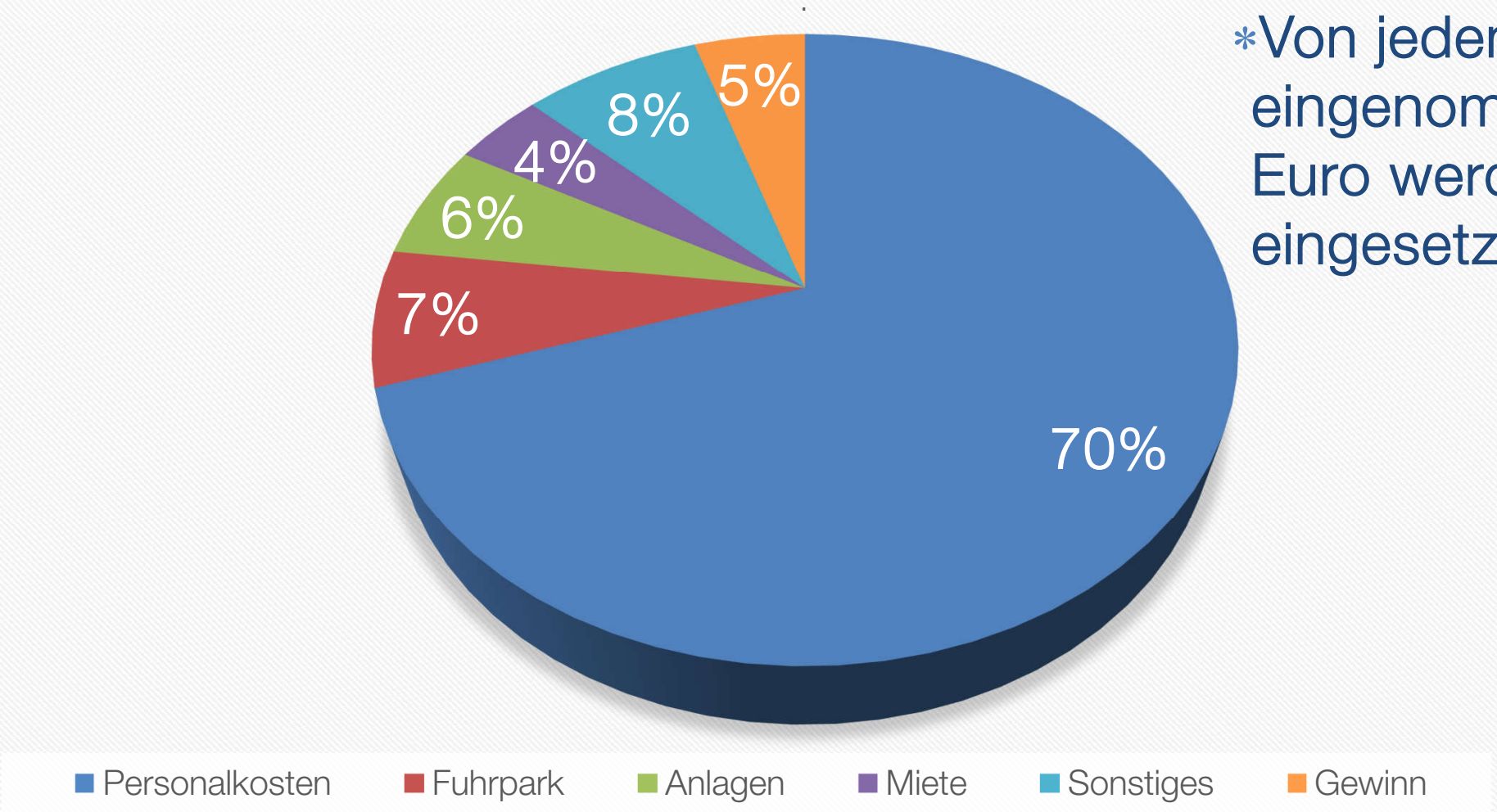
Einführung einer Disposition

- Warum brauche ich eine Disposition?
- Erfahrungswert: Das Metz-Werkstattregal
- Erfahrungswert: „Zurück in den Pool“ aktiviert/deaktiviert
- Das heißt: Ein Disponent steigert messbar die Produktivität
- und auch die Kundenzufriedenheit!

„Die Disposition ist der Dirigent der Technik“

- Orchester ohne Dirigent =
- Alles spielt durcheinander
- – keine vernünftige Musik!
- Technik ohne Disponent =
- Jeder arbeitet wie er mag
- – kein vernünftiger Service!

Kosten/Gewinnverteilung im Unternehmen



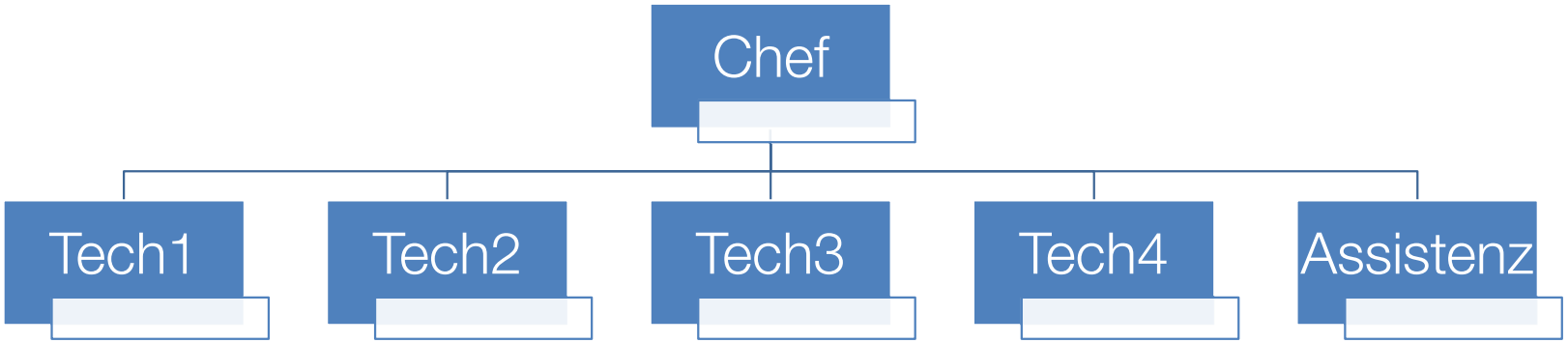
- Von jedem eingenommenen Euro werden x% eingesetzt für…

Kosten/Gewinnverteilung im Unternehmen

- Jeder Mitarbeiter rechnet die Differenz aus
- seinem Stundenlohn (z.B. 18 Euro) und
- Ihrem Stundensatz (z.B. 80 Euro) aus und denkt:
- „die 62 Euro steckt sich der Chef ein“
- Sensibilisiere Deine Mitarbeiter für die tatsächliche Situation, hier:
- „Von jeder DL-Stunde bleiben uns 4 Euro Gewinn, um das Unternehmenswachstum zu finanzieren!“

Die Organisation in einem Systemhaus ohne Disposition

- Modell „Sonnensystem“
- Techniker organisieren sich selbst, Chef passt auf
- Eine Sonne und viele kleine autarke Planeten
- Jeder macht alles
- Reibungsverluste und „Unordnung“



Kosten im Modell Sonnensystem

- Was kostet Dich:
- Auto tanken (ohne Sprit)?
- → 20 Euro! (15 Minuten)
- Einen Auftrag packen?
- → 40 Euro! (30 Minuten)
- Wenn ein Techniker seine Aufträge selbst plant?
- → 80 Euro täglich – pro Techniker!
- Warum? Opportunitätskosten!
- Es kostet das Unternehmen nicht die Lohnkosten des Technikers,
- sondern die entgangene Technikerstunde!

Techniker-Auslastung und Faktura-Quote

- Die Erfahrung hat gezeigt, dass dem Unternehmen i.d.R. eine netto-Kapazität von 140 Stunden pro Mitarbeiter pro Monat zur Verfügung stehen (siehe links).

Tages eines Jahres	365	Tage
- Wochenend-Tage	104	Tage
- Feiertage (je nach Bundesland)	11	Tage
= Zwischensumme (brutto-Kapazität)	250	Tage
- Urlaub	25	Tage
- Fortbildung	5	Tage
- Krankheit	10	Tage
= netto-Kapazität	210	Tage
* tägl. Arbeitszeit (8 Stunden)	1.680	Stunden
/ 12 Monate	140	Stunden

Fazit Technikerproduktivität

- 70% aller Kosten im IT-Systemhaus sind Personalkosten
- 80% der Einnahmen im Systemhaus stehen im Zusammenhang mit der Produktivität der Techniker
- Die <u>Steigerung der Technikerproduktivität</u>
- ist der effektivste Weg, alle Kosten des Unternehmens einzuspielen
- Ebenso wichtig ist die <u>Erhöhung der Kundenzufriedenheit</u>
- → Das sind die beiden Hauptaufgaben der Disposition!

Wie ermittelt der Systemhauschef, ob sich die Disposition rechnet?

- Beispiel: 5 Techniker
- arbeiten je 20 Tage im Monat
- gewinnen durch Unterstützung der Dispo täglich 1 Stunde Zeit,
- die für je 80 Euro abgerechnet werden kann!
- = 5 * 20 * 80 = 8000 Euro!
- Ein Innendienstmitarbeiter kostet mit Lohnnebenkosten ca. 5000 Euro.
- → 3000 Euro Gewinn und mehr Ruhe!

Aufgaben des Disponenten

- Annahme der Service Calls von Kunden
- Aufnahme der Aufträge in einen Auftragspool
- Priorisierung der Aufgaben
- Terminvereinbarung mit den Kunden
- Einplanen der Serviceaufträge bei den Technikern
- telefonische Qualitätskontrolle beim Kunden
- Ware beschaffen und bereitstellen (kommissionieren)
- Korrektur der Servicetexte und Abrechnung der Tickets
- Projektmanagement (teilweise)
- Planung von Schulungen der Techniker
- Umorganisation von Technikereinsätzen bei Urlaub und Krankheit

Wer geht ans Telefon?

- Jeder, der Disponenten ist, geht ans Telefon
- Nicht jeder, der ans Telefon geht, ist Disponent

- Qualifizierte Aufnahme von Service Calls können auch alle anderen Mitarbeiter durchführen
- Der Disponent hat darüber hinaus noch zusätzliche Aufgaben (z.B. Terminplanung)

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Wie sorgst Du für die Akzeptanz eines Disponenten, wenn doch Deine Techniker höchst skeptisch sind, ob ein Nicht-Techniker sie überhaupt verplanen kann?

Ausgangssituation im IT Systemhaus

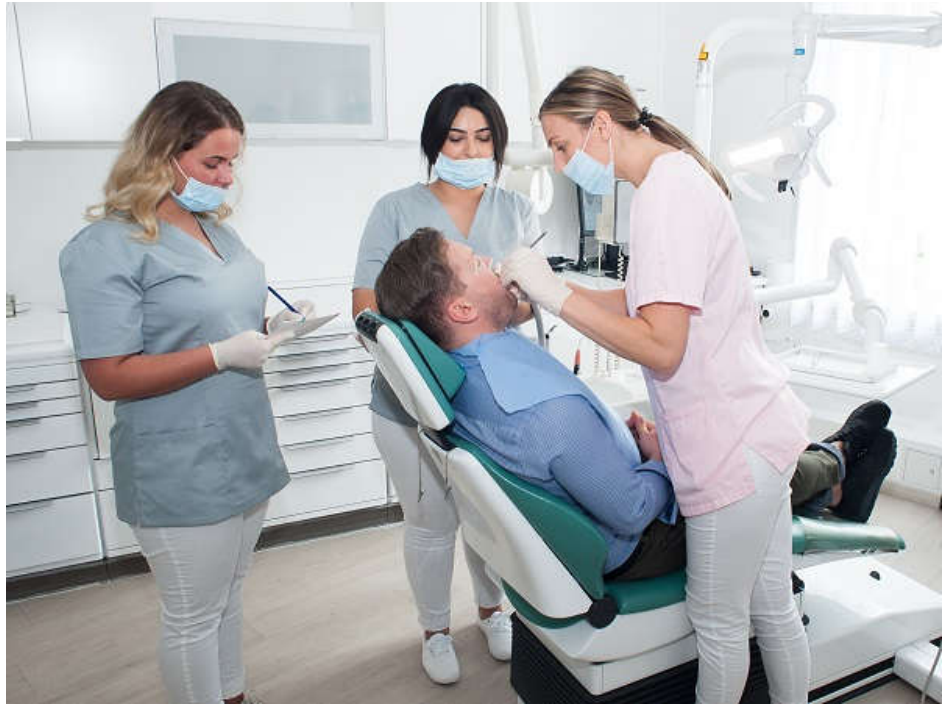
- Was denken langjährig erfahrene Servicetechniker,
- wenn im Systemhaus eine Disposition eingeführt werden soll?
- „Die/Der hat ja keine Ahnung von der Technik!“
- „Ich kenne meine Kunden am besten!“
- „Ich kann mich immer noch am besten selbst einplanen – ich weiß ja genau, wie lange meine Aufträge dauern!“
- Warum ist das so? Was kann man dagegen tun?

Gründe für diese Vorwände und Einwände

- Techniker hat Angst vor Kontrollverlust, hat dadurch nicht mehr alles selbst im Griff (Der „besondere“ Schwimmstil)
- Empfindet es als Kritik an seiner Arbeit, wenn ihm ein Disponent „vorgesetzt“ wird (Autoritätsverlust)
- Möchte nicht beobachtet oder gedrängelt werden (Freiheitsverlust)

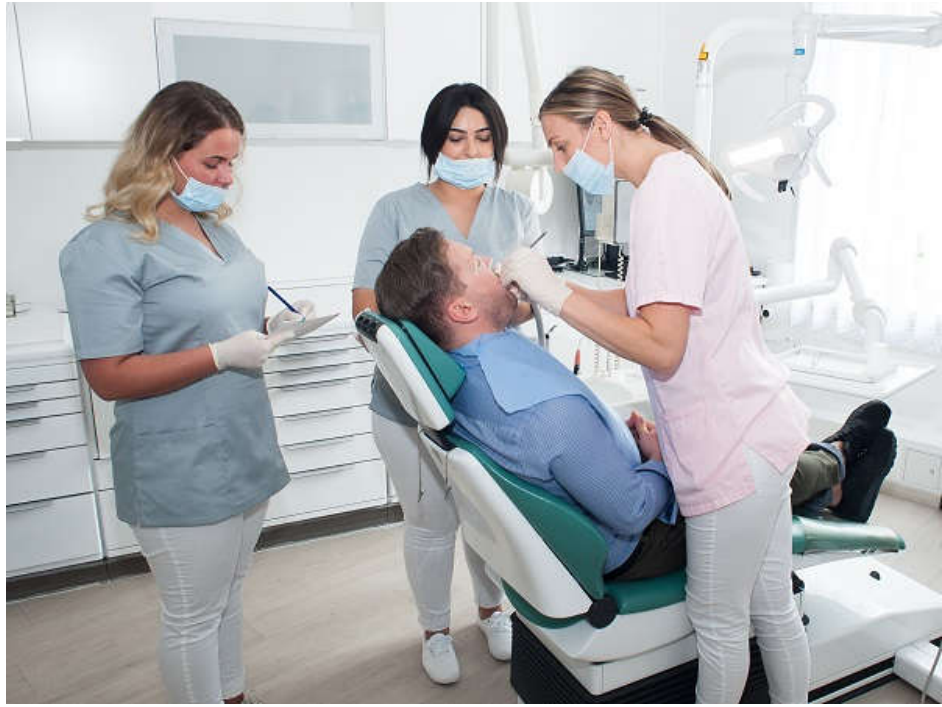
„Die/Der hat ja keine Ahnung von der Technik!“

- Kann sein …
  und wofür ist das wichtig?
- Die Aufgabe der Disposition ist es NICHT, dem Techniker fachlich „reinzupfuschen“
- Die Aufgabe der Dispo ist es,
- die wertvolle Technikerzeit so optimal wie möglich zu verplanen
- Beispiel: Gut organisierte Zahnarztpraxis
- Das Gegenteil von Autoritätsverlust!



„Die/Der hat ja keine Ahnung von der Technik!“

- Was hat der Techniker davon?
- Jemand anderes nimmt ihm die „lästige Pflicht“ der Kundenkommunikation ab
- Jemand anderes geht ans Telefon, verschiebt Termine, deeskaliert schwierige Situationen



„Ich kenne meine Kunden am besten!“

- Was bedeutet es für den Techniker, wenn er so etwas sagt?
- „Aus dem Weg, ich bin wichtig!“
- Welche Nachteile hat es für ihn, wenn er der einzige ist, der den Kunden perfekt kennt?
- Urlaub? Krankheit? Wie genervt ist er vom Handy?
- Ausweg:
- Ein Kunde ohne Backup und ein RAID lebt sehr gefährlich –
- warum akzeptierst Du DICH als „Single Point Of Failure“?

„Ich kenne meine Kunden am besten!“

- Was hat der Techniker davon, wenn er mit einer Disposition arbeitet?
- Die Disposition kennt den Kunden auch und kann auch mal einen Ersatztechniker schicken
- Er kann sich auf seinen aktuellen Auftrag konzentrieren, wird nicht dauernd gestört
- Sorgenlos in den Urlaub fahren, bei Krankheit erholen

„Ich kann mich immer noch am besten selbst einplanen“

- „ich weiß ja genau, wie lange meine Aufträge dauern!“
- Ist das wirklich so?
- Frage einen Techniker, wie lange ein Auftrag dauert
- Wie lange hat er dann tatsächlich gebraucht?
- Wie behält er den Überblick über die wirklich wichtigen und dringenden Tickets?
- Wie viel Technikerzeit geht ihm täglich durch das eigene Verplanen und Umplanen verloren?

„Ich kann mich immer noch am besten selbst einplanen“

- Was hat der Techniker davon, wenn er mit einer Disposition arbeitet?
- Noch mehr Zeit für Technik, weniger Koordination!
- Aussage gegenüber dem Techniker:
- „Es geht nicht darum, dass Du es nicht kannst,
- es geht darum, dass Deine Zeit dafür zu schade bist!“
- Er weiß am Vorabend schon zu einem großen Teil, was er am nächsten Morgen für Aufgaben hat (Sicherheitsgefühl)

Ein Techniker mit Disponent verdient MEHR Geld!

- Auswirkung eines Disponenten, wenn es ein Bonussystem in der Technik gibt:
- Der Techniker schafft täglich ca. 1 Stunde mehr abrechenbare Dienstleistung
- x 20 Werktage x 80 Euro Stundensatz
- = 1600 Euro mehr DL Produktion im Monat
- bei 15% Bonusanteil verdient er somit
- 240 Euro brutto mehr!

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

2.) Organisation für Disponenten – Tipps für die Praxis

Werkzeuge, Eigenorganisation, Organisation der Techniker

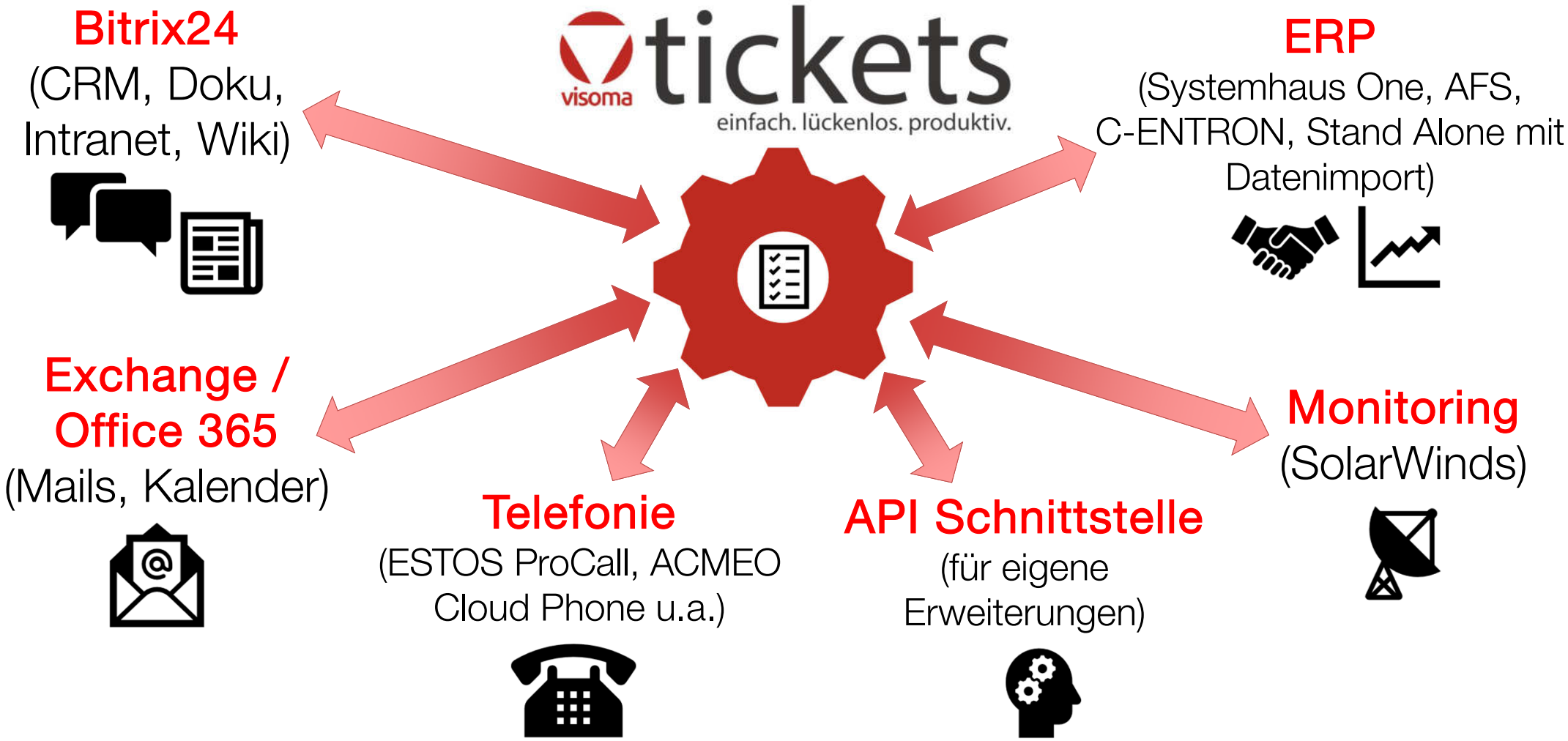
„Die Disposition ist der Dirigent der Technik“

- Im Folgenden Beschreibung der Disponentenarbeit
- direkt im Einsatz mit Werkzeugen
- Nähere Erläuterungen, was wann wo wie gemacht wird

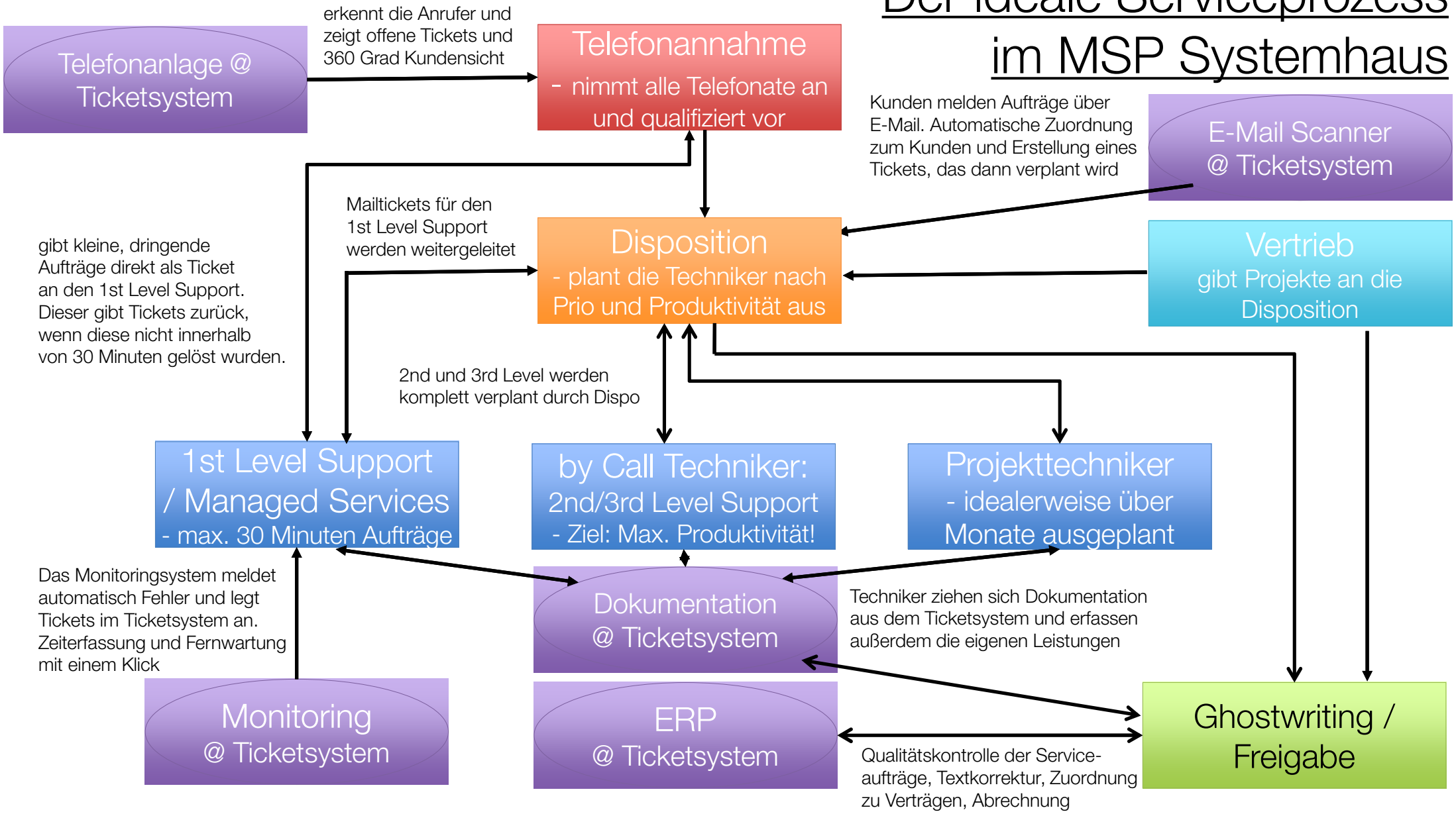
Benötigte Werkzeuge für eine funktionierende Disposition

- <u>Pflicht:</u>
- Ticketsystem (Ticket = Servicefall)
- Zugriff auf die Exchange-Kalender der Techniker
- Outlook/Exchange (E-Mail, Kalender)
- ERP-System zur Abrechnung
- <u>Nice to have:</u>
- Kopplung mit der Telefonanlage
- Dokumentationssystem (Wiki)
- Anbindung an das Monitoring-System
- Nutzung auf Smartphone

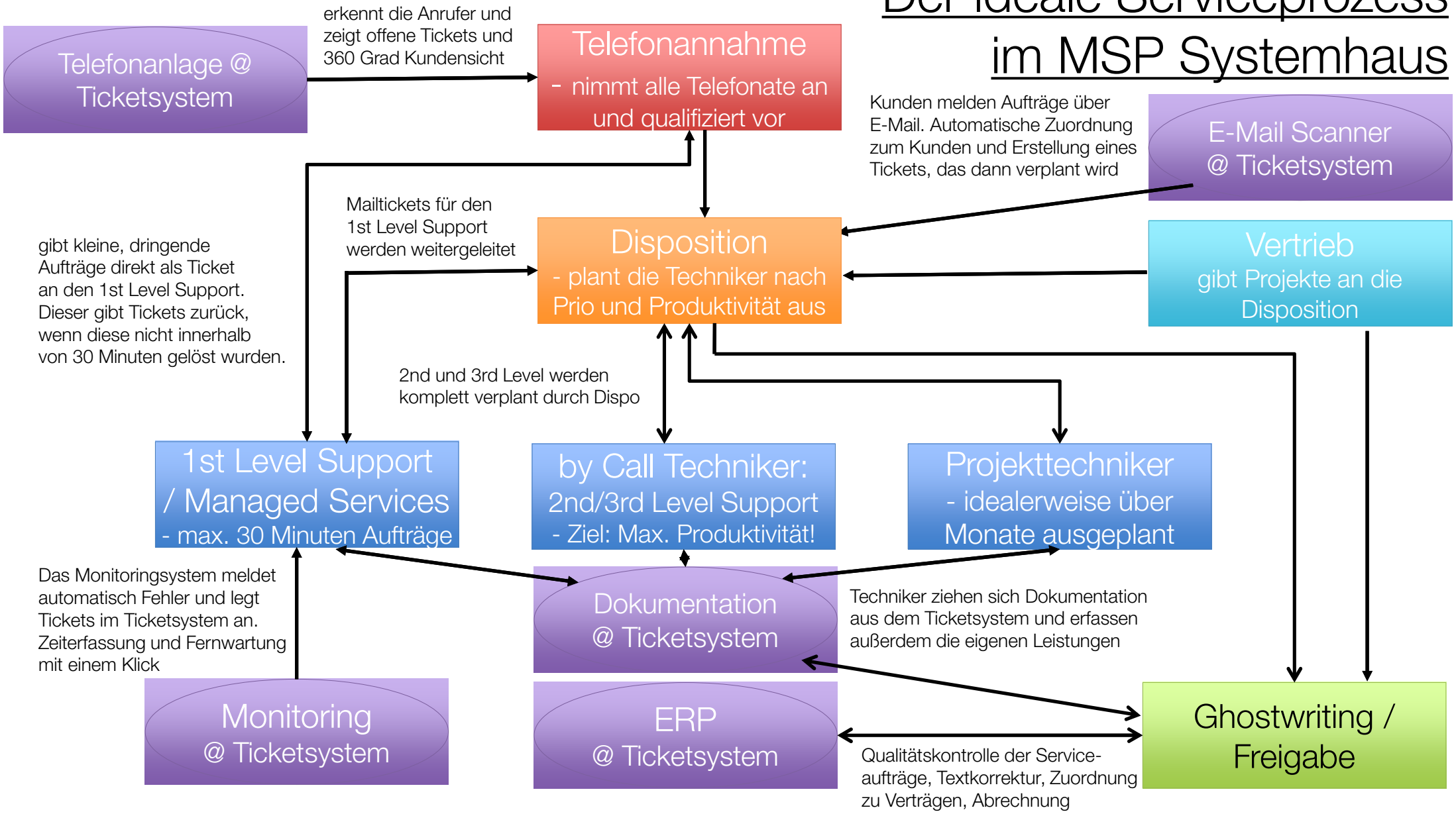
Softwaresysteme im Einsatz bei Exabyters: Wie kann man in der Praxis schnell arbeiten?



Der ideale Serviceprozess im MSP Systemhaus

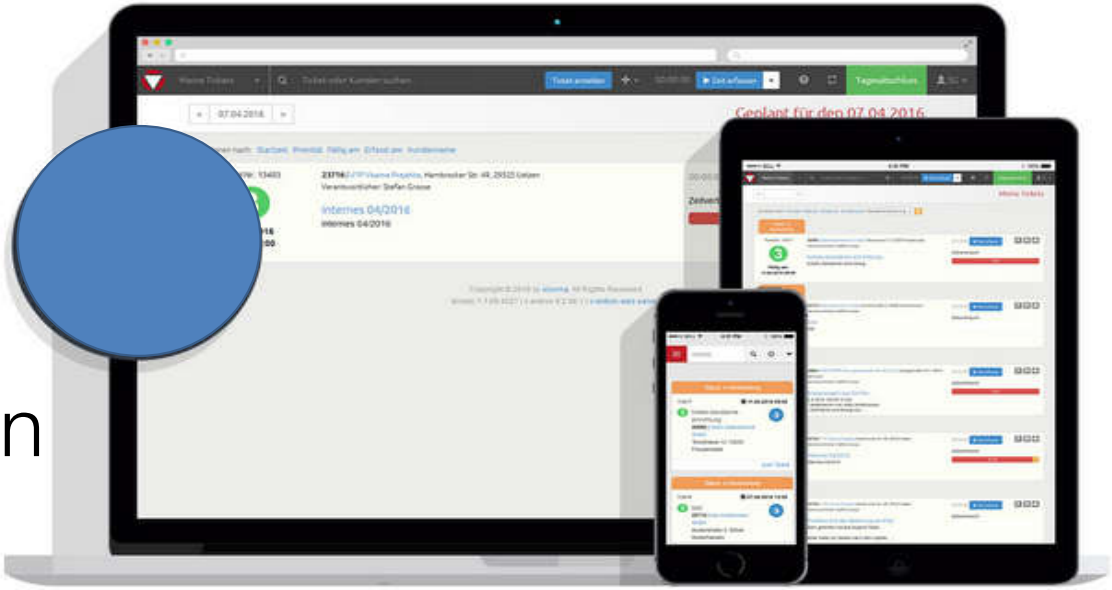


Der ideale Serviceprozess im MSP Systemhaus



Ticketsystem – idealerweise überall verfügbar

- tickets läuft ohne Installation im Browser, auf dem Tablet und dem Smartphone (HTML5 Webapplikation)
- Benutzer kann bruchlos zwischen den Geräten springen (z.B. Ticket im Browser beginnen und im Smart-phone Zeiten stoppen)
- Spracheingabe am Smartphone
- Kunde unterschreibt seinen Servicebericht auf dem Smartphone Display



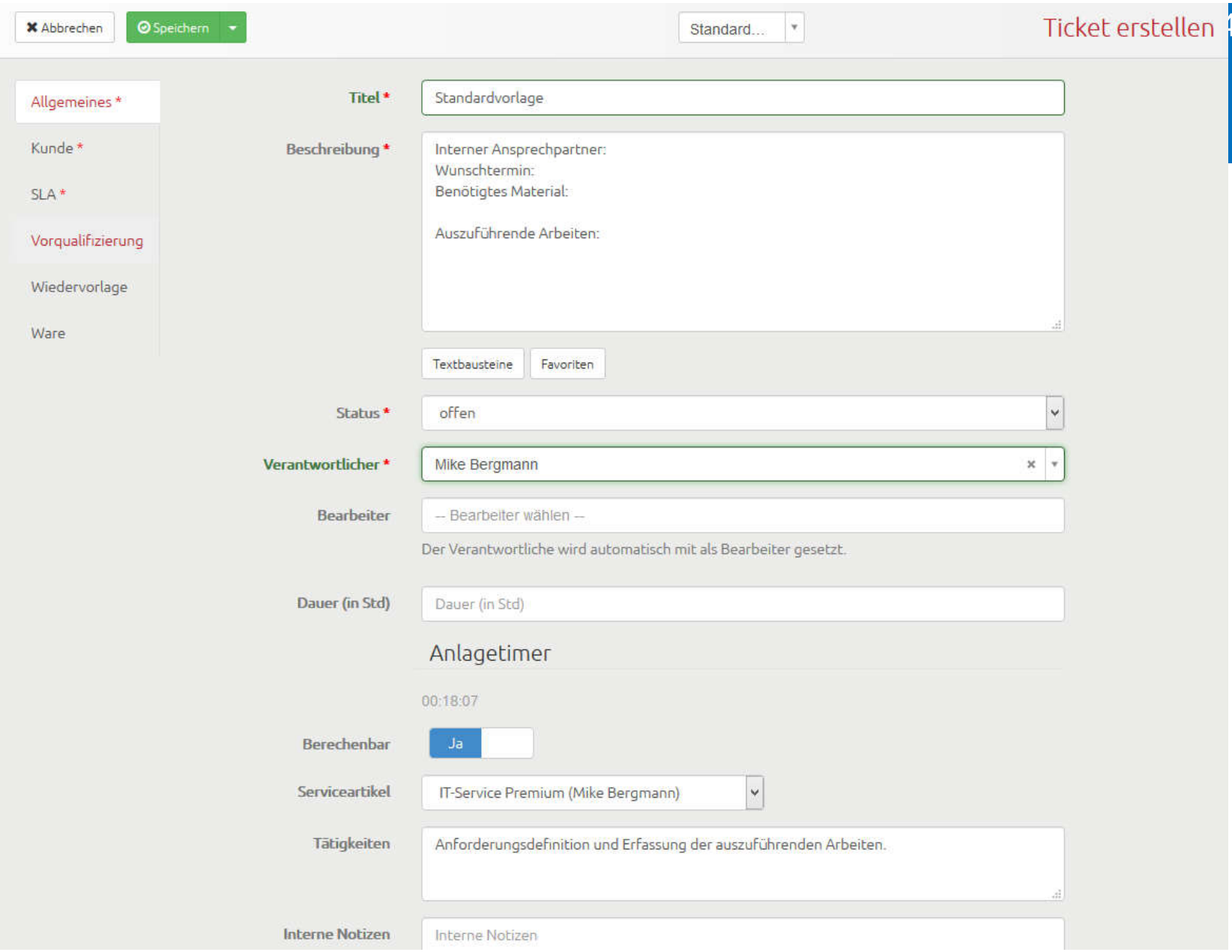
Egal welches Ausgabegerät, tickets passt sich an!

Checkliste Pflichtabfragen bei Ticketanlage (Siehe später „Service Call von A bis Z“)

- Was ist das Problem? Was ist das Ziel?
- Geschätzte Dauer des Einsatzes?
- Wer ist der Ansprechpartner beim Kunden? Tel.nummer? Wann erreichbar?
- Ticketquelle? Persönlich, telefonisch, E-Mail, Monitoring?
- Wie ist die Priorität (1-3) bzw. SLA?
- Kostenpflichtiger Express Service?
- Wunschtechniker des Kunden oder am besten passender Techniker aus unserer Sicht?
- Wunschtermin des Kunden?
- Arbeiten vor Ort oder remote?
- Abrechnung des Tickets über einen Vertrag?
- Welches Asset (Gerät, z.B. Server 12) betrifft das Ticket?
- Regelmäßiges Ticket? (z.B. Datensicherungskontrolle)
- Handelt es sich um Garantiearbeiten (Abrechnung mit dem Hersteller)?

Ticketanlage

- siehe idealer Servicecall von A bis Z
- Erst nach dem Problem fragen



Ticketpool

- Es ist nicht sinnvoll, jedes Ticket sofort ausführen zu lassen
- Besser: Tickets in einen Pool,
- priorisieren,
- dann bei den Technikern verplanen
- (siehe unten, Planung mit Outlook Plug In)

Priorisierung von Tickets

- Warum Priorisierung?
- Hat der Kunde mit seiner Einschätzung der Wichtigkeit immer recht?

Wenn der Kunde die Priorisierung selbst vornimmt

SPIEGEL ONLINE
06. September 2016, 15:45 Uhr

Krankenhäuser

Kassen warnen vor überfüllten Notaufnahmen

Volle Flure, gestresstes Personal: Wer in die Notaufnahme ins Krankenhaus geht, muss auf die ersehnte Hilfe oft lange warten. Die Krankenkassen fordern, ambulante Notfalldienste stärker in den Vordergrund zu rücken.

Viele Patienten, die in der Notaufnahme eines Krankenhaus warten, sollten gar nicht dort sein: Sie könnten ambulant behandelt werden - und sorgen stattdessen dafür, dass die Notaufnahmen überfüllt sind und lebensbedrohlich Erkrankte möglicherweise zu spät Hilfe bekommen.

Eine aktuelle Studie des Instituts für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH (Aqua) weist auf dieses Problem hin und zeigt Lösungsansätze auf. Bei bis zu zwei Drittel der Patienten reiche eine rein ambulante Betreuung, sagte Joachim Szecsenyi, Geschäftsführer des Aqua-Instituts.

"Viele Patienten wissen heute nicht, an wen sie sich im Notfall wenden sollen", sagte die Vorsitzende des Ersatzkassenverbands vdek, Ulrike Elsner, bei der Vorstellung des Abschlussberichts in Berlin. Mehr als 20

Priorisierung von Tickets

- Bei Exabyters Prio 1 bis 4:
- Prio 1: Muss sofort erledigt werden – Kunde kann gar nicht arbeiten, Daten bedroht („Ausfall“)
- Prio 2: Muss noch heute erledigt werden, da starke „Störung“
- Prio 3: Einplanbar in den nächsten Tagen – z.B. Änderungswunsch, keine Störung des Betriebs
- Prio 4: Kann irgendwann erledigt werden („kein äußerer Druck“, „nice to have“, „Feature Request“)

Wichtige Fragen zur Priorisierung

- Wie viele Mitarbeiter sind von dem geschilderten Problem betroffen?
- Können die Mitarbeiter noch arbeiten (z.B. langsam oder unkomfortabel) oder steht der Betrieb still?
- Wie lange besteht das Problem schon?
- Sind wichtige Daten von dem Problem betroffen (z.B. versehentliche Löschung, Virenbefall etc.)?
- Haben Sie einen Ersatz zum Arbeiten?
- Wurde kurz vorher am System etwas verändert (z.B. Lieferung eines Netzwerkdruckers von einem anderen Anbieter) ?
- Handelt es sich um einen Vertragskunden (mit definierter Reaktionszeit)?
- Ist es ein Top Kunde?
- Laufen die Arbeiten vor Ort oder funktioniert auch Fernwartung?
- unwichtig: Lautstärke des Anrufers

Wichtige Fragen zur Priorisierung

<u>Interne Fragen (beantworte ich aus meinem Ticketsystem):</u>

- Handelt es sich um einen Vertragskunden (mit definierter Reaktionszeit)?
- Ist es ein Top Kunde?
- Laufen die Arbeiten vor Ort oder funktioniert auch Fernwartung?
- unwichtig: Lautstärke des Anrufers

SLA = Service Level Agreement

- SLA = Service Level Agreement
- Definierte Reaktionszeit, innerhalb der wir
- mit der Problemlösung beginnen
- z.B. 4 Stunden Reaktionszeit bei einem unternehmensweiten Ausfall der IT (Prio 1)
- Wird innerhalb von Wartungsverträgen vereinbart = kostet den Kunden Geld
- Ohne ein SLA haben wir keine rechtliche Verpflichtung, für einen Kunden aktiv zu werden!

Der Prioritätentest

- Bei Exabyters im Einsatz in der Personalgewinnung
- Gute Übung zur richtigen Einschätzung der Priorität
- Siehe Unterlagen …

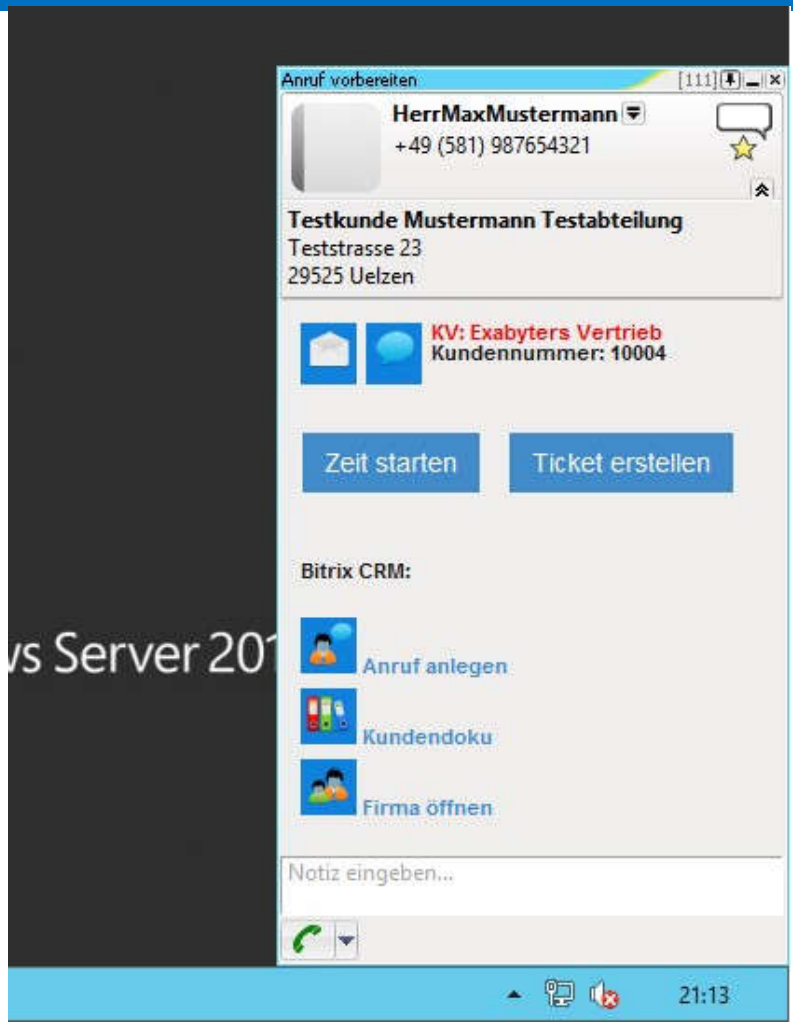
Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Euer Ziel: Den Kunden schnell finden ohne Rückfrage

Euer Unterstützer: Kopplung an die Telefonanlage

Kopplung Telefonanlage

- … mit Ticketsystem und Bitrix Intranet (CRM, Doku)
- Ein angenommener Anruf startet die Zeit
- öffnet automatisch ein Ticket
- Idealerweise persönliche Ansprache des Anrufers mit Namen
- Ticketannahme lässt sich in vielen Fällen abrechnen
- falls nicht, dient es trotzdem der Dokumentation



Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Euer Ziel: Zeitbudgets planen und einhalten

Euer Unterstützer: Die Zeittorte

Wie lange dauert ein Ticket?

- Woher wisst ihr, wie lange ein Ticket dauern wird?
- Hier hilft nur längere Erfahrung
- Tipp: Disposition arbeitet in räumlicher Nähe zum First-Level Support
- Kurze Rückfrage dort möglich
- Pessimistisch schätzen, denn es gilt die Regel:
- Frag einen Techniker, wie lange er für eine Aufgabe braucht,
- und rechne „Faktor 2“.

Rechts: Verfügbar, Verplant, Verbraucht

- Der Techniker sieht, was dem Kunden als Budget kommuniziert wurde

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Euer Ziel:
Jedes Ticket hat einen eindeutigen Status (fertig oder Folgetermin)

Eindeutiger Status?

- Beispielsituation:
- Techniker fährt zum Kunden,
- will pünktlich Feierabend machen.
- Arbeiten sind noch nicht abgeschlossen, Qualitätskontrolle nicht erfolgt
- Keine Fertigmeldung des Tickets
- Was kann jetzt passieren?

Keine Fertigmeldung des Tickets, mögliche Fälle

- Arbeiten sind abgeschlossen, aber nicht fertiggemeldet:
- → Es wird vergessen, die Rechnung zu schreiben
- Arbeiten sind nicht abgeschlossen:
- → Es wird kein Folgetermin angelegt und wir warten, bis der Kunde sich beschwert
- Kunde war nicht anwesend und hat von den Arbeiten nichts mitbekommen:
- → Der Kunde denkt, dass nichts passiert ist

Stati für Tickets

- offen: Gerade angelegt, noch nicht terminiert
- in Bearbeitung: Geplant, terminiert (auch mehrere Termine)
- Folgetermin notwendig: Rückmeldung an die Dispo, dass ein weiterer Termin geplant werden muss
- Fertig, noch abrechnen: Die Arbeiten sind abgeschlossen, die Rechnung muss noch geschrieben werden
- Fertig, abgerechnet.
- <u>Nicht benötigte, falsche Stati:</u>
- Warten – NEIN! Terminieren und „in Bearbeitung“
- Übergabe an Kollegen – NEIN! Zurück an Dispo, die neu plant

Eindeutiger Status: Fertig oder Folgetermin

zum Ticket | Zeiten abschließen | Folgetermin | Ticket abschließen

Offene Arbeiten zum Ticket 28818

Kunde: Testkunde Mustermann

Ja — PDF-Servicebericht speichern

Nein — Zeiten aller Bearbeiter

04.10.2016 - 04.10.2016

Nein — E-Mail senden

Nein — Abgeschlossene Zeiten

Ticketinfo | Kundeninfo

	Abrechnen	Beginn	Ende	Tätigkeiten	Bearbeiter	Serviceartikel	Dauer
Arbeiten am 04.10.2016							
		11:02	-	Abschlussgespräch mit dem Kunden, Besprechung der durchgeführten Arbeiten	Mike Bergmann	IT-Service Premium (Mike Bergmann)	0.00
		11:01	11:02	Neustart ausgeführt.	Mike Bergmann	IT-Service Premium (Mike Bergmann)	0.01
		10:50	11:01	Komplette Neuinstallation durchgeführt.	Mike Bergmann	IT-Service Premium (Mike Bergmann)	0.18
							0.20

Unterschrift des Kunden und des Servicetechnikers: Signature löschen

Max Müller

Kopplung mit Exchange Kalender:
Termine selbst eintragen oder über die Disposition

Folgetermine

- Kann ein Techniker einen Auftrag nicht abschließen,
- oder gibt es Folgetätigkeiten,
- dann legt der Techniker selbst einen Folgetermin im Ticketpool an.
- Er macht dem Kunden ggü. KEINE Terminzusage
- einzige Möglichkeit: in telefonischer Abstimmung mit dem Disponenten

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Euer Ziel: 360 Grad Sicht auf den Kunden, wenn dieser anruft

Eure Unterstützer: Kundensicht und Historie

360 Grad Sicht auf den Kunden

Tickets | Tickets, Kunden, Kontakte oder Dokumente suchen... | Ticket erstellen | 00:00:00 0 | Zeit erfassen

Kundendoku | CRM

10004 | Testkunde Mustermann

Kontakt

Fon	0581-987654321
Fax	0581-123456
Kd Www	www.testkunde.de
Kd Email	sg@visoma.de

Kundenverantwortliche Mitarbeiter

Abteilung	Name	E-Mail
Innendienst	Mike Bergmann	mike.bergmann@exabyters.de
Aussendienst	Exabyters Vertrieb	vertrieb@exabyters.de

Info | Tickets | Historie | Kontakte | Termine | Assets | Hotline

Ticketinfo	Außendienst: Exabyters Vertrieb Innendienst: Mike Bergmann Das ist die Info, die bei der Ticketanlage angezeigt wird. Hier steht z.B. drin, dass man vorher Beginn der Arbeiten beim Kunden die Freigabe vom Geschäftsführer einholen soll. Oder es steht z.B. hier, dass der Kunde immer Service auf Porsche Niveau möchte, aber nur Dacia Logan bezahlt ;-)
Kommentar	
Bank	
IBAN	

Kontakt

Fon	0581-987654321
Fax	0581-123456
Kd Www	www.testkunde.de
Kd Email	sg@visoma.de

Kundenverantwortliche Mitarbeiter

Abteilung	Name	E-Mail
Innendienst	Mike Bergmann	mike.bergmann@exabyters.de

Info | Tickets | Historie | Kontakte | Termine | Assets | Hotline

Beginn	Ende	Titel	Beschreibung	Tätigkeiten	Interne Notiz	#Ticket	Bearbeiter
			Windows 95	HDD			
10.03.2016							
10:22	10:24	Sammelservice BWK	Windows 95 fährt nicht mehr hoch, 3,5 Zoll Diskettenlaufwerk defekt	Ich habe mal ein paar Funktionen von Tickets demonstriert. Ausbau HDD Datensicherung via Acronis Virentest = Virusbefallyy Ich möchte hier noch was ergänzen Ich biete Ihnen folgende Reparatur an: Ausbau HDD Datensicherung via Acronis Virentest = Virusbefall Ich biete Ihnen folgende Reparatur an:	Das sehen nur wir intern.	13309	Mike Bergmann

- Service Historie
- Wer hat was wann wie beim Kunden gearbeitet?

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Euer Ziel: Tickets priorisieren und planen

Eure Unterstützer: Der Ticketfilter und das Outlook Add In

Ticketplanung durch den Disponenten

- Alle neuen Service Calls gehen entweder
- an den First Level Support oder
- zunächst in den Ticket Pool
- Planung des „By Call Teams“ spätestens ab 17 Uhr für den Folgetag

Wie voll darf ein Techniker ausgeplant werden?

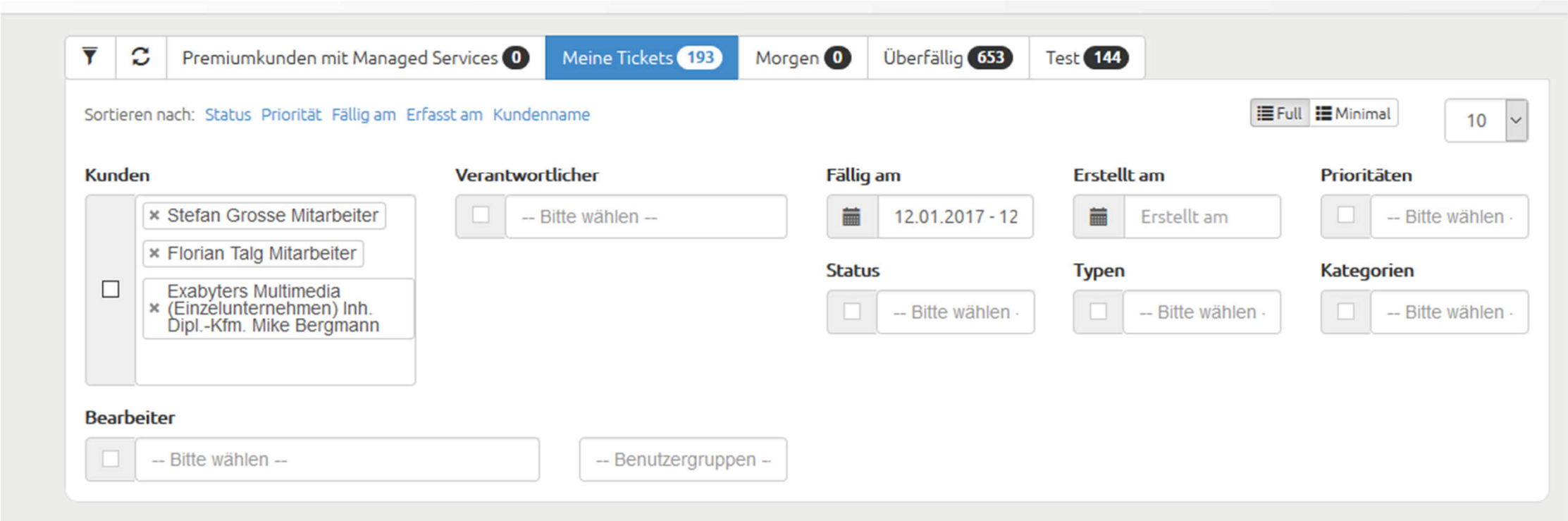
- Es gilt die Regel: Ein Techniker absolviert alle Aufträge, die er in seinem Tagesplan hat
- Der Disponent sollte die Tage auf max. 60% ausplanen – da es immer unvorhergesehenes gibt
- Nach Projekten (z.B. Serverwechsel) plant er bei dem Techniker am Folgetag ein paar Stunden Standby ein,
- zusätzlich ein paar „in House“ Tätigkeiten,
- z.B. Vorinstallationen, die auch verschoben werden können

Wie voll darf ein Techniker ausgeplant werden?

- Überlegung: Wie viel % Ihres Arbeitstages sind am Abend so verlaufen,
- wie Sie es sich morgens um 8 vorgestellt haben?
- Deshalb verplane ich als GF nie mehr als 50% meines Arbeitstages –
- die restlichen 50% kommen von allein und sind fremdbestimmt.

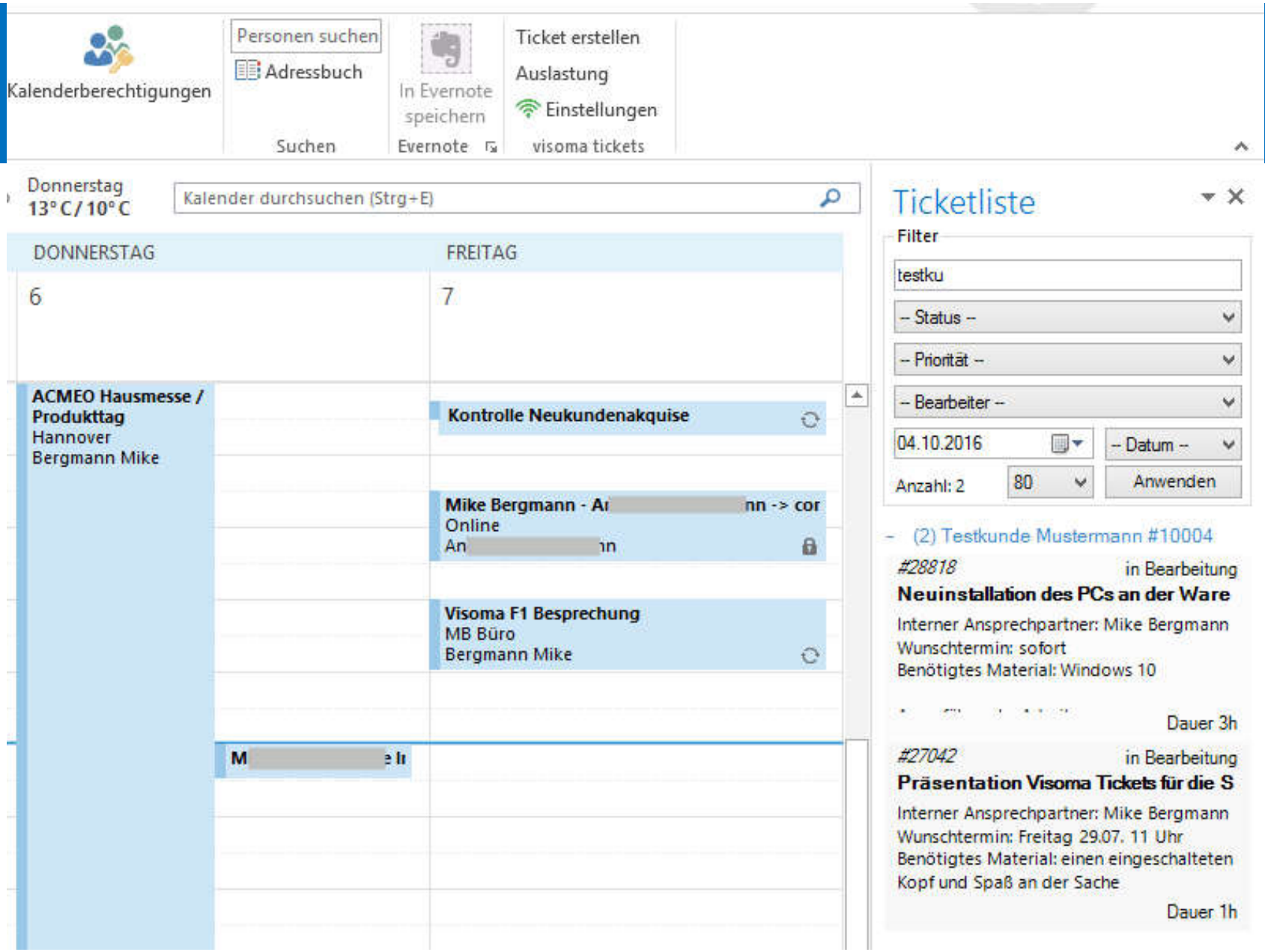
Ticketfilter, z.B. nach Prio oder Vertrag

- Beispiel hier:
  z.B. überfällige Tickets, Vertragskunden etc.



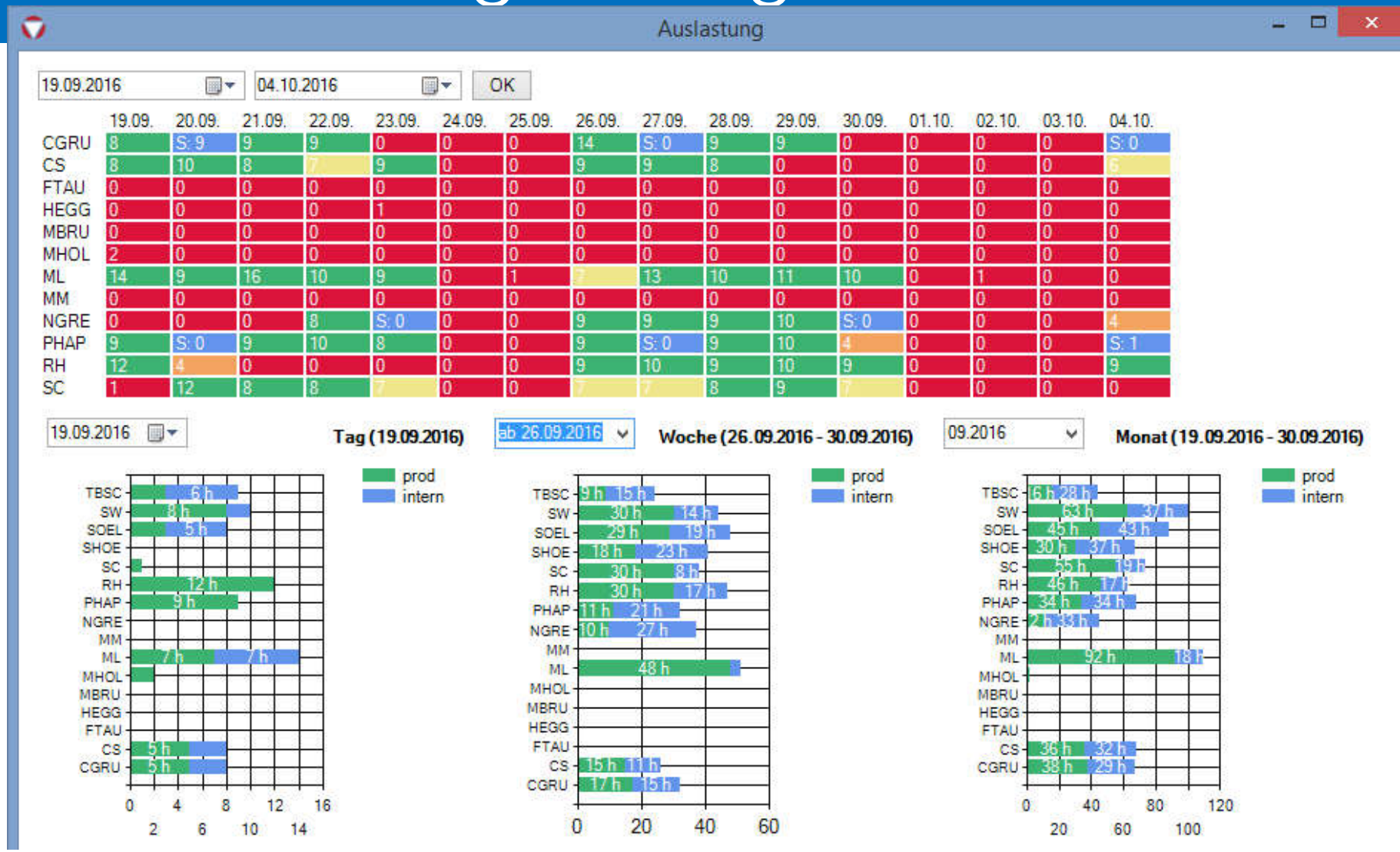
Outlook

- Outlook Add In
- Drag&Drop
- Erstellt Kalender-einträge
- Mail-Scanner
- Mail in Ticket wandeln



Outlook: Auslastungsanzeige der Techniker

- Kalender-Tetris!



Tipps für das Terminierungsgespräch

- Feste Termine sind IMMER zum Nachteil unseres IT-Systemhauses
- Wenn der Techniker 30 Minuten früher fertig ist:
- Kann diese Zeit nicht mehr sinnvoll produktiv nutzen
- (Anfangen lohnt nicht mehr)
- Wenn der Techniker 30 Minuten zu spät fertig ist:
- Kunde beschwert sich, dass wir zu spät sind

Tipps für das Terminierungsgespräch

- Negative Terminierung:
- „In welchen Zeitfenstern passt es Ihnen morgen denn nicht?“
- So hat der Kunde keine „Ausrede“ mehr
- Wir vergeben einen für uns passenden Termin

Tipps für das Terminierungsgespräch

- Zeitfensterterminierung:
- „Unser Techniker wird morgen zwischen 8 und 12 Uhr bei Ihnen sein.“
- Dann z.B. drei Termine zu je 30 Min. beim Techniker in diesem Vormittagsfenster einplanen
- Techniker sieht die Termine im Ticketsystem und kann nun seine Zeit dort selbst einteilen

Tipps für das Terminierungsgespräch

- Geschlossene Frage mit Terminen, die uns passen:
- „Wann passt es Ihnen besser,
- Dienstag ab 14 Uhr
- oder lieber Donnerstag ab 16 Uhr?“
- Wenn keiner der Termine passt,
- andere Auswahl anbieten!

Was hat ein Techniker davon, optimal ausgeplant zu werden? Drama-Dreieck

Kunde
möchte schnellen Service
vom Lieblingstechniker

Disponent

Möchte optimale Auslastung

Techniker

möchte pünktlich
Feierabend

Abhilfe:
Bonussystem!

Bonussystem?

- Die drei wichtigsten Elemente zur Erhöhung der Technikerproduktivität?
- 1.) Disposition
- 2.) Ticketsystem
- 3.) Bonussystem:
- Beteiligung der Techniker an deren abgerechneten Dienstleistungsstunden
- Beteiligung des Disponenten an den produktiven Technikern
- → Seminar „Bonussysteme“ von Mike Bergmann (Thema 1)

23% Produktivitätssteigerung! Referenz von Gordon Leu, BITS Systemhaus

Suche

Mike Startseite Erstellen

Gordon Leu
Auf Messenger aktiv

Da seid ihr in guter Gesellschaft.
Bei uns macht die Dispo die Abrechnung , die schaut dann schon, dass es sich auch für den Kunden um einen abgeschlossenen Themenkomplex Handelt, den er zahlt

Jep machen wir auch so seit Visoma - möglichst nur abgeschlossene Tickets. Ein bisshen Feingefühl bei den Projekten 🙂

Haben nach 8 Wochen Visoma übrigens mal eine Auswertung gemacht: ca. 23% mehr abgerechnete Stunden 🙂

Sehr geile Investition gewesen!

Der neue Status Quo ist das sich vorallem die Kundenzufriedenheit erhöht hat. Die abgerechneten „Mehrstunden“ liegen stand heute bei ca 18%. Habe gerade eine Auswertung aus unserem alten ERP „AFS“ und unserem jetzigen S1 laufen lassen.

Tückisch war in den letzten Monaten vor allem der Kunde selbst - „wie ihr rechnet jetzt nun quasi Minuten genau ab?“

Trotzdem: kein gekündigter Vertrag . Ganz im Gegenteil. Wir sind jetzt bei ca 80% Fixkosten Abdeckung durch Verträge. Ca 10 % davon machen die neuen Kontingentverträge aus die überhaupt erst möglich waren durch die Einführung von visoma und S1.

Gordon Leu Oh wow! Glückwunsch Mike! Deine Seminare waren auch immer sehr richtungsweisend. Danke für alles!

Von 0 auf 9 Mitarbeiter. 🙂 Viel davon war deine vermittelte Inspiration!

Wow · Antworten · 2 Tag(e) · Bearbeitet 1

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Euer Ziel: Zeitplanung für Projekte

Euer Unterstützer: Intranet Bitrix24 und/oder visoma tickets

Generell Zeitplanung für Infrastrukturprojekte (neue Server etc.)

- Einzuplanende Meilensteine:
- Abstimmung Technik <-> Vertrieb vor Projektbeginn, ggf. vor Angebotserstellung
- Vorinstallation der Systeme in der Werkstatt
- Installation vor Ort beim Kunden
- Nachkontrolle / Standby-Zeit
- Übergabe, Feedbackgespräch, Abrechnung

Bitrix24: Aufgaben, Projektmanagement

- Exabyters löst dies auf zwei Wegen:
- 1.) Im Intranet von Bitrix24:
- Kundenbezogene Aufgaben mit Checklisten
- Diese Aufgaben sind mit den Tickets gekoppelt (Hyperlink)
- Ticket = Leistungserfassung
- Bitrix24 = Kommunikation und Koordination
- Für Projekte können Vorlagen angelegt werden

PROJEKTVORLAGE: PROJEKT: , KdNr: , HelpdeskNr:

Aufgabe #2686 - abgeschlossen

Hohe Priorität

Dies ist der der standardisierte Projektablauf mit dem Kunden.

Bedienung:

1.) Mit dieser leeren Vorlage bitte über die Funktion * mehr -> kopieren * eine neue Aufgabe erstellen.und

2.) Im Titel das Wort "Projektvorlage:" entfernen, den Rest stehen lassen und Kundenname, Kundennr, Helpdesknr ergänzen.

3.) Die Verantwortlichen und Mitwirkenden richtig auswählen (rausklicken, wer nicht mitwirken soll). Es werden beteiligte Techniker, Vertriebler und Techniker in die Aufgabe eingeladen als "Mitwirkende", der Projektverantwortliche (in der Regel der Vertriebler) bekommt den Status "Verantwortlich". Die Mitwirkenden können später noch geändert werden.

4.) Geplantes Stundenbudget unten bei Zeitaufwand eintragen.

5.) Über CRM das Unternehmen (den Kunden) auswählen.

6.) Den Bereich "Informationen zum Projekt" und "Beschreibung des Projektinhaltes" ausfüllen. Dies kann auch später noch bearbeitet werden.

VTR: Vertrieb, ID: Innendienst, TECH: Technik, BUHA: Buchhaltung

In Klammern kann der verantwortliche Mitarbeiter hinterlegt werden.

Ein <--> Pfeil bedeutet, dass ein andere Kollegen einbezogen wird.

Ein --> Pfeil bedeutet, dass ein Vorgang übergeben wird.

Informationen zum Projekt:

Kurzbeschreibung des Projektes (z.B. Serverwechsel):

Ansprechpartner beim Kunden:

Link zum Helpdesk Ticket (wenn Auftrag erteilt):

Leasing? Wenn ja, welche Bank, Vorgangsnummer, Freigabehöhe:

Beschreibung des Projektinhaltes ausführlich:

...

Checkliste

- [ ] 1. VTR ( ) : Gespräch mit dem Kunden
- [ ] 2. VTR ( ) : Erstellung des Angebotes
- [ ] 3. VTR ( ) TECH ( ) : Vorlage des Angebotes beim ausführenden Techniker
- [ ] 4. VTR ( ) : Verhandlung mit dem Kunden, Angebot ggf. nachbessern, Auftrag holen
- [ ] 5. VTR ( ) : Zahlungskonditionen klären
- [ ] 6. VTR ( ) : Leasing gewünscht? Dann alle Unterlagen für die Leasinganfrage einholen
- [ ] 7. VTR ( ) : Falls noch nicht geschehen: Bitrix Projektaufgabe anlegen
- [ ] 8. VTR ( ) : Helpdesk Ticket für das Projekt anlegen. In dieses den Link zur Bitrix Projektaufgabe eintragen. Hier in die Aufgabe die Helpdesknummer eintragen
- [ ] 9. VTR ( ) --> ID ( ) : Übergabebesprechung mit dem Innendienst
- [ ] 10. ID ( ) : Anlage der Termine für Kontrolle der Vollständigkeit, Vorinstallation, Ausführung beim Kunden, Standby, Qualitätskontrolle
- [ ] 11. ID ( ) --> TECH ( ) : Techniker wird über den Auftragsablauf und die Termine informiert
- [ ] 12. ID ( ) : Beschaffung der Ware rechtzeitig zum Termin (nicht zu früh)
- [ ] 13. ID ( ) : Wareneingang - Ist die Ware vollständig eingetroffen?
- [ ] 14. TECH ( ) : Durchführung der Kontrolle der Vollständigkeit aller Teile - liegt ein funktionierendes ganzes vor?
- [ ] 15. TECH ( ) --> ID ( ) : Ggf. Hinweis an den Innendienst, dass noch Teile fehlen

- ☐ 16. TECH ( ) : Durchführung der Vorinstallation
- ☐ 17. TECH ( ) VTR () ID ( ) : Techniker informiert Vertrieb und Innendienst hier über das Ergebnis der Vorinstallation
- ☐ 18. TECH ( ) : Durchführung der Arbeiten beim Kunden
- ☐ 19. TECH ( ) VTR () ID ( ) : Bei Problemen mit dem Stundenbudget direktes Gespräch mit dem Kunden sowie Vertrieb
- ☐ 20. TECH ( ) : Dokumentation ergänzen und vervollständigen
- ☐ 21. TECH ( ) : Bedarfserkennung für Folgeaufträge - welche offenen Baustellen gibt es noch beim Kunden? Vertriebsanfragen schreiben!
- ☐ 22. TECH ( ) : Führt Abschlussgespräch mit dem Kunden und holt sich ein Feedback (Alles muss fertig sein! Standby Termin nur für Notfälle!)
- ☐ 23. TECH ( ) VTR () ID ( ) : Techniker informiert Vertrieb und Innendienst hier über das Ergebnis der Arbeiten vor Ort
- ☐ 24. TECH ( ) : Standby-Termin: Aktiver Anruf beim Kunden, Qualitätskontrolle, Nacharbeiten, ggf. hinfahren
- ☐ 25. TECH ( ) --> VTR ( ) --> ID ( ) : Projekt fertigmelden, Ticket abschließen, Übergabeinformationen an Vertrieb
- ☐ 26. ID ( ) --> VTR ( ) : Erstellung des Rechnungsentwurfes, dann Übergabe an den Vertrieb
- ☐ 27. VTR ( ) : Abschlussgespräch mit dem Kunden, Qualitätskontrolle, Rechnung besprechen
- ☐ 28. VTR ( ) : Leasing? Dann Übernahmeerklärung vom Kunden unterschreiben lassen
- ☐ 29. VTR ( ) --> BUHA ( ) : Kontrolle, ob Zahlung eingegangen ist

CRM: B[redacted]dt" "Kd Nr. 11[redacted]3" Projekt neue Server Zeit Vor Ort

Server ausliefern und alles übernehmen

Checkliste:

- [ ] 1. Kontaktaufnahme mit Dr[redacted]re (Hr. Ruc[redacted]l)
- [ ] 2. Datensicherung der alten Server erstellen am Mittwoch Abend per Fernwartung (cirka 0,5-1 Std)
- [ ] 3. Datensicherung kontrollieren (0,5Std)
- [ ] 4. Alten Modular Server aus Schrank ausbauen und neue Server + Storage einbauen (2 Personen a 3Std) ML+PK
- [ ] 5. M[redacted]ar Daten übernehmen, Freigaben einrichten (2-3Std) <- ML
- [ ] 6. AD Benutzer anlegen bzw migrieren (1- 2 Std) PK
- [ ] 7. ISDN Karte konfigurieren und Windows Fax am neuem St[redacted]c Server einrichten (1-2 Std) PK
- [ ] 8. S[redacted]c Daten übernehmen und zusammenführen (2-3 Std) ML
- [ ] 9. G[redacted]g Diktiersoftware übernehmen (2-3Std) PK
- [ ] 10. Client PCs <- in neue Domäne aufnehmen, Benutzerdaten übernehmen, wenn AD Migration nicht funktioniert (2 Personen a 10 Std)
- [ ] 11. Office auf den Clients PC richtig lizensieren (mit Client Übernahme mitmachen
- [ ] 12. Datensicherung einrichten <- Snapshot auf NAS
- [ ] 13. Abnahme durch den Kunden
- [ ] 14. Tägliche Überprüfung des Projektfortschritts

hinzufügen

Tags: [redacted] crm, Projekt, Server Ändern

Diese Aufgabe ist folgender Gruppe (Projekt) zugeordnet: Hinzufügen

CRM-Elemente: **Unternehmen:** Pra[redacted]P (11[redacted]3)

00:00:00 / 48:00 AUSFÜHRUNG BEGINNEN Delegieren Bearbeiten

Wiederaufnehmen Löschen

Gefällt mir 0

Markus Last

Verantwortlich Ändern

Markus Last

Status:	Fertiggestellt 16.11.2015 09:46:48
Priorität:	Normal
Frist:	17.10.2015 19:00:00
Geplante Zeit:	48:00:00
Aufgewendete Zeit:	00:00:00
Beginn:	14.10.2015 17:00
Ende:	17.10.2015 19:00
Bewertung:	Keine
Im Bericht:	Ja Nein

Mitwirkende Bearbeiten

Ju[redacted]
Ch[redacted]er
Ph[redacted]
Th[redacted]nn

Kommentare (23) | Änderungshistory (60) | Aufgewendete Zeit (0h 0m)

Kommentare ausblenden

M[redacted]st 21.09.2015 18:56:05 0 Gefällt mir Antworten Mehr

Kontaktaufnahme mit D[redacted]re (Hr. Ru[redacted]l)

<- THHA oder KA bitte Termin mit Hrn R[redacted]l abklären . Wegen Dr[redacted]lly übernahme für Freitag den 16.10.2015

Danke Thorsten Hagemann Christian Kammeier

M[redacted]st 21.09.2015 18:57:35 0 Gefällt mir Antworten Mehr

M[redacted]r kommt am 15.10.2015 ab cirka 13-14 Uhr zur Übernahme von M[redacted]r und P[redacted]er

Th[redacted]n 23.09.2015 10:40:11 0 Gefällt mir Antworten Mehr

Herr R[redacted]l ist an dem Tag nicht pässlich, bei einer 1:1-Übernahme brauchen wir ihn nicht (seine Aussage).
Wenns brennt ist er per Handy ereichbar und eilt zur Hilfe.

M[redacted]st 23.09.2015 10:46:34 0 Gefällt mir Antworten Mehr

Ph[redacted]tzsch : D[redacted]g soll den Server (M[redacted]r) nur als Datei Ablage benutzen <- Freigabe genauso erstellen wie Sie vorher war und gut soll alles sein.

Handy Nr. für Notfälle: +49 (17[redacted])

Mi[redacted]nn 30.09.2015 15:09:59 0 Gefällt mir Antworten Mehr

Wie weit seit ihr mit der Vorinstallation?

Th[redacted]n 30.09.2015 15:11:04 0 Gefällt mir Antworten Mehr

Geht Montag los

Beobachter Bearbeiten

- Henrik Eifler
- Christian Kammeier
- Mike Bergmann

2. Weg: visoma tickets Projektmanagement

Tickets, Kunden, Kontakte oder Dokumente suchen...

Ticket erstellen | 6Tag(e) 17:52:49 | Arbeit beenden

Abbrechen | Archivieren | Speichern

Projekt "Neuer Test Yo!" bearbeiten

Titel * Neuer Test Yo!

Beschreibung
Moin

lorem
ipsum hast du nicht gesheen..

Projektbeginn 01.01.2017

Deadline 01.05.2018

Tickets
- #100060 Test4 mit db — Offen
- #100014 Test Doppelt? — In Bearbeitung
- #100042 kpoko — In Bearbeitung
- #100072 Test Vertragsbuchung — In Bearbeitung
- #100075 Test — Erledigt abgerechnet
- #100074 Test — Zu

Projektleiter: Shaul Eickmeier

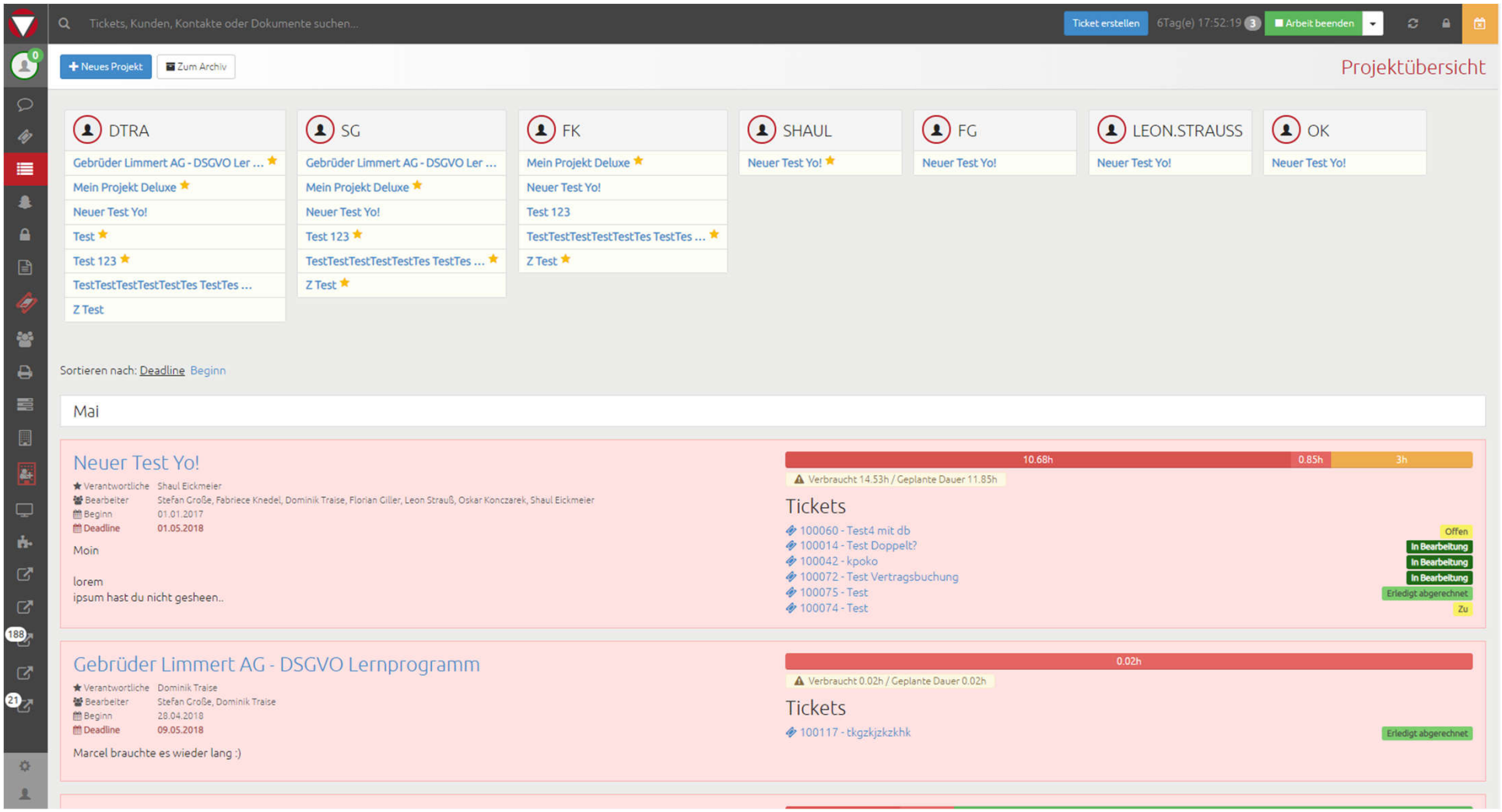
Ist kein Projektleiter angegeben, werden sie anhand der in den Tickets hinterlegten Verantwortlichen ermittelt.

Geplante Dauer: Geplante Dauer

Ist keine Dauer angegeben, wird sie anhand der in den Tickets hinterlegten Werte errechnet. Anfahrten werden beim Zeitverbrauch nicht berücksichtigt.

Archiviert: Nein

2. Weg: visoma tickets Projektmanagement



Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Euer Ziel: Tickets kontrollieren und abrechnen

Euer Unterstützer: Der Ghostwriter

Wie erfasse ich Leistungen, damit der Kunde gern bezahlt?

- Es kommt regelmäßig vor, dass Kunden Rechnungen kürzen
- Oft versteht der Kunde die technischen Hintergründe nicht, aber…
- er interpretiert die Servicetexte!
- Bestimmte Formulierungen bezahlt ein Kunde nicht.
- Deshalb ist es wichtig, dass der Disponent die Texte in den Tickets korrigiert (ghostwritern)

Solche Servicearbeiten zahlt ein Kunde nicht, Beispiele:

- versucht, Windows zu installieren
- Netzteil getauscht, fehlgeschlagen
- Speicher getauscht, brachte nichts
- erfolglos Windows Wiederherstellung probiert
- Eigentlich müsste jetzt alles laufen
- → Uns ist klar, dass oftmals Fehler nach Ausschlussverfahren gefunden werden müssen,
- aber dem Kunden nicht, Abhilfe:

So zahlt der Kunde die Arbeiten

- z.B. Fehlerdiagnose Desktop PC:
- Fehlerbild: PC startet nicht.
- Überprüfung des Netzteils, Arbeitsspeichers, der Festplatte. Austausch der Festplatte.
- Möglichkeit der Windows Wiederherstellung kurz geprüft, anschließende Windows Neuinstallation.
- → Wichtig: Misserfolge werden nicht als solche explizit beschrieben, sondern lediglich im Lösungsweg erwähnt.

Solche Servicearbeiten zahlt ein Kunde nicht, Beispiele:

- Das Netzteil könnte die Fehlerursache sein.
- Der Rechner sollte nach Neustart funktionieren.
- Die Probleme müssten nun behoben sein.
- → Wichtig: Konjunktive (könnte, müsste, sollte)
- haben im Servicebericht nichts verloren
- auf Angeboten übrigens auch nicht!

Textbaustein für Angebote

- Positive Formulierung,
- um nicht in die Festpreisfalle bei Angeboten zu fallen?
- „Den Zeitaufwand haben wir anhand von Erfahrungswerten
- unverbindlich geschätzt.
- Selbstverständlich berechnen wir Ihnen nur den tatsächlich benötigten Zeitaufwand.“

Solche Servicearbeiten zahlt ein Kunde nicht, Beispiele:

- Auf den Abschluss der Windows Installation gewartet,
- auf den Ansprechpartner gewartet…
- → Auch wenn wir oft nichts für die Wartezeiten können,
- will der Kunde diese nicht bezahlen.
- → Lösung: Parallele Tätigkeiten ergänzen, z.B.
- „während der Windows Installation Dokumentation ergänzt, Updates auf anderem Arbeitsplatz installiert etc.“
- Der Techniker sollte nie dem Fortschrittsbalken zuschauen!

Solche Servicearbeiten zahlt ein Kunde nicht, Beispiele:

- Raucher- oder Mittagspausen von Mitarbeitern oder kurze Telefonate mit dem Kunden
- In vielen Fällen werden diese Zeiten einfach nicht aufgeschrieben
- bekommt der Kunde jedoch Pausen mit, vermutet er, dass wir diese in unseren Servicearbeiten verschwinden lassen.
- Abhilfe: Pausen und Kurztelefonate erfassen, deutlich kennzeichnen, mit 0 Euro auf Rechnung aufführen

Solche Servicearbeiten zahlt ein Kunde nicht, Beispiele:

- Während des Serviceauftrages wird mit einem Kollegen oder dem Support telefoniert
- Mögliche Aussage des Kunden:
- „Ihr Techniker konnte das nicht, der musste sich vom Kollegen die ganze Zeit helfen lassen.“, Abhilfe:
- Die Zeit des Kollegen (oder kostenpfl. Supportes) ebenfalls erfassen und mit 0 Euro in die Rechnung nehmen.

Solche Servicearbeiten zahlt ein Kunde nicht, Beispiele:

- Wenn lange Serviceeinsätze in nur EINER Zeit erfasst werden, besteht die Gefahr bei Fehlern,
- dass der Kunde die gesamte Zeit nicht bezahlen will.
- Wichtig deshalb:
- Mehrere Zeitabschnitte erfassen,
- besonders dann, wenn Probleme aufgetreten sind
- Schaffung einer „Bad Bank“

Ghostwriter – Tickettexte schnell korrigieren

Zur Abrechnung freigeben

Zur Abrechnung freigeben

Kunde: -- Kunde wählen --

Zeitraum: 13.01.2017 - 21.01.2017

Mitarbeiter: -- Mitarbeiter wählen --

Vertriebsgebiet: -- Vertriebs...

*Die im Backend eingestellten unproduktiven Kunden werden nicht in der Liste dargestellt.

#Ticket	Products	☐	Startdatum	Beginn	Ende	Tätigkeiten		Type	Serviceartikel	Pauschale	Abrechnen	Vertrag	Dauer	Dauer Gesamt
13677 | Dr. Mo [redacted]														
#31427 AGENDA-Update (fertig, noch abrechnen)		☐	17.01.2017	08:00	08:30	Fernwartung: AGENDA-Update - AGENDA-Update auf Version V18 R1 (Januar 2017) durchgeführt			DATEV Experten-Service (Swen [redacted]	-	Ja	-	0.50	0.50
16659 | G [redacted]														
#31312 Toner kommt aus dem Gerät raus. (Folgetermin notwendig)		☐	16.01.2017	11:15	12:30	anfahrt		Anfahrt	IT-Service [redacted]	-	Ja	-	1.25	2.25
		☐	16.01.2017	12:30	13:30	- Prüfung des Druckers - Drucker zeigt Papierstau in A3 Kasette an - beim öffnen des Druckers fällt schon eine Große Menge Resttoner aus dem Gerät - es hat sich Resttoner bis weit in das Gerät gestaut - der Drucker kann nicht vor Ort gereinigt werden			IT-Service [redacted]	-	Ja	-	1.00	

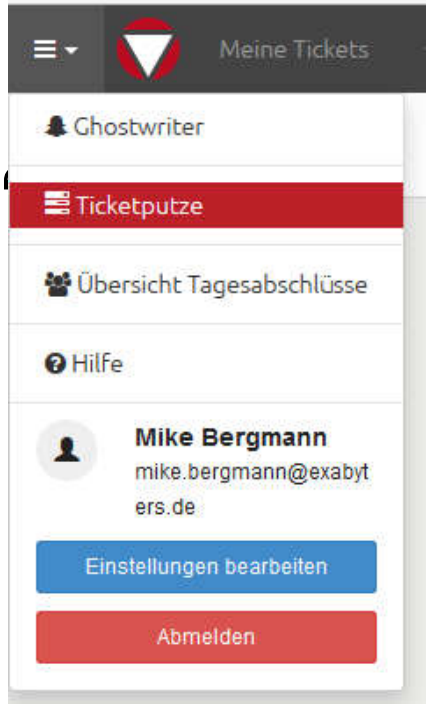
Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Euer Ziel: Tickets dürfen nicht mehr „hängen bleiben“ oder „alt werden“

Euer Unterstützer: Die Ticketputze

Die Ticketputze

- Auflistung und Freigabe zum Abschluss:
- Tickets mit erfassten Arbeiten und
- ohne Folgetermine im Status „in Bearbeitung"
- Erinnerung und neu planen:
- Tickets mit Terminen in der Vergangenheit, die nicht stattgefunden haben



Ticketputze

Tickets abschließen | Historie

Ticketputze

Folgende Tickets haben Termine in der Vergangenheit die nicht mit einem Folgetermin abgeschlossen wurden:

Number	Kunde	Status	Titel	Termine
#31396	Gr -ge U	in Bearbeitung	E-Mail können nicht abgerufen werden	Termin(e) anzeigen
#31350	Gr -ge U	in Bearbeitung	VPN Zugang für Frau Nielsen in Soltau	Termin(e) anzeigen
#31325	Gr -ge U	in Bearbeitung	Wiechmann und Sievers können sichnciht anmelden	Termin(e) anzeigen
#31345	Gr -ge U	in Bearbeitung	RR Bitte Herr Wiechmann / USB Sticks werden an Teilnehmer PCs nicht erkannt	Termin(e) anzeigen
#31210	PC	erledigt, abgerechnet	Demonstration	Termin(e) anzeigen

« ‹ 1 2 3 4 5 › »

Folgende Tickets haben keine Termine, keine offenen Zeiten und stehen nicht auf abgeschlossen:

☐	Number	Kunde	Status	Titel
☐	#31436	Raf	fertig, noch abrechnen	DATEV Unternehmen online
☐	#31431	Ma	fertig, noch abrechnen	Datensicherung

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Euer Ziel: Einfache Qualitätskontrolle

Ghostwriter und Ticketputze sind durch,
jetzt fassen wir beim Kunden nach

Zeiten für tel. Qualitätskontrolle planen

- Zeiten für tel. Qualitätskontrolle planen
- Dies lässt sich sehr gut über die Dispo abwickeln während des Ghostwriterns
- → Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- → Behebung von Fehlern, die sonst erst bei der Reklamation von Rechnungen aufgefallen wären
- „Kommunikation über den Kontoauszug“

Chr[redacted]ach

Erfasste Zeiten

07:42 - 07:45 Uhr 0h 3m	#28785 Datensicherungsfehler (in Bearbeitung) Anforderungsdefinition und Erfassung der auszuführenden Arbeiten.	Dr. [redacted] Gem[redacted] Eich[redacted]
	Die Zeit muss noch geschlossen werden	IT-Service Profi (Chr[redacted]ch)
0h 15m		
08:00 - 08:02 Uhr 0h 2m	#28790 Fritz BOX Firmware Update (in Bearbeitung) Anforderungsdefinition und Erfassung der auszuführenden Arbeiten.	Ze[redacted]6) El[redacted]
	Die Zeit muss noch geschlossen werden	IT-Service Profi (Christian Stelmach)
0h 29m		
08:31 - 08:46 Uhr 0h 15m	#28784 Excel-Kasse Lüchow: Makros ? (Folgetermin notwendig) RS Fr Se[redacted]ter - Test bei Fr Seehaus -> funktioniert - Test bei Hr Richter -> neues Dokument 2016 funktioniert nicht , Dokument 2014 funktioniert - Makroeinstellungen auf alles zulassen gestellt, Test, kein Erfolg - Hr Richter übernimmt erstmal das alte Dokument -> Makroeinstellungen zurück gestellt -> Übergabe an Datevtechniker	Rich[redacted]562) Burg[redacted]
	Die Zeit wurde geschlossen und kann nicht mehr bearbeitet werden	IT-Service Profi (Christian Stelmach)
0h 11m		
08:57 - 09:15 Uhr 0h 18m	#28548 RR Bitte Frau Böthe/ Altbekanntes Problem mit dem Kartenlesegerät (in Bearbeitung) - RS Fr Böther -> Kartenlesegerät macht an zweitem PC keine Problem - in RS mit RH Netzwerkeinstellungen laut DOKU Vorlage an EMPFANG 2 angepasst	Za[redacted]278) Kr[redacted]

Ansprache Qualitätskontrolle

- „Guten Tag, Herr X.
- Unser Techniker Herr Müller war gestern bei Ihnen
- und hat XYZ an Ihrer IT durchgeführt.
- Ich möchte mich vergewissern,
- dass Sie mit der Ausführung der Arbeiten zufrieden waren?“

Ansprache Qualitätskontrolle

- wenn nein:
- „Oh, dann möchten wir so schnell wie möglich die noch offenen Arbeiten nachholen.“
- Weiterleitung First Level Support oder Folgetermin aufnehmen
- Das Wort „nachbessern“ ist verboten! Warum?
- wenn ja:
- Bedanken – „Was kann ich noch für Sie tun?“

Ansprache Qualitätskontrolle

- In jedem Fall:
- 360 Grad Sicht auf den Kunden
- Auf offene Tickets ansprechen, bestätigen lassen
- ggf. terminieren

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Lückenlose Technikertage

Der Tagesabschluss

Tickets, Kunden, Kontakte oder Dokumente suchen...

00:00:00 | Zeit erfassen

Arbeitstag beenden | Gesamtübersicht

Tagesabschluss

11:09 - 11:27 Uhr
0h 18m
#40841 Server startet nicht — fertig, noch abrechnen
- Serverneustart
- Updates eingespielt
#10004 Testkunde Mustermann
Zweite Teststrasse, 12345
Irgendwostadt
Type:

int | 0h 47m

12:14 - 12:47 Uhr
0h 33m
#40841 Server startet nicht — fertig, noch abrechnen
- Funktionstest
- Dokumentation des Vorgangs
#10004 Testkunde Mustermann
Zweite Teststrasse, 12345
Irgendwostadt
Type:

int | 0h 13m

13:00 - 16:01 Uhr
3h 0m
#40841 Server startet nicht — fertig, noch abrechnen
Abschlussgespräch mit dem Kunden, Besprechung der durchgeführten Arbeiten
#10004 Testkunde Mustermann
Zweite Teststrasse, 12345
Irgendwostadt
Type:

int | 0h 2m

16:04 - 16:06 Uhr
0h 2m
#40870 Server startet nicht — fertig, noch abrechnen
Anforderungsdefinition und Erfassung der auszuführenden Arbeiten
#10004 Testkunde Mustermann
Zweite Teststrasse, 12345
Irgendwostadt

Telekom.de 17:30 67 %
tickets.visoma.de

Tagesabschluss

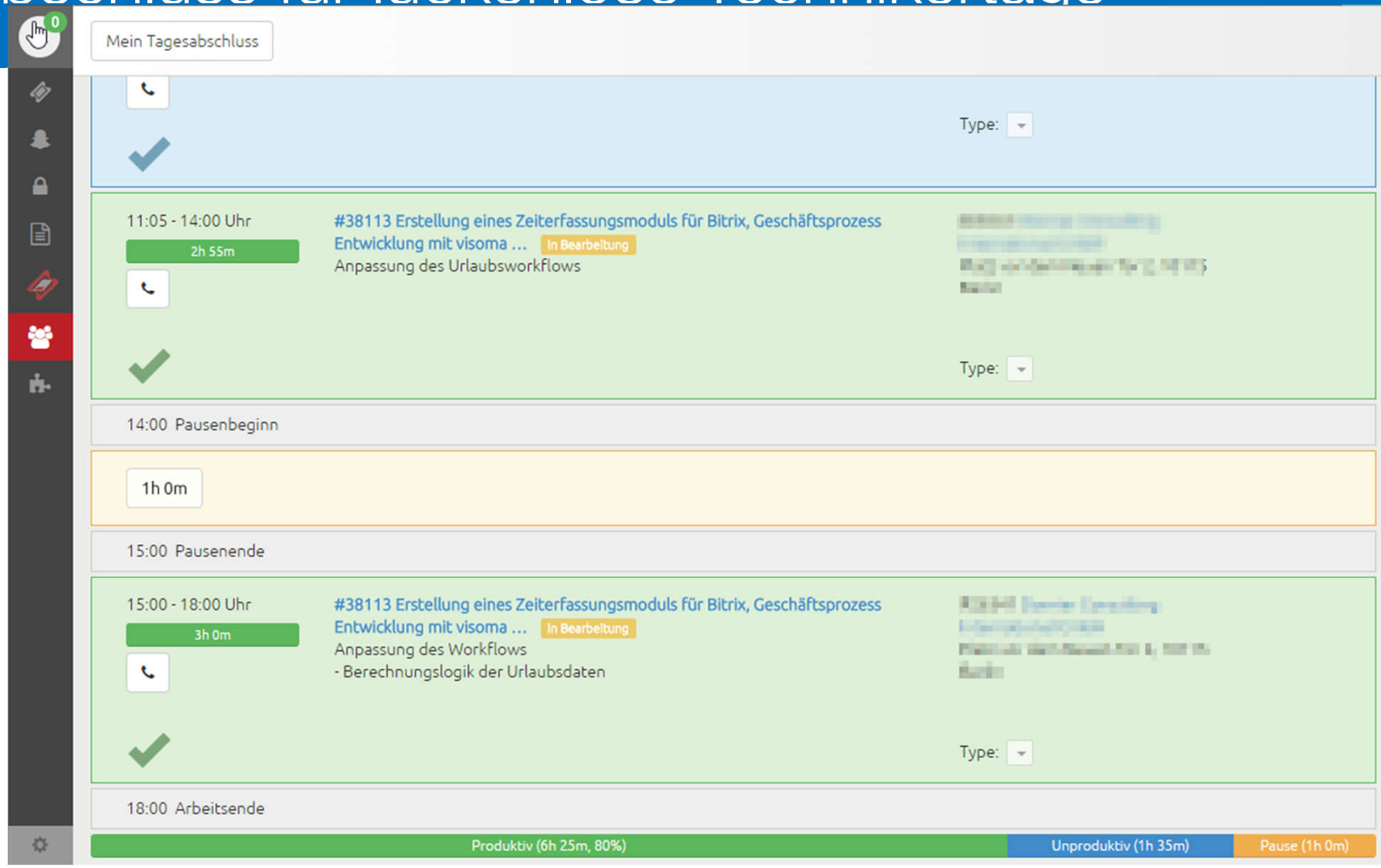
int
0h 47m

12:14 - 12:47 Uhr
0h 33m
#40841 Server startet nicht
fertig, noch abrechnen
- Funktionstest
- Dokumentation des Vorgangs
#10004 Testkunde Mustermann
Zweite Teststrasse, 12345
Irgendwostadt
Type:

int
0h 13m

Der Tagesabschluss für lückenlose Technikertage

- Eigene Produktivität sichtbar



Schnellübersicht

Durch den Klick auf eines der Kästchen, können Sie sich die Details zum jeweiligen Tagesabschluss anzeigen lassen.

	15.01	17.01	18.01	19.01	20.01	21.01	22.01
[illegible]	✗ 72% 34%	✓ 80% 20%	✓ 67% 45%	✗ 26% 78%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%	✓ 41% 69%
[illegible]	✓ 100% 0%	✓ 3% 95%	✓ 78% 22%	✓ 1% 100%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%	✓ 40% 60%
[illegible]	✓ 5% 91%	✓ 0% 86%	✓ 49% 23%	✓ 7% 93%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%	✓ 0% 100%
[illegible]	✓ 23% 80%	✓ 15% 85%	✓ 21% 92%	✓ 47% 53%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%	✓ 19% 81%
[illegible]	✓ 43% 57%	✓ 59% 33%	✗ 71% 0%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%	✗ 52% 57%
[illegible]	✓ 75% 23%	✓ 58% 40%	✓ 73% 20%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%	✓ 47% 55%
[illegible]	✗ 0% 0%	✓ 38% 62%	✓ 37% 63%	✓ 66% 34%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%
[illegible]	✗ 0% 0%	✗ 34% 65%	✓ 35% 71%	✗ 26% 31%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%
[illegible]	✓ 17% 99%	✓ 0% 105%	✓ 0% 98%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%	✗ 0% 0%	✓ 44% 58%

– Bitte wählen – < 15.01.2018 > bis < 22.01.2018 >

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Weitere Praxistipps zur Organisation

Skilldatenbank

- Wissen, welcher Techniker kann was
- In welcher Qualität
- Skilldatenbank, durchsuchbar und sortierbar:
- Technikername (was kann der Techniker) ?
- Skill (Welche Techniker können Exchange) ?
- Skilllevel (Wer kann einfache Serverprobleme und wer ist der Spezialist)?
- In den Unterlagen…

Planungsänderung bei Notfällen

- Manchmal müssen Techniker aus Projekten abgezogen werden bei Notfällen
- Unproblematischer, wenn ich wie oben beschrieben arbeite:
- 1.) Techniker max. 60% ausplanen
- 2.) Negative oder Zeitfenster-Terminierung (so bin ich flexibler)
- Generell: Möglichst keine großen Projekte gleichzeitig (Kurve aufzeichnen)

Planungsänderung bei Notfällen

- Wichtig hierbei:
- Welchen Techniker ziehe ich von seinem Projekt ab?
- Wie teile ich es dem Kunden mit?

Planungsänderung bei Notfällen

- Formulierungshilfe:
- „Es gab einen Notfall bei einem anderen Kunden,
- wo das gesamte Unternehmen nicht arbeiten kann.
- Da es sich bei Ihrem heutigen Termin um einen Änderungswunsch handelt,
- der nicht die gesamte Firma betrifft,
- möchte ich Ihnen einen neuen Termin vorschlagen.
- Selbstverständlich würden wir Ihnen in einem Notfall auch genauso helfen!“
- Vergleich Notaufnahme Krankenhaus, Verkehrsunfall vs. Armgips abnehmen

Weitere Steigerung der Technikerproduktivität

- 1.) Effektive Disposition
- 2.) Ticketsystem, das die Techniker optimal unterstützt
- 3.) Bonussystem für alle Mitarbeiter
- → Techniker profitieren von:
  - vielen abgerechneten Dienstleistungsstunden
  - effizienter Vertragsbearbeitung
- → Disposition profitiert von:
  - Alle (!) Techniker werden in die Bonuszone gebracht (Skizze…)
- Verweis auf Seminar Nr. 1 „Bonussysteme für alle Mitarbeiter eines IT Systemhauses“

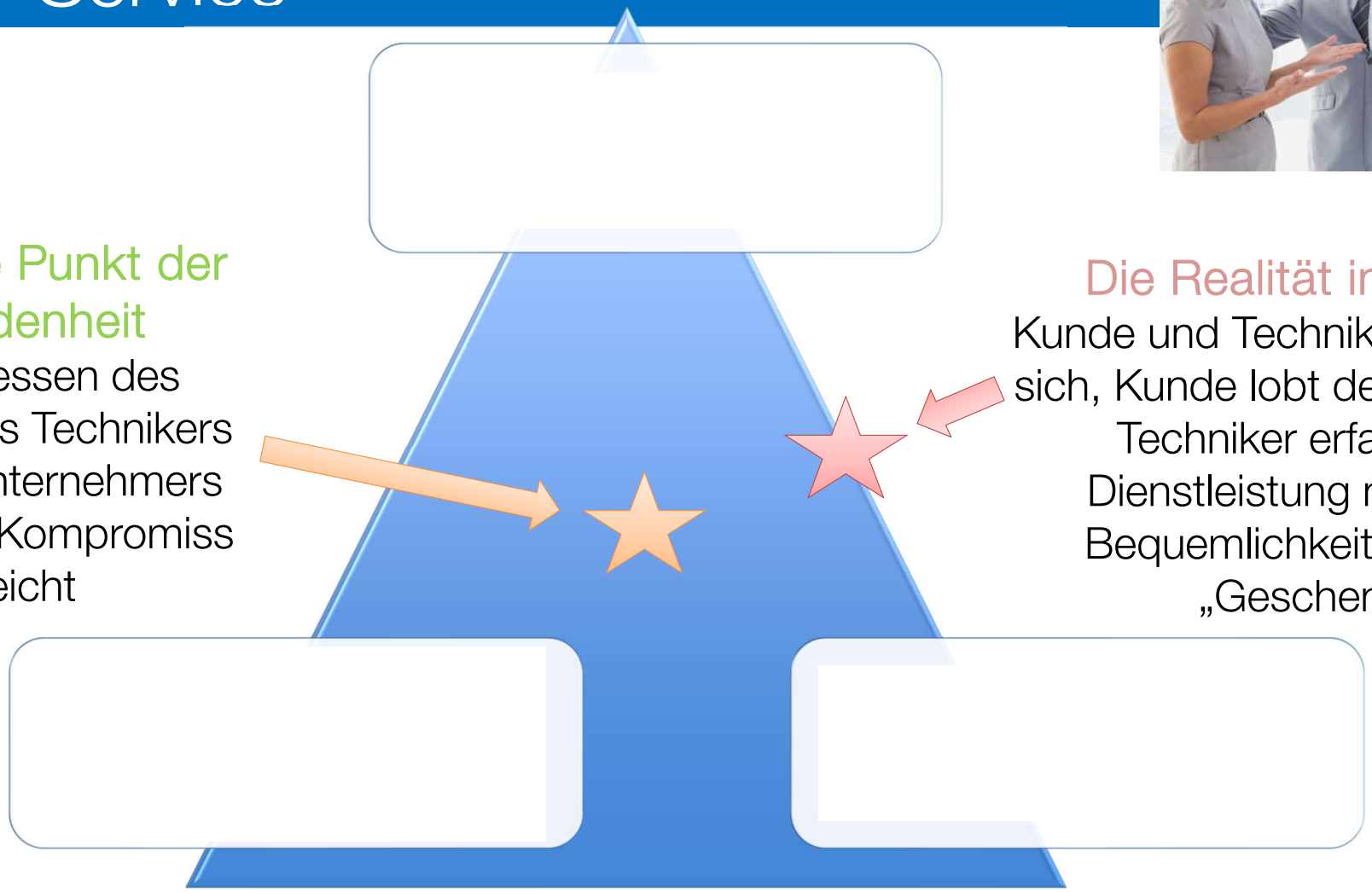
Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

4.) Grundsätzliches zur Kommunikation

Das Drama Dreieck im IT Service

Der ideale Punkt der Zufriedenheit

Die Interessen des Kunden, des Technikers und des Unternehmers werden als Kompromiss erreicht



Die Realität im Alltag

Kunde und Techniker verstehen sich, Kunde lobt den Techniker, Techniker erfasst die Dienstleistung nicht aus Bequemlichkeit oder als „Geschenk“

Worauf kommt es für einen kundenorientierte Kommunikation an?

- Deeskalation von Gesprächen
- Umgang mit Beschwerden von Kunden
- Eigene Organisation, nichts vergessen
- Den Kunden abholen
- Einander verstehen
- Mit Ängsten umgehen können
- Umgang mit Stress
- Motivation der Techniker
- Technisches KnowHow? Ist zweitrangig!

Die fünf Axiome von Paul Watzlawick

- 1.) Man kann nicht <u>nicht</u> kommunizieren!

→ Sobald zwei Personen eine Situation teilen oder sich am gleichen Ort aufhalten, kommunizieren Sie miteinander.

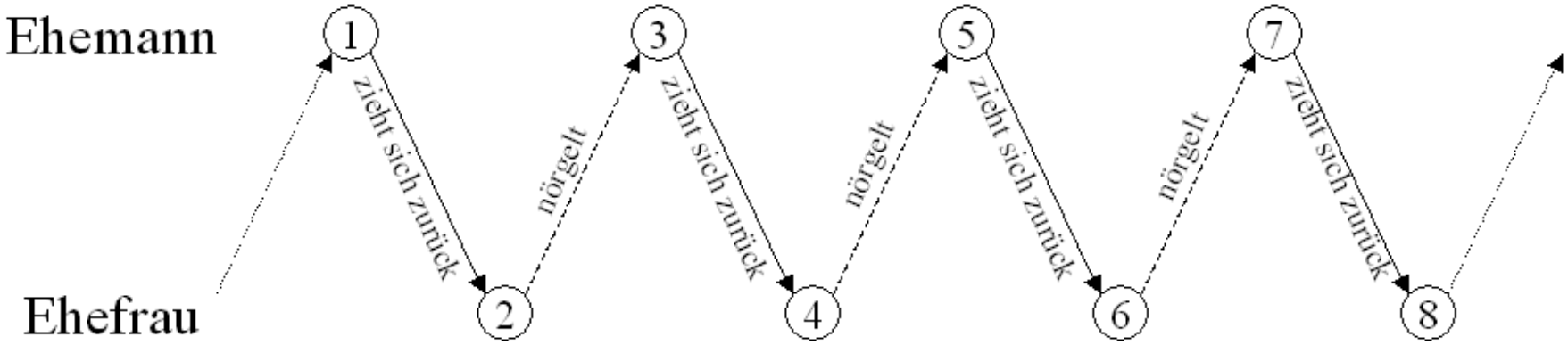
- 2.) „Jede Kommunikation hat eine inhaltliche Ebene und eine Beziehungsebene.“

→ Beziehungsebene bestimmt Sachebene!

Die fünf Axiome von Paul Watzlawick

- 3.) „In der Kommunikation zwischen zwei Menschen sieht jeder einen anderen Ausgangspunkt.“

→ Jeder sieht den Startpunkt woanders (Henne-Ei Problem)

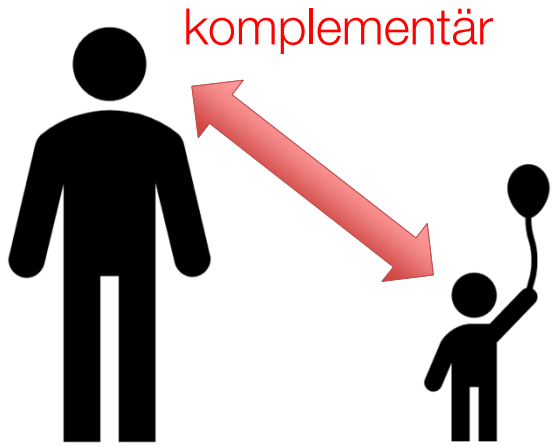


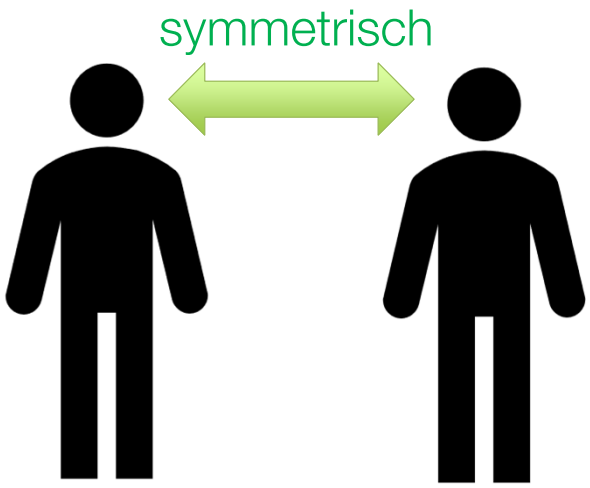
Die fünf Axiome von Paul Watzlawick

- 4.) „Menschliche Kommunikation ist digital und analog - zugleich.“
  → Digital: Der Inhaltsaspekt
  → Analog: Der Beziehungsaspekt
- „Der Ton macht die Musik.“
  (auch: non-verbale Kommunikation)

Die fünf Axiome von Paul Watzlawick

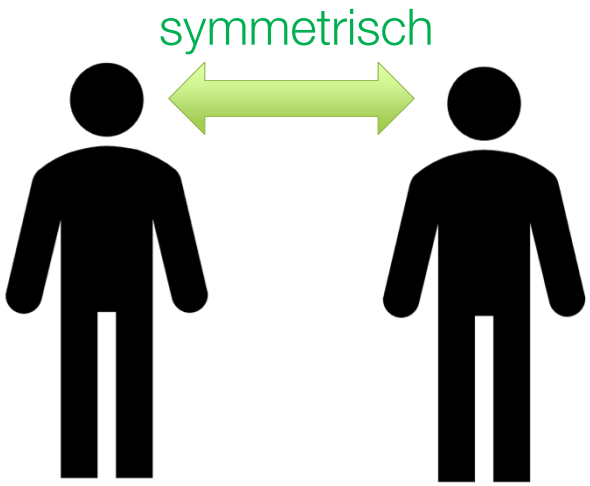
- 5.)„Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.“
- <u>Komplementär:</u> Eltern-Kleinkind, Lehrer-Schüler
- <u>Symmetrisch:</u> Freunde, Kollegen, Nachbarn („Auf Augenhöhe“)





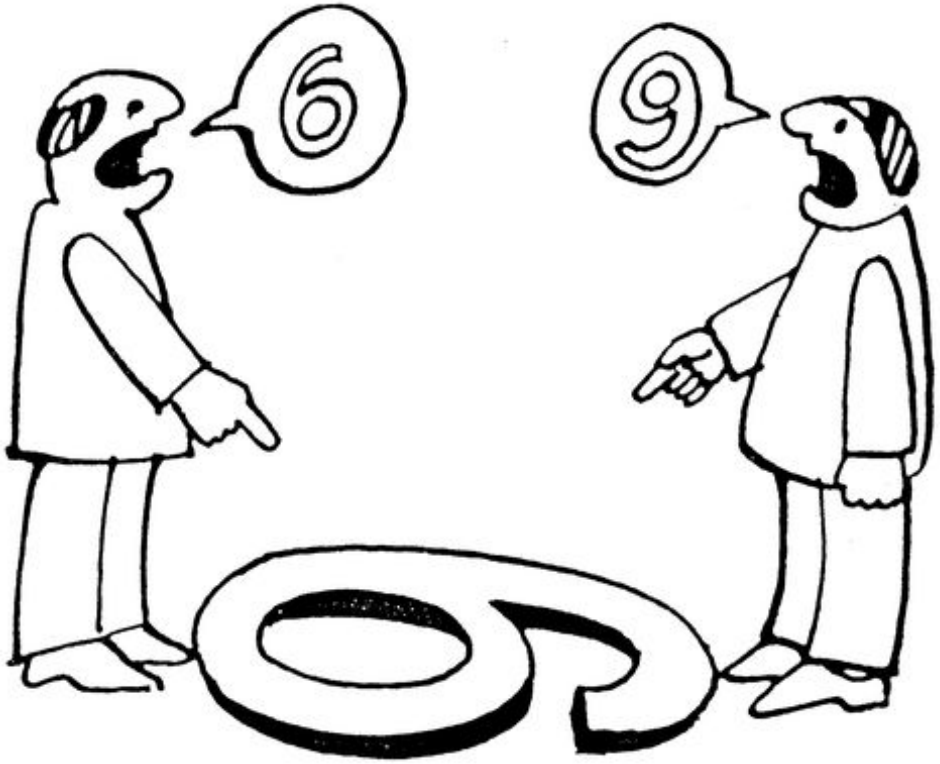
Die fünf Axiome von Paul Watzlawick

- „Bei einer stabilen symmetrischen Beziehung akzeptieren sich beide Gesprächspartner gegenseitig.
- Das führt zu Vertrauen und gegenseitigem Respekt auf beiden Seiten.“
- in einem Satz:
  Du bist okay, ich bin okay.



Verstehe den Standpunkt Deines Gesprächspartners

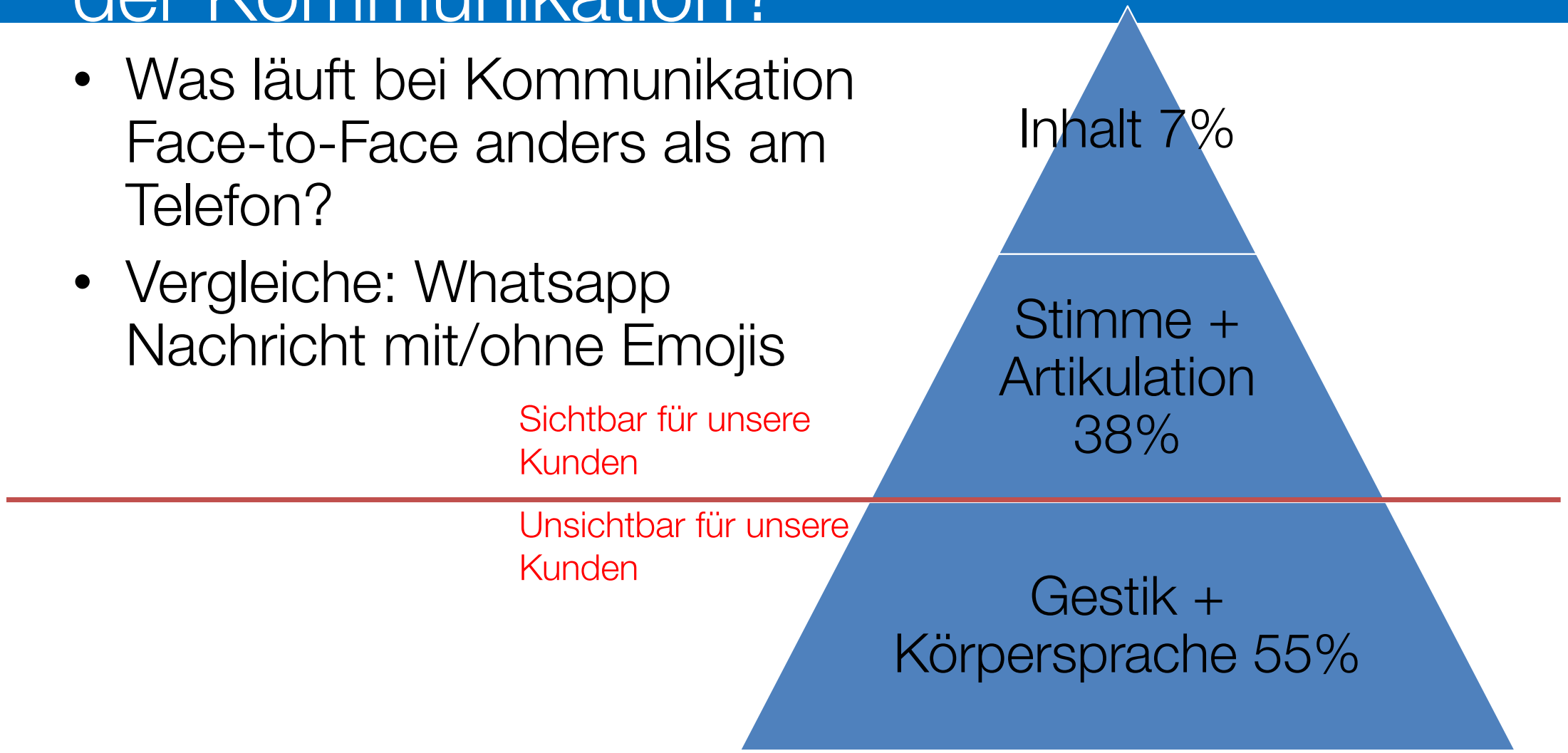
- „Gehe hundert Schritte in den Schuhen eines anderen, wenn Du ihn verstehen willst“
- (indianisches Sprichwort)
- Wie würdest DU Dich in der Situation Deines Kunden fühlen?



Welchen Anteil hat der sachliche Inhalt bei der Kommunikation?

Welchen Anteil hat der sachliche Inhalt bei der Kommunikation?

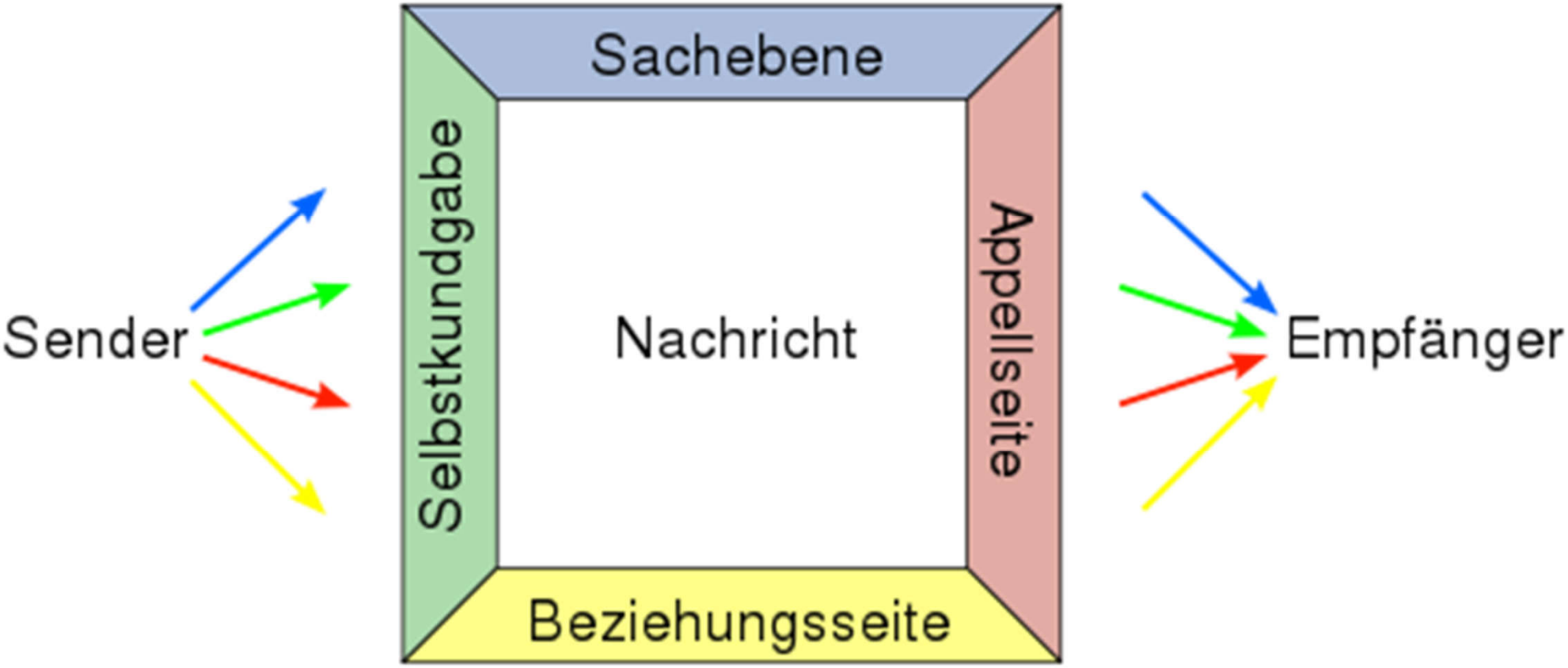
- Was läuft bei Kommunikation Face-to-Face anders als am Telefon?
- Vergleiche: Whatsapp Nachricht mit/ohne Emojis



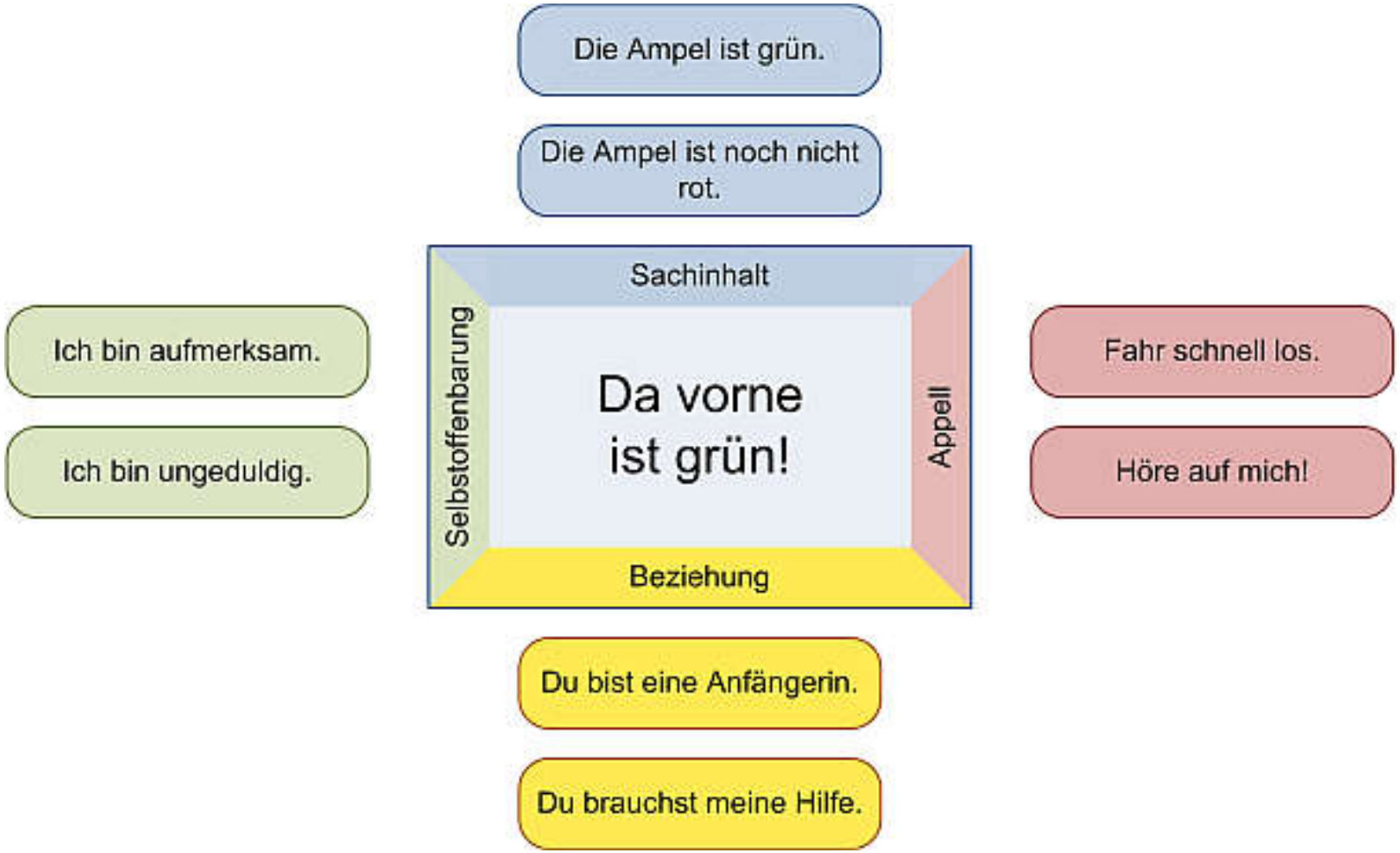
Besonderheiten Kommunikation am Telefon

- Was denkt ein Kunde, wenn er nur Stille am Telefon hört?
- → 55% fehlen – er sieht nicht, dass ihr arbeitet!

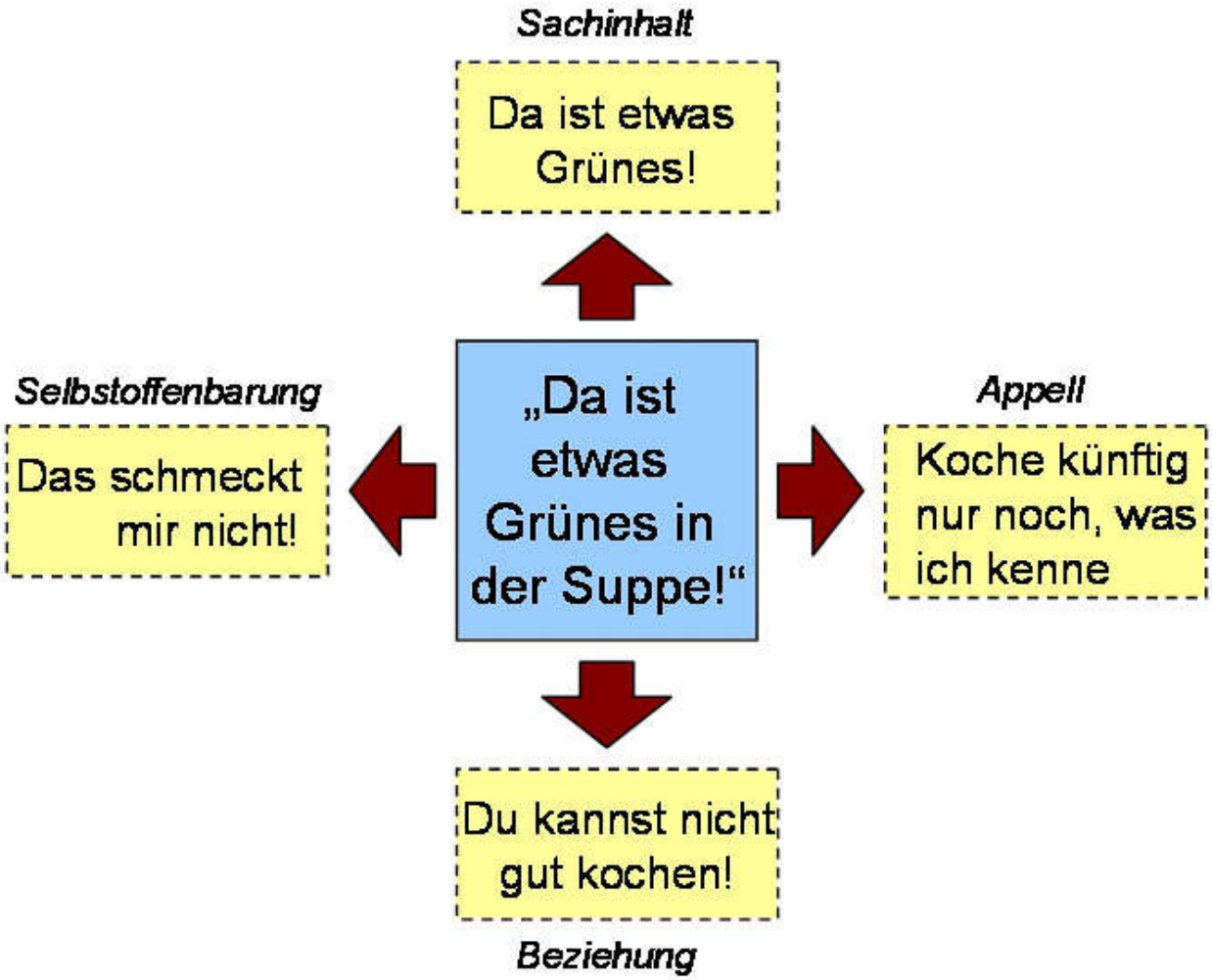
Das 4 Ohren Modell (Schulz von Thun)



Das 4 Ohren Modell: Beispiel 1



Das 4 Ohren Modell: Beispiel 2



Unterschiedliche Persönlichkeitsprofile (nach DISG)

rational aufgabenorientiert

introvertiert

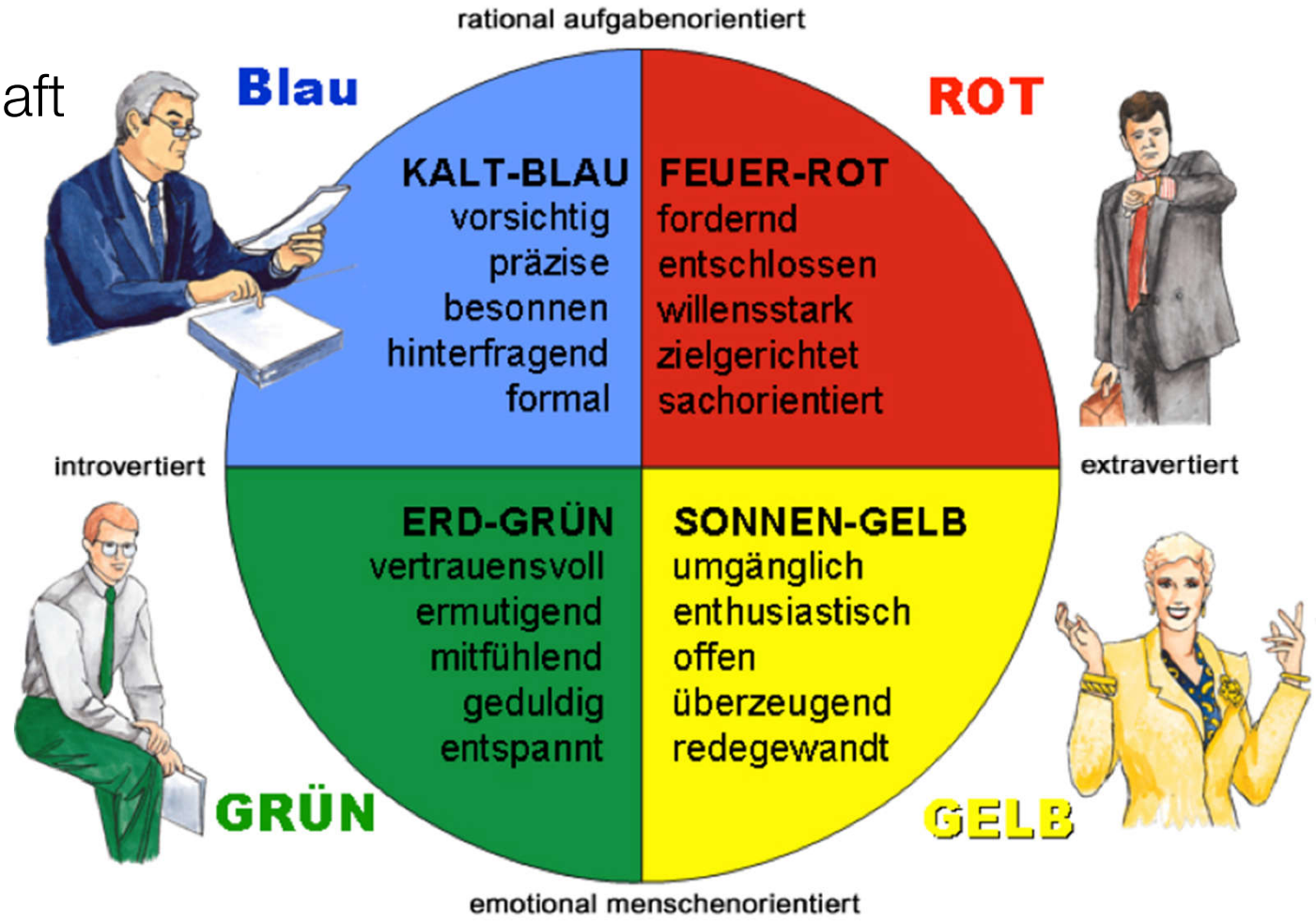
extravertiert

emotional menschenorientiert

Unterschiedliche Persönlichkeitsprofile (nach DISG)

Gewissenhaft

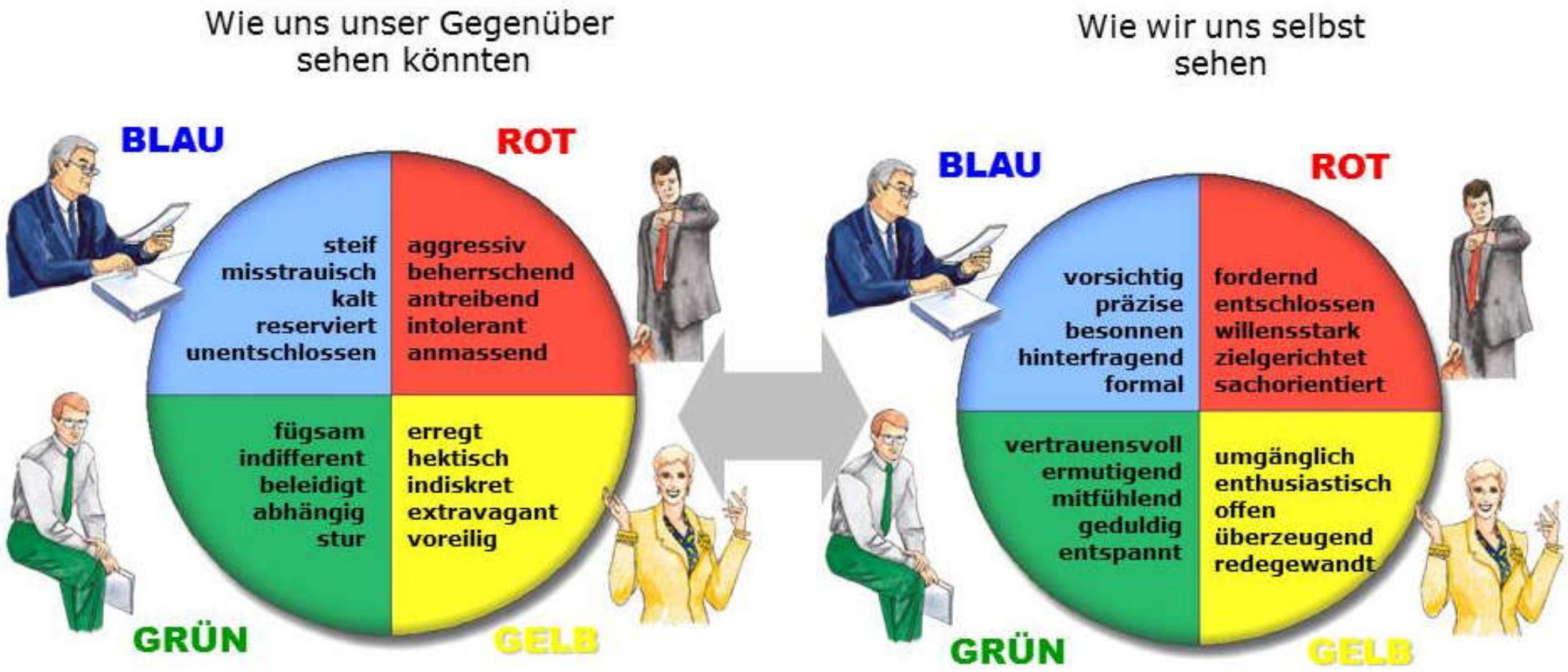
Dominant



Stetig

Initiativ

Fremdbild vs. Selbstbild



Konflikte zwischen Persönlichkeitstypen

- Roter Kunde vs. Blauer Techniker:
- „Nun machen Sie mal hin – Hauptsache, es funktioniert!“
- „Ich muss erst noch genau alle Einstellungen prüfen.“

Konflikte zwischen Persönlichkeitstypen

- Gelber Techniker vs. Blauer Kunde:
- „Hallo Herr Meier! Schön Sie mal wieder zu hören? Wie geht es Ihnen heute?“
- „Bleiben wir bei der Sache.
- Unten rechts steht eine gelbe Warnmeldung X-25 seit 10 Uhr. Die soll verschwinden.“

Konflikte zwischen Persönlichkeitstypen

- Grüner Kunde vs. Roter Techniker:
- „Ich bin es seit Jahren gewohnt, dass immer genau an dieser Stelle mein Symbol liegt, und wenn ich draufklicke, passiert XYZ.
- Bitte machen Sie das wieder genau so.“
- „Nun stellen Sie sich nicht so an. Das geht auch, wenn Sie hier klicken. Ich zeig es Ihnen ganz schnell.“

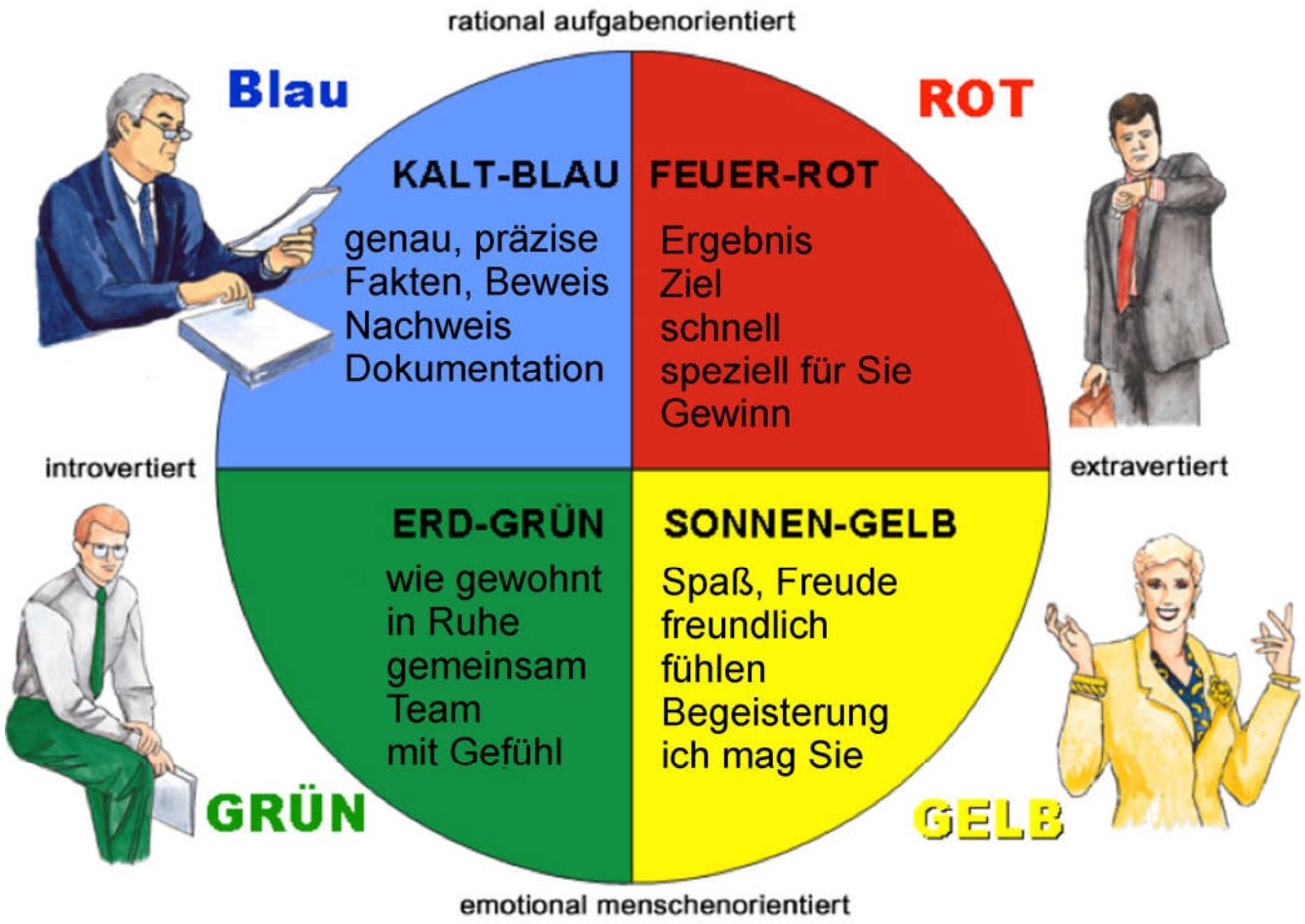
Ein Ausweg: Nutze die Macht der Spiegelneuronen

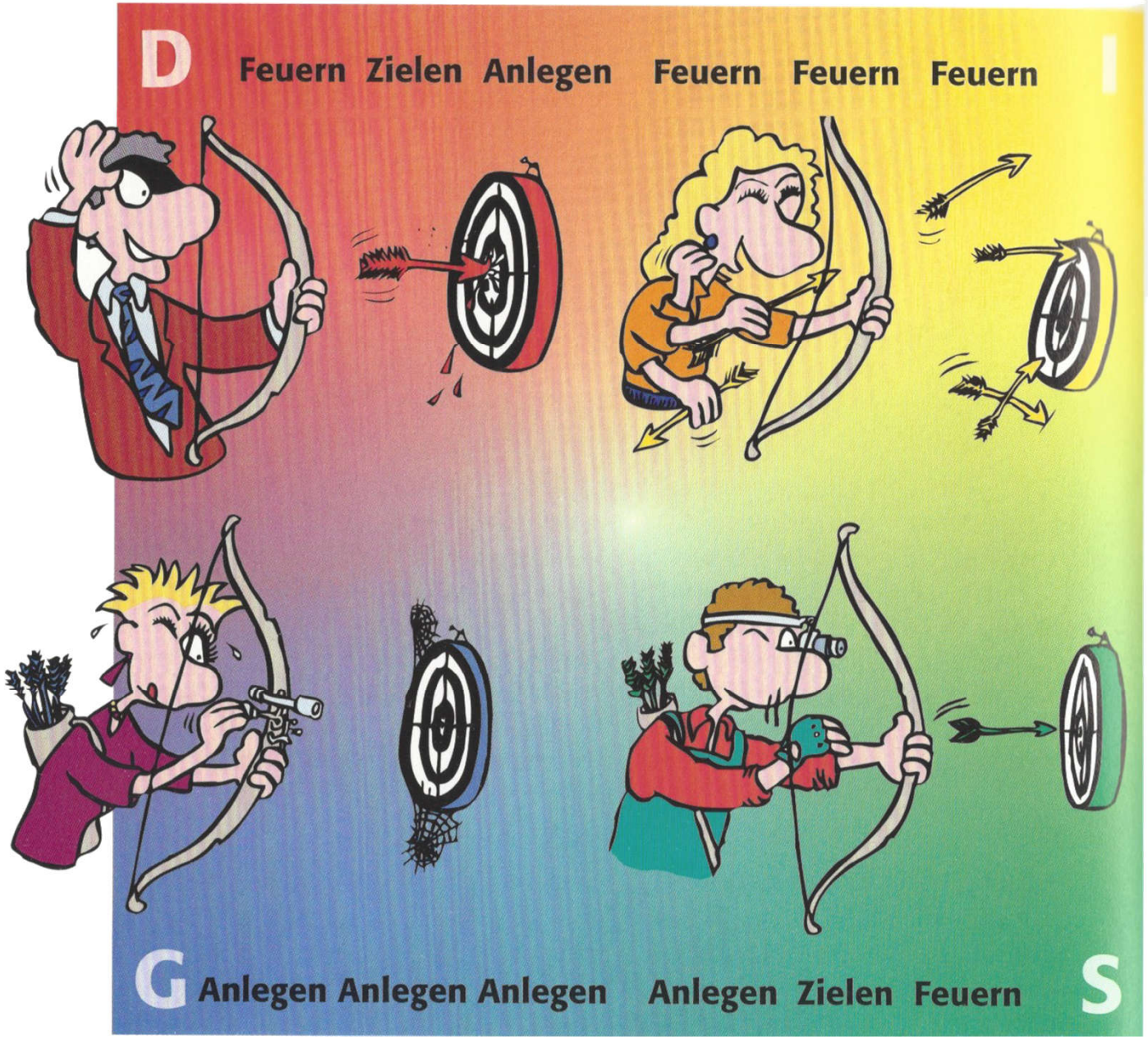
Ein Ausweg: Nutze die Macht der Spiegelneuronen

Ein Ausweg: Nutze die Macht der Spiegelneuronen

- Wenn uns Menschen sympathisch sind,
- gleichen wir unsere Körpersprache an,
- verwenden dieselben Worte,
- imitieren Mimik und Gestik des Gegenübers
- unbewusst!
- → Rapport aufbauen
- Andersherum: Sympathie wecken, wenn wir unser Gegenüber dezent nachahmen (Chamäleon-Effekt)

Lieblingswörter der DISG-Typen




D
Feuern Zielen Anlegen Feuern Feuern Feuern
I
G
Anlegen Anlegen Anlegen Anlegen Zielen Feuern
S

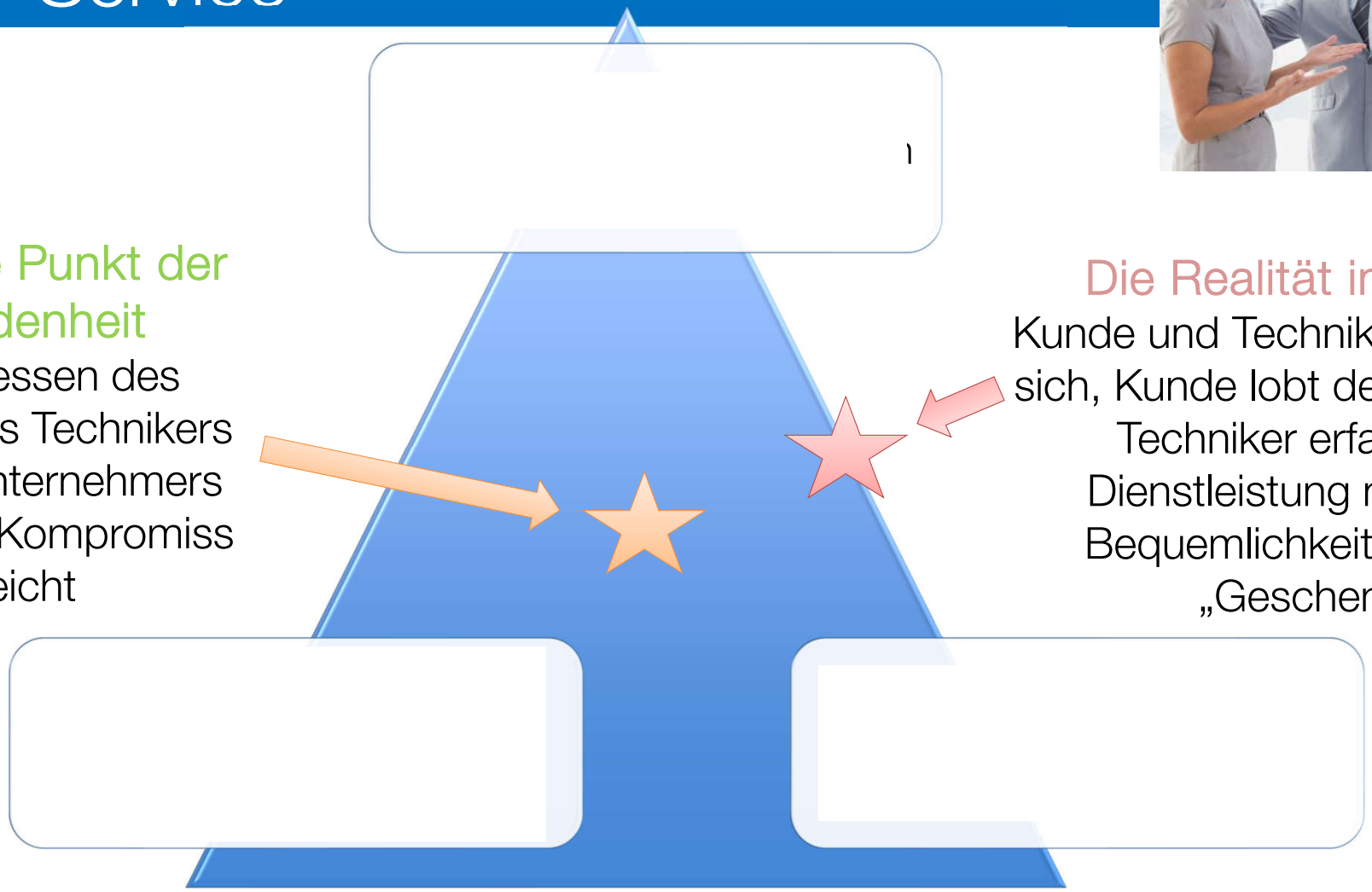
Hilfestellung DISG für den Alltag

- 1.) Welcher Typ bist Du selbst?
- 2.) Welcher Typ ist Dein Kunde?
- 3.) Wen kennst Du gut aus Deinem Umfeld,
  der so ist wie Dein Kunde,
  und wie gehst Du mit ihm um?
- Eigener DISG-Test (Kurzform):
  https://www.life.club/lp/anmeldung-perstest

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Kundenorientierte Kommunikation

Das Drama Dreieck im IT Service



Der ideale Punkt der Zufriedenheit

Die Interessen des Kunden, des Technikers und des Unternehmers werden als Kompromiss erreicht

Die Realität im Alltag

Kunde und Techniker verstehen sich, Kunde lobt den Techniker, Techniker erfasst die Dienstleistung nicht aus Bequemlichkeit oder als „Geschenk“

Unterschiede: private Kommunikation vs. serviceorientiert

- Privat:
- Ehefrau: „Hast Du heute morgen das Fenster im Bad offengelassen? Es hat reingeregnet.“
- Ehemann: „Nein. Daran bin ich nicht schuld.“
- Verkehrsunfall? Vor Gericht – wer ist schuld?
- Serviceorientiert funktioniert anders

Eine sinnvolle Fehlerkultur im Unternehmen etablieren

- Wichtig und richtig: Die „0 Fehler Philosophie“ – oder?
- Warum ist diese Denkweise selbst ein Fehler?
- Lassen sich Fehler wirklich 100% vermeiden?
- Was passiert, wenn keine Fehler toleriert werden?
- → Die Fehler werden vertuscht
- → Es geht um die Suche nach dem Schuldigen

Fehlerkultur

- Wenn Fehler verboten sind,
- wird die meiste Energie für die Suche nach dem Schuldigen verbrannt –
- anstatt für die Problemlösung!
- Vorschlag neue Fehlerkultur, Aushang bei Exabyters:

Unsere neue Fehlerkultur

Früher

Heute

Wie lösen wir das Problem jetzt?
(Zuerst das Problem des Kunden im Fokus)

Wie konnte es dazu kommen?
(interne Prozess-/Schwachstellenanalyse)

Was machen wir zukünftig anders?
Wie stellen wir das sicher?
(aus der Erkenntnis unseres Handelns)

exabyters.de
IT. Unternehmenslösungen. Effizient.
PC-XPERTE.DE
Wir verstehen Sie - und Ihren PC.
visoma
VISIONEN · SOFTWARE · MACHER

Fehlerkultur

- Wer einen Fehler bemerkt, kann diesen sorgenlos melden
- „Die Reißleine“ am Fließband – erst Toyota, später Porsche
- Wenn es nicht wichtig ist, wer Schuld ist,
- dann darf (muss!) auch jeder „petzen“
- Früher: Fehler vertuschen, um Kollegen zu schützen
- Heute: Fehler veröffentlichen, um Kollegen zu schützen

Fehlerkultur

- Bei Fehlern helfen die fünf W-Fragen, nämlich:
- Warum? Warum? Warum? Warum? Warum?
- Ziel: Die tatsächliche Ursache zu finden,
- auch wenn diese klein und unwichtig scheint
- Fehler potenzieren sich,
- kleine Ursachen führen zu großen Katastrophen

Wessen Kunde ist es?

- Wer ist verantwortlich für einen Kunden bei uns?
- → Jeder, der mit dem Kunden im Kontakt steht, also
- ist es auch EUER Kunde!

Wer weiß, was euer Kunde braucht?

- Verbreitete Einstellung von uns Servicetechnikern:
- „Der Kunde weiß ja, was er will. Ich mache das dann einfach.“
- Wissen alle Kunden genau, was sie wollen?
- Woher sollen die das wissen? Woher kommt das Fachwissen?
- Ist es euch schon mal passiert,
- dass ihr etwas einrichten solltet und dachtet:
- „Ist eigentlich Quatsch. Aber steht so im Auftrag.“

Wer weiß, was euer Kunde braucht?

- Die Antwort: WIR wissen das.
- Und der Kunde ERWARTET, dass wir ihn über Gefahren und Risiken aufklären.
- Beispiel: Auto zum Wechsel der Winterräder, Bremsleitung ist hin
- Monteur wechselt nur die Räder und sagt:
- „Mein Auftrag war, Räder zu wechseln.“
- Und ein Unfall passiert … Trägt er eine Mitschuld?

Wer weiß, was euer Kunde braucht?

- Ob sich der Monteur seiner Verantwortung bewusst war?
- (Dieser Unfall wurde durch ein verlorenes Rad verursacht. Beide Insassen haben ohne bleibende Schäden überlebt)

Welches Bild habt ihr von euch, wenn ihr mit euren Kunden sprecht?

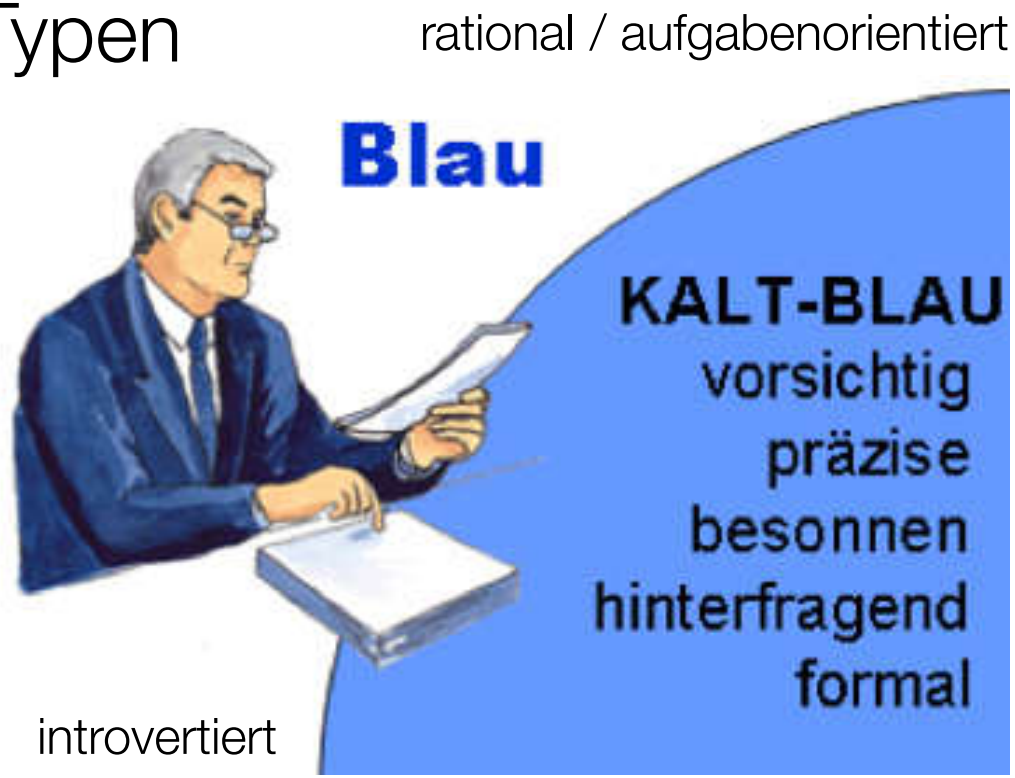
- Der Retter:
- Ohne mein Eingreifen würde ein Unglück passieren!
- Dank meiner Hilfe kann der Kunde viel besser arbeiten
- Der Kunde ist für meine Arbeit wirklich dankbar
- Der Kunde stört nicht – Ohne Geretteten kein Retter!

Welches Bild habt ihr von euch, wenn ihr mit euren Kunden sprecht?

- Der Reiseführer:
- Ich nehme den Kunden an die Hand und leite ihn durch etwas,
- was er noch nicht kennt.
- Dabei bin ich freundlich und hilfsbereit.
- Dies soll sich für den Kunden positiv und angenehm anfühlen.

Grundeinstellung zum Thema Service

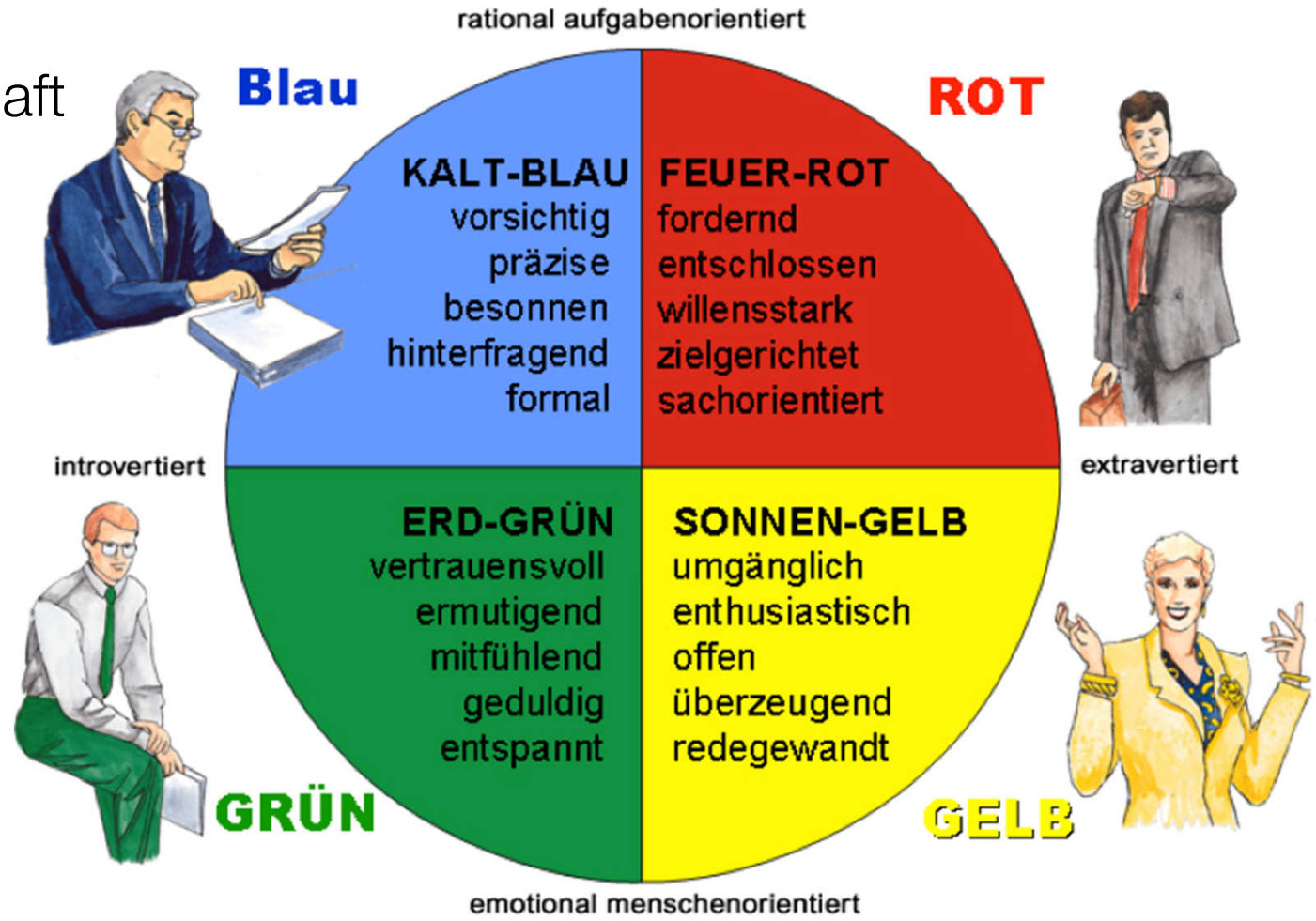
- Probleme lösen vs. den Kunden abholen
- Erinnerung DISG-Typen
- Viele Techniker sind „blaue“ Typen
- Wozu neigt ein solcher Techniker?
- Technische Probleme werden beachtet,
- was der Kunde wirklich will, wird nicht genau beachtet.



Welche Eigenschaften sind noch wichtig im Service?

Gewissenhaft

Dominant



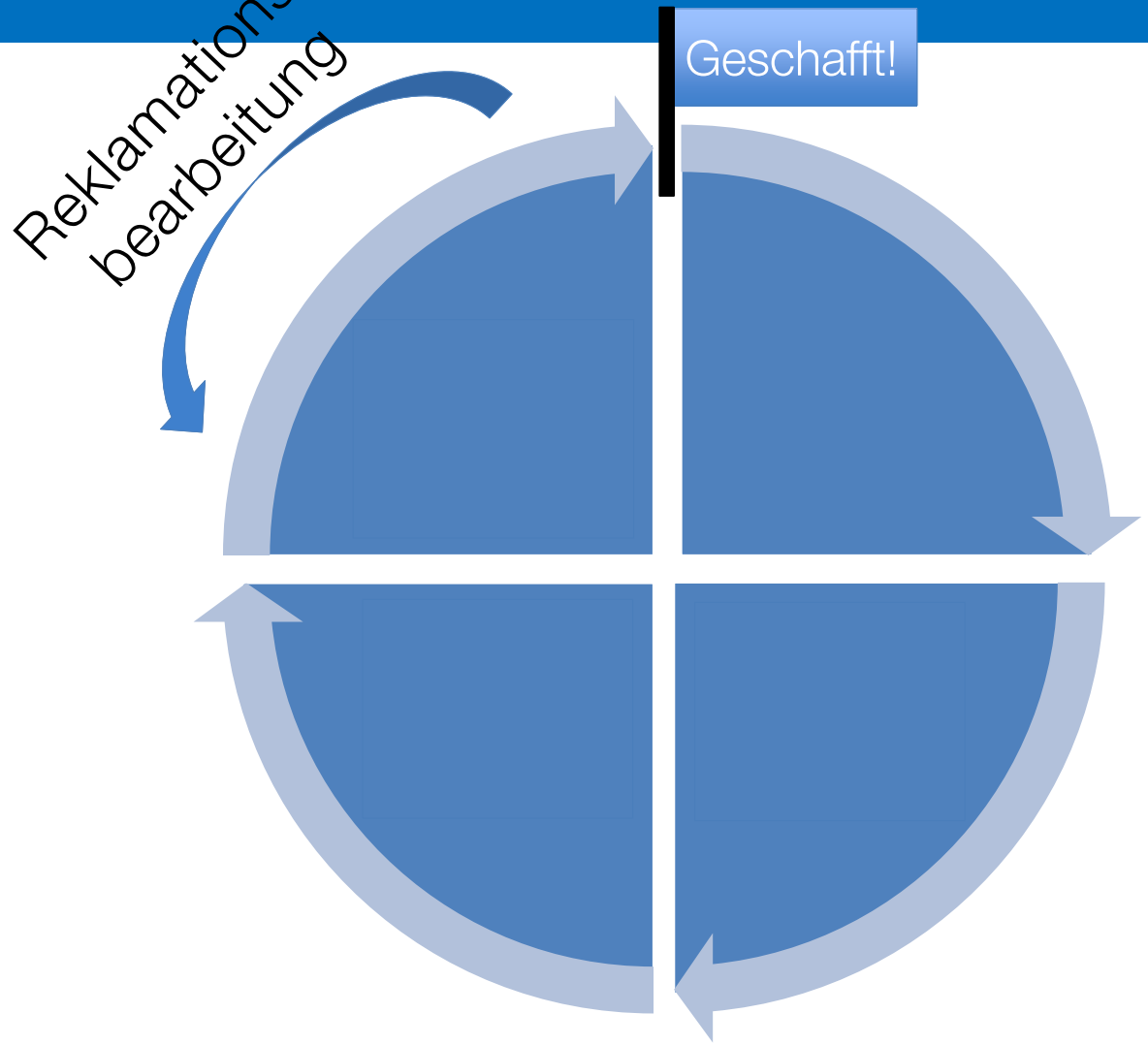
Stetig

Initiativ

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Der Service Call von A bis Z: Do‘s and Don‘ts für die Praxis

Der ideale Service Call von A bis Z



Gesprächseröffnung

- Die wichtigsten Ziele in der Gesprächseröffnung?
- 1.) Herstellung der Beziehungsebene (Beziehungsebene bestimmt Sachebene!)
- 2.) Den Kunden abholen, wo er steht
- Standardisierung zeugt von Qualität!
- „Guten Tag, Systemhaus ABC… (Pause) …
- „Mein Name ist Vorname (Pause) Nachname …. Was kann ich für Sie tun?“
- Negativbeispiel: Die kardiologische Praxis
- Pausen lassen

Gesprächseröffnung

- Was ist das bedeutendste individuelle Wort jedes Menschen?
- Der eigene Name!
- Zur Gesprächseröffnung genau hinhören –
- Namen des Kunden notieren (im Ticketsystem!) = Wertschätzung
- Was tun, wenn der Name nicht richtig verstanden wurde?
- „Ich möchte gern Ihren Namen richtig hinterlegen –
- Können Sie ihn mir bitte kurz buchstabieren?“
- Namen regelmäßig – nicht zu oft – im Gespräch verwenden

Gesprächseröffnung

- Wichtig: Eure Sprache – und die Sprache des Kunden
- Wer passt sich wem an?
- Erfolgstrick 1: Die Spiegeltechnik
- Erfolgstrick 2: Matching & Pacing
- Anpassung Haltung, Stimmlage, Wortwahl
- Unsicherheit wird nicht durch coole Sprüche wett gemacht, sondern
- durch Verbindlichkeit eurer Aussagen!

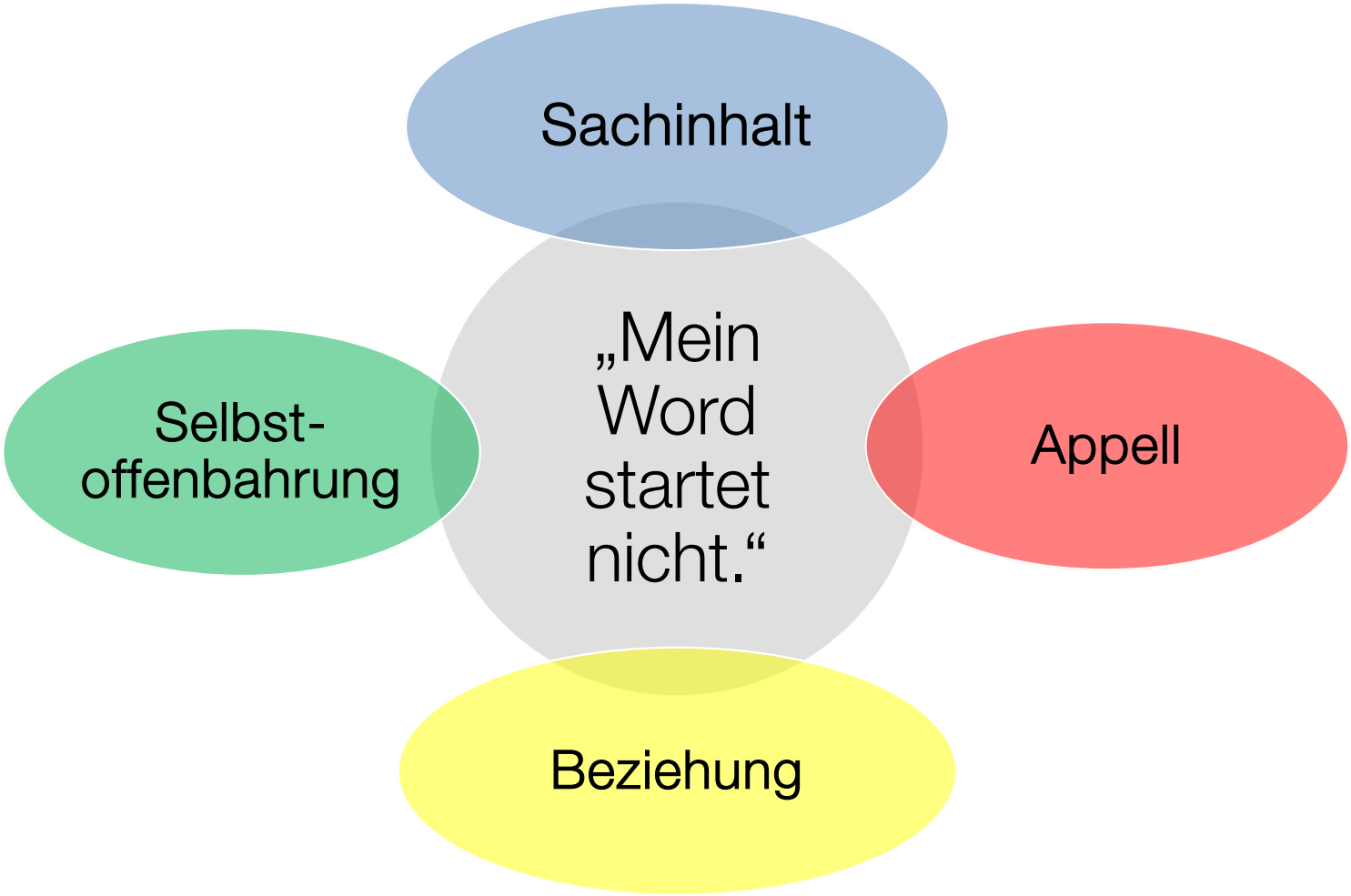
Wer (richtig) fragt, der führt - Bedarfsermittlung

- „Hallo Herr XYZ,
- was kann ich für Sie tun?“ oder
- „wie kann ich Ihnen helfen?“
- Zuhören, notieren – Der Kunde wird sein Problem schildern.
- Wichtig: Erst das Problem aufnehmen, DANN das Drumrum (fürs Ticket)
- Verständnisfragen stellen
- Die Frage ist: Ergibt sich aus jedem Problem automatisch das Ziel?
- Erinnerung: 4 Ohren Modell – Ist der Appell klar?

Erinnerung: Der Kunde ist fremd, ihr seid der Reiseführer

- Kunde kennt die Fachbegriffe nicht
- Kann sein Problem nicht gut erklären
- Hat eine grobe Erwartungshaltung, was er möchte
- Ihr „zieht“ ihn durch den Prozess

4-Ohren Modell



Was ist das wichtigste Arbeitsergebnis des Disponenten bei der Serviceannahme?

.

Problem:
Vom Kunden laienhaft beschrieben

≠

Ziel:
Durch den Disponenten mit Fragetechnik herausgearbeitet und im Ticket hinterlegt

Der Weg:
Diesen findet der Techniker anhand des Zieles selbst

Wer (richtig) fragt, der führt - Bedarfsfestigung

- „Herr X, ich habe Sie so verstanden, dass …“
- Problem wiederholen – warum?
- Zeigt, dass wir richtig zugehört und richtig verstanden haben! (Sachinhalt, Selbstoffenbahrung)
- Hilft, wenn der Kunde akustisch oder sprachlich schwer zu verstehen ist
- „Und Sie möchten jetzt, dass ich …“ oder
- „Und Sie sind dann zufrieden, wenn“
- Beschreibung, wie ich den Appell verstanden habe
- Damit stelle ich mich auf der Beziehungsebene auf Augenhöhe!

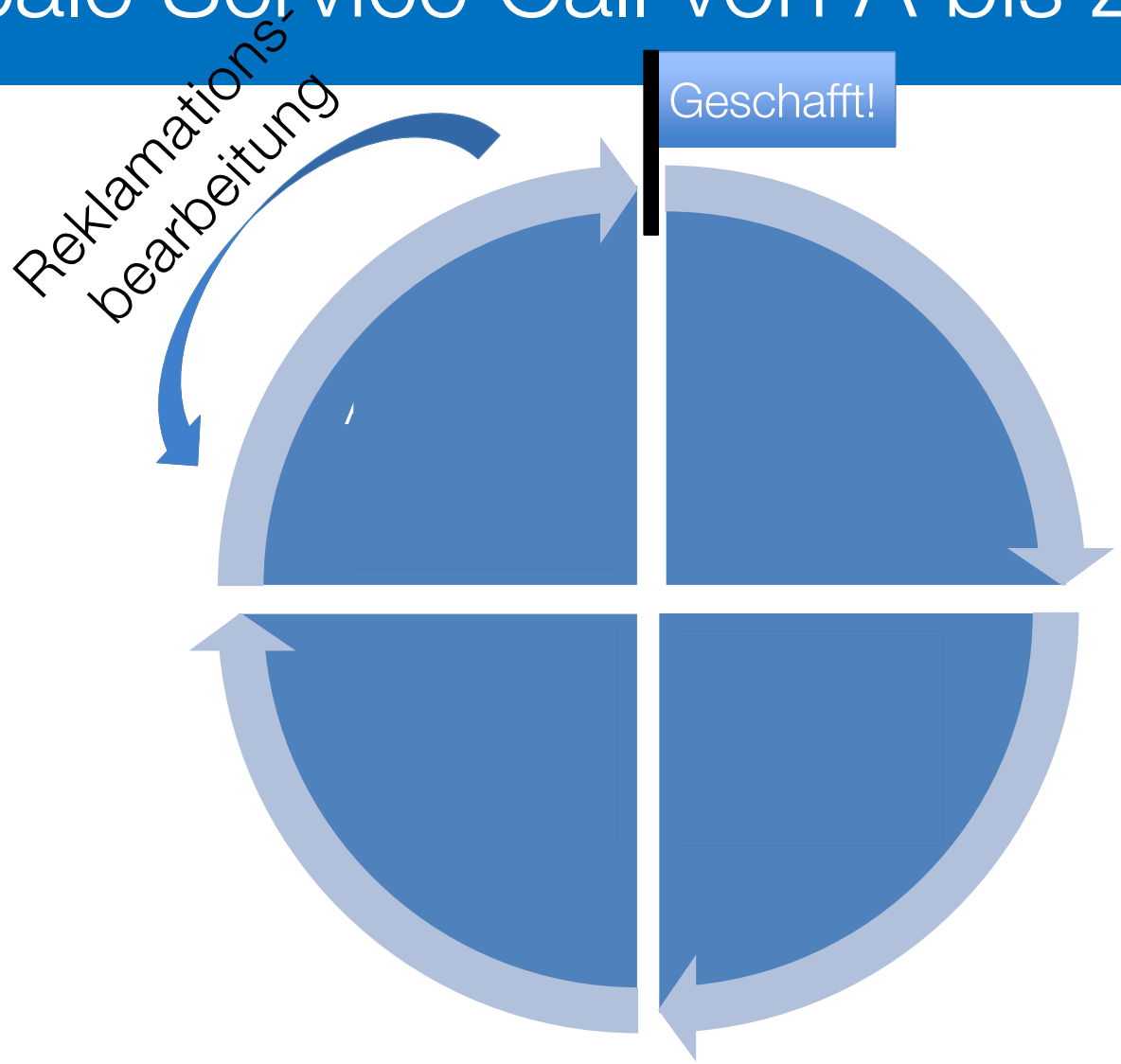
Wer (richtig) fragt, der führt - Bedarfsfestigung

- Im Ticket erfassen:
- Das Problem
- Das Ziel (= die auszuführenden Arbeiten)
- Dem Kunden vorlesen
- Je mehr Mühe ich mir bei der Bedarfsfestigung gebe,
- desto geringer die Rückfragen und Nachbesserungen
- desto höher die Kundenzufriedenheit
- Endfassung des Tickets: Problem, Ziel,
  Weg (kommt vom Techniker)

Ausführung (falls ihr selbst die Arbeiten ausführt)

- Während der Ausführung der Arbeiten remote:
- Den Kunden darauf hinweisen, wie lange die Arbeiten etwa dauern
- und was ihr gerade macht
- Erklären, was gerade passiert, „wenn sich der Mauszeiger nicht bewegt“
- Fachidiot schlägt Kunde tot – Abhilfe: Die Tabu Methode

Der ideale Service Call von A bis Z



Wie reagiere ich auf die Frage „Warum werde ich nicht direkt durchgestellt?“

- „Unser Ziel ist es, allen Kunden so schnell wie möglich den genau passenden Servicetechniker zur Verfügung zu stellen.“
- „Meine Aufgabe ist es, die Servicetechniker zu steuern, damit wir besonders schnell auf Notfälle reagieren können.“
- „Früher haben die Techniker sich selbst verplant. Dadurch hatten sich viele Kunden über lange Wartezeiten beschwert. Mit der jetzigen Situation sind unsere Kunden zufriedener.“

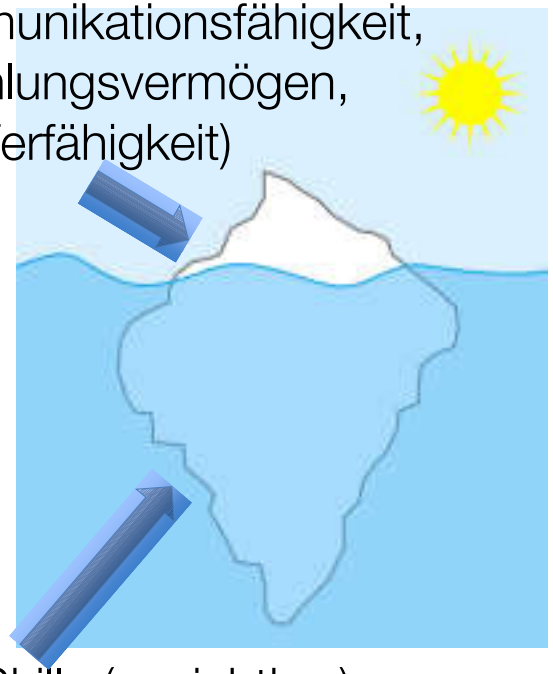
Was ist die Basis für Kundenzufriedenheit?

- Was sorgt für zufriedene Kunden?
- Erwartungen einhalten.
- Was sorgt für begeisterte Kunden?
- Übertreffen der Erwartungen!
- Negativbeispiele:
- Ungewaschenes Auto aus der Werkstatt, der stumme Techniker
- Positivbeispiel:
- Die neue Heizung bei der Oma – „alles sauber“
- Das Mögliche versprechen und dann übertreffen! (Beispiel: Ersatzteil Auto)

Was ist die Basis für Kundenzufriedenheit?

- Hard Skills (Fachkenntnisse) werden bei Mitarbeitern regelmäßig geschult
  - z.B. externe Schulungen von Herstellern etc.
  - Mitarbeit bei erfahrenen Kollegen in Projekten
- Soft Skill Trainings finden in IT Ausbildungen und Studium zur Zeit nicht ausreichend statt
- Für die Kundenzufriedenheit werden die Soft Skills immer entscheidender – nur diese liegen im sichtbaren Bereich

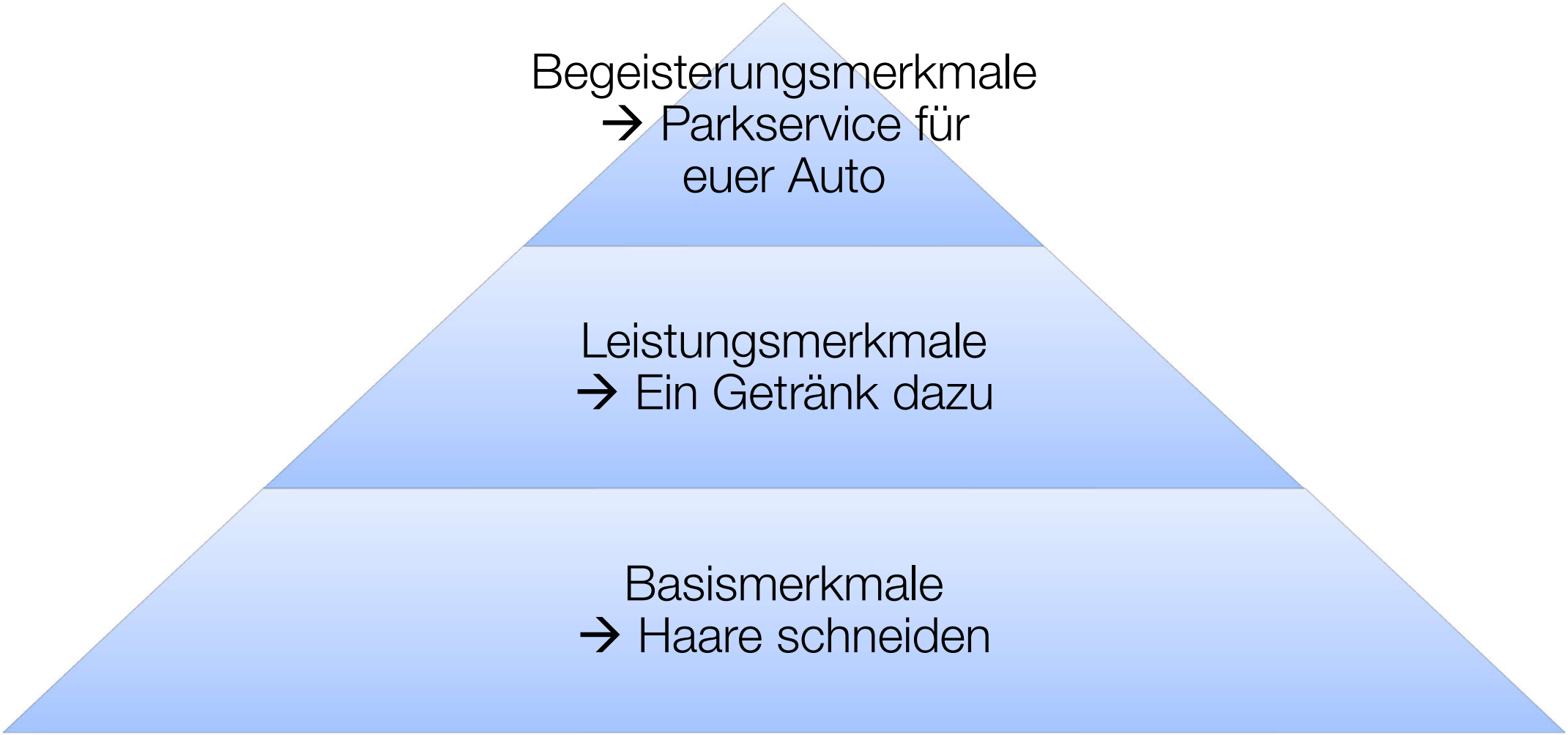
Soft Skills (sichtbar), z.B.: Kommunikationsfähigkeit, Einfühlungsvermögen, Transferfähigkeit)



Hard Skills (unsichtbar), z.B.: technisches Expertenwissen

Kundenzufriedenheit vs. Kundenbegeisterung
Beispiel: Friseurbesuch

Kundenzufriedenheit vs. Kundenbegeisterung
Beispiel: Friseurbesuch



Das Abschlussgespräch mit dem Kunden

- Welche Bedeutung hat das Abschlussgespräch?
- Zusammenfassung der Tätigkeiten
- „Tue Gutes und sprich darüber“
- Das Abschlussgespräch ist ein wichtiger Teil Eures Auftrages!

Abschluss

- Nur die kommunizierte Leistung zählt
- Technisch ausgeführte Arbeiten vs. Kundenwahrnehmung
- Was sieht der Kunde, woraus leitet er eure Leistung ab?
  (Omas Heizung)

Abschluss

- Zusammenfassung:
- „Herr X, ihr Ziel war es, dass XYZ wieder funktioniert.
- Dafür habe ich ABC ausgeführt.
- Zusätzlich habe ich noch ABCD für Sie gemacht.
- Habe ich Ihre Erwartungen erfüllt?
- Was kann ich noch für Sie tun?“
- (Dessertfrage – Darf‘s ein bisschen mehr sein?)

Dessertfrage – wenn vorher schon alles perfekt war …

Das Kundenvertrauen

Die Abrechnung: Das Vertrauenskonto

- Was ist das Vertrauenskonto?
- Positive Beispiele für Menschen aus Eurem Umfeld mit einem vollen Vertrauenskonto
- Was sorgt für Einzahlungen?
- Was sorgt für Auszahlungen?
- Was bewirkt ein volles Vertrauenskonto?
- Ein Kunde ruft den am liebsten an,
- der ein volles Vertrauenskonto bei ihm hat
- Aushängeschild für die Firma – Wir sind Dienstleister

Wer ist eigentlich Kunde?

- Antwort: Jeder.
- Interner Kunde / Externer Kunde.
- Hilfsbereites Verhalten ggü. Kollegen.
- „Manuel Neuer Beispiel“ (nächste Folie)
- Gegenseitiges Einzahlen auf das Vertrauenskonto

„Am Ball bleiben“ heißt: sei wie Manuel Neuer!

WM 2014 NATIONALMANNSCHAFT

Manuel Neuer wird zum besten deutschen Feldspieler

Von Christoph Cöln | Veröffentlicht am 01.07.2014 | Lesedauer: 3 Minuten

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Was ich besser nicht sagen sollte: Die Don‘ts

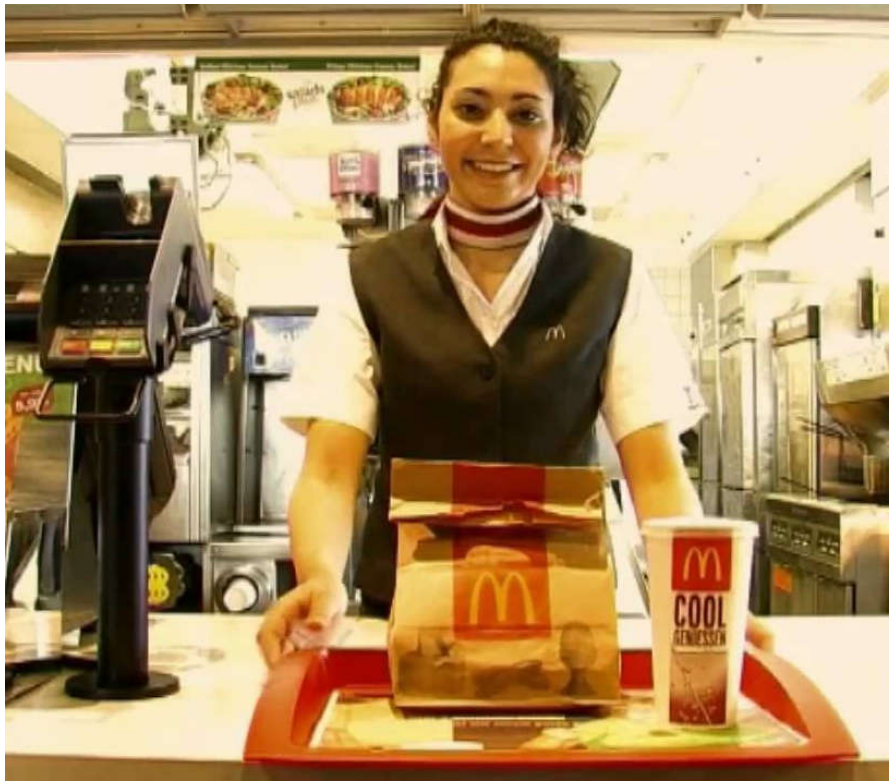
Richtiger Umgang mit Reklamationen

Neulich bei McDonalds an der Kasse

- Ihr bestellt bei McDonalds ein Menü
- der Burger ist kalt, Pommes pappig
- ihr beschwert Euch beim Kassierer….

Neulich bei McDonalds an der Kasse

- Antworten des Kassierers:
- „Ich hab den Burger nicht gemacht“
- „Ich bin für das Kassieren zuständig!“
- „Wir haben hier so viel Stress“
- „Der Lieferant hat schlecht geliefert“
- Stimmt das?
- Seid ihr mit den Antworten zufrieden?



Neulich bei McDonalds an der Kasse

- Fühlt ihr euch bei diesen Antworten ernstgenommen?
- Was haltet ihr von diesem Kassierer?
- Bei welchen Antworten würdet ihr euch ernstgenommen fühlen?

Was wir als Kunden wirklich wollen

- Eine Kunde, der reklamiert,
- möchte weiterhin mit uns zusammenarbeiten!
- Nach Frustration kommt Resignation –
- resignierte Kunden ziehen weiter.
- Was sind die häufigsten Fehler im Umgang mit Reklamationen?
- Falsche Kommunikation
- Keine nachhaltige Bearbeitung

Was wir als Kunde wirklich wollen

- Der Anbieter soll aufmerksam zuhören
- Wir wollen verstanden werden
- Wir wollen uns eine Lösung wünschen können
- Der andere soll sich darum kümmern
- Unsere Zufriedenheit soll ihm wichtig sein
- Unwichtig:
- Wer ist zuständig? Wer ist schuld? Warum ist das passiert?

Was wir im Kundenkontakt nicht sagen sollten

- Oft sind es wenige Sätze, die den Kunden verärgern:
- „Daran bin ich nicht Schuld! Dafür bin ich nicht zuständig“
- → Den Kunden interessiert nicht, wer Schuld hat
- Der Kunde möchte sein Problem gelöst haben

„Dafür bin ich nicht zuständig!“ – Den Ball liegenlassen?

Was wir im Kundenkontakt nicht sagen sollten

- „Das weiß ich auch nicht. Keine Ahnung.“
- → Vermittelt dem Kunden, dass die RMA in einer Sackgasse endet
- → Wirkt wie Inkompetenz
- → „Lass mich in Ruhe“

Was wir im Kundenkontakt nicht sagen sollten

- „Den Fehler gibt es nur bei Ihnen.“
- Der Kunde fühlt sich nicht ernst genommen
- Selbst wenn es so wäre: Der Fehler muss weg!
- Noch schlimmer: Keine Kommunikation
- Oftmals wird gewartet, bis ein Ereignis eintritt (z.B. Teil aus RMA zurück)
- Wovon geht der Kunde aus, wenn er von uns nichts hört?
- Dass gar nichts passiert!

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Was ich im Kundenkontakt gut sagen kann

Was wir im Kundenkontakt gut sagen können

- Kunde regt sich auf:
- Zeigen, dass man es nachempfinden kann - und Ernst nehmen!
- „Ich höre, wie ärgerlich Sie sind.“
- „Sie sind abhängig von Ihrer IT, und die läuft aktuell nicht.“
- (Sich an die Seite des Kunden stellen und den Kunden aus seinem emotionalen Zustand holen.)
- „Sie möchten gern, dass es läuft.“
- „Lassen Sie uns gemeinsam eine Lösung finden.“

Was wir im Kundenkontakt gut sagen können

- Mitarbeiter weiß nicht weiter:
- „Herr X, ich spreche ihr Problem sofort mit meinem Kollegen durch.
- Ich rufe Sie in 15 Minuten mit einem Ergebnis zurück.“

Was wir im Kundenkontakt gut sagen können

- Wenn ein Reklamationsfall nicht weitergeht, z.B. weil Teile fehlen:
- Auch bei fehlendem Fortschritt den Kunden informieren
- Der Kunde behält das Gefühl, dass sich jemand kümmert
- Gibt weniger Ärger, als wenn man auf ein Ereignis wartet
- Fertigstellung pessimistisch schätzen, dann positiv überraschen

Was wir im Kundenkontakt gut sagen können

- Mitarbeiter ist nicht „zuständig“ (z.B. Kunde reklamiert in Buchhaltung):
- „Herr X, ich kümmere mich jetzt persönlich um Ihr Problem.
- Ich suche mir einen Kollegen, der Ihnen bei der Problemlösung helfen kann.
- Ich bleibe so lange am Ball, bis Sie zufrieden sind.“
- (Arbeiten mit Wiedervorlagen)

Zusammenfassung

- Aufmerksam zuhören – Grund für die Unzufriedenheit finden
- „Das kann ich nachempfinden.“
- „Ich höre, wie verärgert Sie sind.“
- „Sie möchten gern, dass es läuft.“
- „Was kann ich JETZT tun, um Sie zufriedenzustellen?“
- „Wenn ich das jetzt so wie gewünscht umsetze, …“
- „ist das dann okay für Sie?“
- „Ich kümmere mich darum.“

Die Verp… – Wörter untergraben Deine Glaubwürdigkeit! Nimm bessere Wörter!

Nein – nicht benutzen!

- man
- würde
- könnte, müsste
- eigentlich, vielleicht, manchmal
- schnellstmöglich, zeitnah
- aber
- Kosten
- Problem
- Ticket
- weiterleiten

Ja – bitte benutzen!

- ich
- werde
- wird
- -
- spätestens in X Minuten
- und
- Investition
- Herausforderung, Aufgabe
- Auftrag
- ICH KÜMMERE MICH!

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Fazit Disponenten Workshop

Welche Inhalte wurden heute vermittelt,
was nutzt ihr wann in eurer täglichen
Arbeit?

Wie startet ihr in eurer täglichen Arbeit?

- Unterlagen (Dokument durchgehen):
- Disponenten-Kommunikation-Merkblatt.docx
- Verinnerlichen: Was darf ich sagen, was nicht?
- Prüfen: Habt ihr die richtigen Werkzeuge für Eure Arbeit? Könnt ihr die Werkzeuge bedienen?
- Ticketsystem
- ERP-System
- Terminplanung (Outlook / Exchange)
- Dokumentationssystem / CRM

Wie startet ihr in eurer täglichen Arbeit?

- 3 Wege der Terminierung:
- Geschlossene Auswahlfrage, Zeitfenster, Negativ
- Techniker max. 60% ausplanen
- Kalender-Tetris, gleichmäßige Ausplanung der Techniker
- Geplante Zeitfenster für Qualitätskontrolle
- Skilldatenbank aufbauen
- Erfahrungswerte für bestimmte Aufgaben lernen und dokumentieren

Wie startet ihr in eurer täglichen Arbeit?

- Abrechnen von Tickets (Ghostwritern):
- Was darf in einem Servicetext stehen und was nicht?
- Projektmanagement:
- Mit Vorlagen arbeiten
- an alle Meilensteine mit Reserven denken

Das Ergebnis eurer guten Arbeit – das optimale Drama-Dreieck

Kunde
erhält schnellen guten Service

Disponent

Plant Techniker optimal aus
und achtet auf Kundenzufriedenheit

Techniker

kann sich auf seine Aufträge
konzentrieren

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Welche Eurer Fragen sind noch offen?

Meine tägliche Aufgabe:
die 8 IT Unternehmerziele
zu erreichen

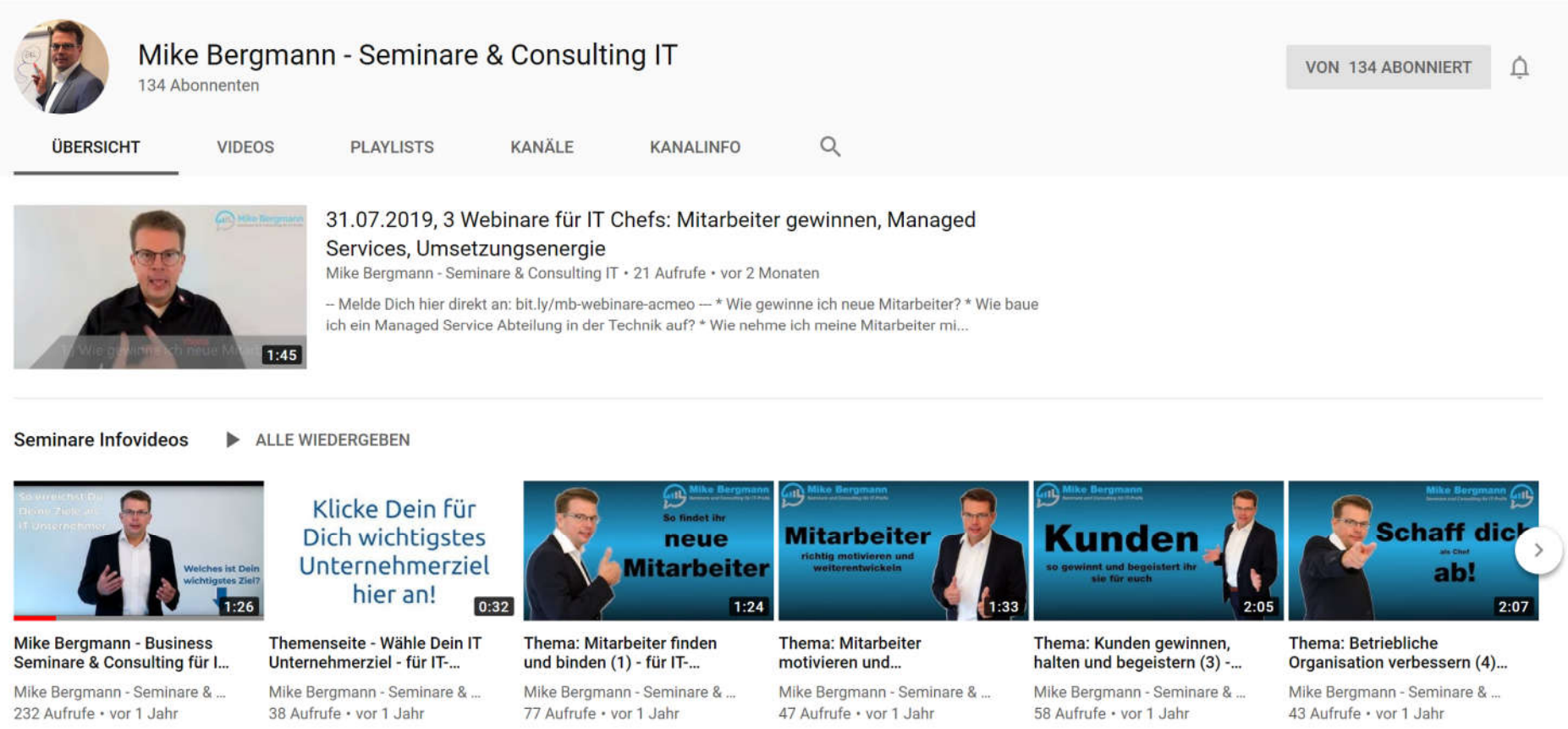
Mit meiner Unterstützung
erreichst Du Deine
8 IT-Unternehmerziele!
Wie?
www.mike-bergmann.de
Seminare für IT Unternehmer

www.mike-bergmann.de

- Wie geht es weiter?
- Das passende Seminar finden?

YouTube Channel…

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis



www.mike-bergmann.de/shop : Unterlagen und Schulungen…

Mike Bergmann
Business Seminare für IT-Profis

Seminare | Termine | Facebook Gruppe | Youtube | Shop

Alle Unterlagen im Shop

Mein Angebot: Wenn Sie innerhalb von 6 Monaten nach Erwerb des Unterlagenpaketes am zugehörigen Seminar kostenpflichtig teilnehmen, erhalten Sie Ihre Investition für die Unterlagen abzüglich 50,- Euro netto Handlingpauschale per Überweisung zurück.

Awareness / IT-Sicherheitsschulung	Informiere Dich	Unterlagen kaufen
Alle Lösungsflyer im Paket	Informiere Dich	Lösungsflyer kaufen
Neue Bonussysteme - Für Managed Services, mehr abrechenbare Leistungen, motiviertere Mitarbeiter und zufriedene Kunden **(1)**	Seminar buchen	Unterlagen kaufen

www.mike-bergmann.de/awareness-info

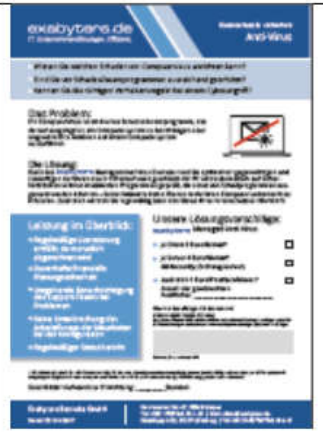
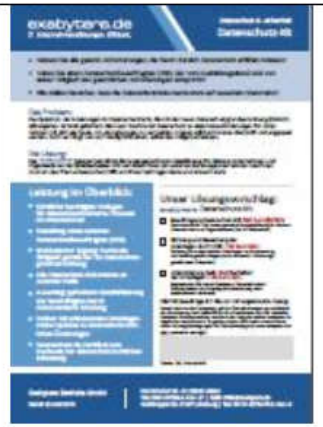
- Komplette PowerPoint
- Gefahren zeigen, Handlungsempfehlungen geben, Managed Services verkaufen
- Lösungsflyer zum Schulungsverkauf
- Videoaufzeichnung einer Schulung
- Merkblatt für Anwender
- Einführungspreis: 390 Euro netto

Ja, ich möchte meine Kunden schulen!

Und diese für das Thema IT Sicherheit sensibilisieren, um Folgeaufträge generieren zu können.

Alle Lösungsflyer?

- http://bit.ly/MB-Lösungsflyer
- Zur Zeit 17 Lösungsflyer, als PDF und als INDD Datei
- 39 Euro netto pro Lösungsflyer
- 390 Euro netto für das komplette Paket
- Auch bestellbar unter www.mike-bergmann.de/shop

Bestellen?	AntiVirus_Lösungsflyer.pdf für Managed Anti Virus Der Kunde befindet sich mit seinem Virenschutz im Monitoring und wir schalten uns bei einem Befall automatisch auf. Wir setzen diese Lösung mit ESET um. Stand: 30. Mai 2017	
Bestellen?	Datenschutz_externer_DSB_Lösungsflyer.pdf zur erfolgreichen Vermittlung eines externen Datenschutzbeauftragten (nicht das Systemhaus selbst!) Stand: 22. Mai 2018	

Hilfe von GF zu GF: Facebook Gruppe

- Tausche Dich mit über 540 anderen IT-Unternehmern auf Augenhöhe aus!

Infos über weitere Seminare

- Auf www.mike-bergmann.de findest Du:
- Alle Termine als Download in Excel Datei – inkl. Links zu Agenden und Infovideos
- YouTube Channel mit Seminar- und Webinar Ausschnitten
- Seminarkatalog mit allen Themen, Agenden und Referenzen
- Facebook Gruppe zum Erfahrungsaustausch mit über 530 IT-Unternehmern
- Online Shop: Unterlagen für Seminare können separat erworben werden (Seminar später nachholen)
- In House oder Videokonferenz Consulting möglich
- Das richtige Thema finden? Seminar Navigator…

Der Seminar Navigator - Was ist Dein Engpass im Unternehmen?

Stand: 10.02.2020

Thema Nr.	Unternehmerziel / Seminarthema	Mitarbeiter finden und binden	Mitarbeiter motivieren und entwickeln	Kunden gewinnen, halten und begeistern	betriebliche Organisation verbessern	Strategien erarbeiten und umsetzen	Produktivität erhöhen	regelmäßige Einnahmen steigern	Als Chef mehr Freiräume gewinnen
1	Neue Bonussysteme - Für Managed Services, mehr abrechenbare Leistungen, motiviertere Mitarbeiter und zufriedene Kunden	★★★★	★★★★★				★★★★★	★★★	
4	Von unter 10 auf über 30 Mitarbeiter – Wachstum aus eigener Kraft für IT-Unternehmen	★★★	★★★		★★★★	★★★★★			★★★★★
5	Mehr Technikleistungen abrechnen und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit erhöhen		★★★★	★★★★	★★★		★★★★★		
6	Flexible Service- und Wartungsvertragsmodelle - (Neu-)Kunden stufenweise bis hin zu Flatrates entwickeln		★★★	★★★★★	★★★		★★★	★★★★★	
7	Cloud Strategien in der Praxis für die Transformation Ihres Systemhauses	★★★	★★★★	★★★★		★★★★★		★★★★★	
8	Optimale Organisation im IT-Systemhaus - noch erfolgreicher werden und immer pünktlich Feierabend haben	★★★★	★★★★		★★★★★		★★★		★★★★★
10	Die Checkliste für Chefs: Die Techniker zu besseren Verkäufern entwickeln		★★★★★	★★★★			★★★★★	★★★★★	
11	Effizientes Marketing und Vertrieb für IT-Dienstleister und Systemhäuser – Praxisworkshop IT-SERVICE.Network			★★★★★		★★★★		★★★★★	
13	Systemhaus-Baukasten - Prozesse, Services, Motivation, Vertragseinnahmen steigern		★★★★		★★★★★	★★★	★★★	★★★★★	
14	Mit Dokumentenmanagement und Archivierung nach GoBD erfolgreich durchstarten			★★★★★	★★★★	★★★		★★★★	
15	Disponenten - Praxisworkshop: Techniker optimal ausplanen	★★★	★★★★★		★★★★★		★★★★★		★★★★
16	Das IT-Jahresgespräch: Mit Investitionsplan, IT-Sicherheitscheck und Unternehmenskompass gut vorbereitet			★★★★★	★★★	★★★★		★★★★★	
17	Umsetzungsenergie im Systemhaus - Ziele und Veränderungen erfolgreich meistern		★★★★★			★★★★★	★★★		★★★★★
18	Mitarbeiter 2.0 für Ihr Systemhaus: Finden, entwickeln, mit Bonussystemen motivieren	★★★★★	★★★★★		★★★★				★★★
19	Praxisworkshop Assistenzaufbau: Chef entlasten und Kosten sparen	★★★★	★★★		★★★★★				★★★★★
20	Online Managed Services verkaufen und Neukunden gewinnen - Wie funktioniert digitaler Vertrieb in der Praxis			★★★★★	★★★★		★★★★	★★★★★	
21	Serviceorientierte Kundenkommunikation - Praxisworkshop	★★★★	★★★★★				★★★★★	★★★	
22	Neue Mitarbeiter finden, entwickeln und an das Unternehmen binden	★★★★★	★★★★★		★★★★				★★★★
23	Visionäre und agile Unternehmensführung - so steigerst Du Selbständigkeit und Eigenmotivation Deiner Mitarbeiter		★★★★★		★★★	★★★★★			★★★★★

einfach.
lückenlos.
produktiv.

visoma
VISIONEN • SOFTWARE • MACHER

Das einfache
Ticketsystem

vom Systemhaus für Systemhäuser

Überall während der Arbeit lückenlos Zeiten erfassen – auf Smartphone, Tablet oder PC

Team Visoma

www.technikerproduktivität.de

Im Vertrieb der acmeo

acmeo
MEHRWERTE für IT-Systemhäuser

visoma tickets

Das Schweizer Taschenmesser für Ihre IT Techniker!

Tel.: 0511 / 51 51 51-97
Mail: tickets@visoma.de

einfach.
lückenlos.
produktiv.

Das Ticketsystem.

Ein Ticketsystem soll Ihren Mitarbeitern die Arbeit vereinfachen und Unternehmensabläufe effizienter machen. So viel zur Theorie. Aber was würden Sie sagen, wenn es ein Ticketsystem gäbe, welches neben dieser Hauptaufgabe noch wesentlich mehr Möglichkeiten bietet, Ihre Arbeit noch lückenloser und effizienter zu gestalten?

Hallo, visoma tickets®

Nicht einfach nur ein Ticketsystem.
Ein Ticketsystem, nur einfach!

Ihren IT Techniker bei der Arbeit zu unterstützen und ihn dabei nicht zu stören, ist eine der grundlegenden Fähigkeiten von **visoma tickets***. Die Effizienz begründet sich hier durch viele kleine Innovationen, die den Umgang mit einem Ticketsystem grundlegend revolutionieren.
Features wie z.B. eine detaillierte Tagesabschlussfunktion, mobile Zeiterfassung mit Spracheingabefunktion und völlige Plattformunabhängigkeit sind nur drei Beispiele der vielfältigen und effizienzsteigernden Bedienelemente von **visoma tickets***.

Vom Systemhaus für Systemhäuser

visoma tickets* enstpringt einer jahrzehntelangen Er-fahrung im Bereich der IT. Als Schwesterunternehmen des Systemhauses Exabyters in Uelzen, einem der größten Systemhäuser der Region Lüneburger Heide in Niedersachsen, hat sich **visoma** durch innovative Ideen und professionelle Umsetzungen verschiedenster IT-Projekte einen Namen gemacht.

„Mit dem Ohr am Puls des Geschehens" – Das ist es, was visoma tickets so viel effizienter gestaltet als vergleichbare Ticketsysteme.

Für glückliche IT-Techniker!

Mehr Produktivität durch Einfachheit und Effizienz.

Lückenlose Technikertage
Ihre Techniker sind 8 Stunden im Einsatz, es werden aber nur 3 Stunden im Ticketsystem aufgeschrieben? Mit **visoma tickets*** gehört dies garantiert der Vergangenheit an! Mit der innovativen Tagesabschlussfunktion werden Ihre Techniker schnell und einfach lückenlose Technikertage erfassen.

Intuitive Bedienung
Kürzen Sie über Spracheingabe auf Ihrem Smartphone oder durch die Verwendung von Textbausteinen die Eingabe Ihrer Tätigkeiten ab und lassen Sie sich Ihre Arbeit direkt vom Kunden per digitaler Unterschrift auf Ihrem Smartphone oder Tablet quittieren.

Anbindung an vorhandene Systeme
visoma tickets* ist als Systemhaus-Middleware Ihre zentrale Datendrehscheibe und verbindet alle wichtigen Systeme: ERP, CRM, Monitoringsoftware, Dokumentationssystem, Fernwartungstool, Exchange und Ihre Telefonanlage werden direkt integriert.

100% plattformunabhängig
Egal auf welchem Endgerät Sie es benutzen, **visoma tickets*** funktioniert auf Smartphone, Tablet, PC, Notebook, etc. Keine Installation nötig, nie wieder Update-Chaos. Intuitive Bedienung durch browsergestütztes User Interface.

Kunden-Historie
Sie bekommen eine genaue Auflistung aller Arbeiten, die Sie jemals für einen Kunden erledigt haben und können sich die einzelnen Tickets jederzeit ansehen. Stichwortsuche inklusive. Schneller haben Sie sich nie einen Überblick verschafft.

Ghostwriter-Funktion
Einfachste Überprüfung der vom Techniker ins Ticketsystem eingetragenen Tätigkeiten durch eine Bürokraft. Korrigieren Sie Rechtschreibfehler, prüfen Sie auf Plausibilität und übergeben Sie mit zwei Klicks alle Arbeiten in eine fertige Servicerechnung.

visoma tickets
Einfach. Lückenlos. Produktiv.

Investition, Service, Übernahme, Schulungen und Updates:*

Modell	Miete	Kauf
Investition pro Named User: (Mehrfachanmeldung möglich!)	**45 € mtl.**	**799 € einmalig**
Support und Updates pro Named User mtl.:	enthalten	19 €
Outlook Add-In pro Named User: (für Disposition, Mail-to-Ticket und Zeiterfassung):	10 € mtl.	99 € einmalig zzgl. 5 € mtl.
Einrichtung & Schulung:	nach Aufwand / 760 € Tagessatz	
Schnittstelleneinrichtung und ERP-Anbindung:	nach Aufwand	

Zusätzlich unser visoma tickets Serviceversprechen:

- First Level Support von der ACMEO, 2nd Level Support von den Entwicklern der visoma
- Offene Kommunikation auf Augenhöhe in unserer Supportplattform Bitrix24
- Einfache Meldung von Feature Requests und Bugs
- Einblick in die Dokumentation und Entwicklungsroadmap
- Wir bieten auch Individualentwicklungen und Consultingleistungen an

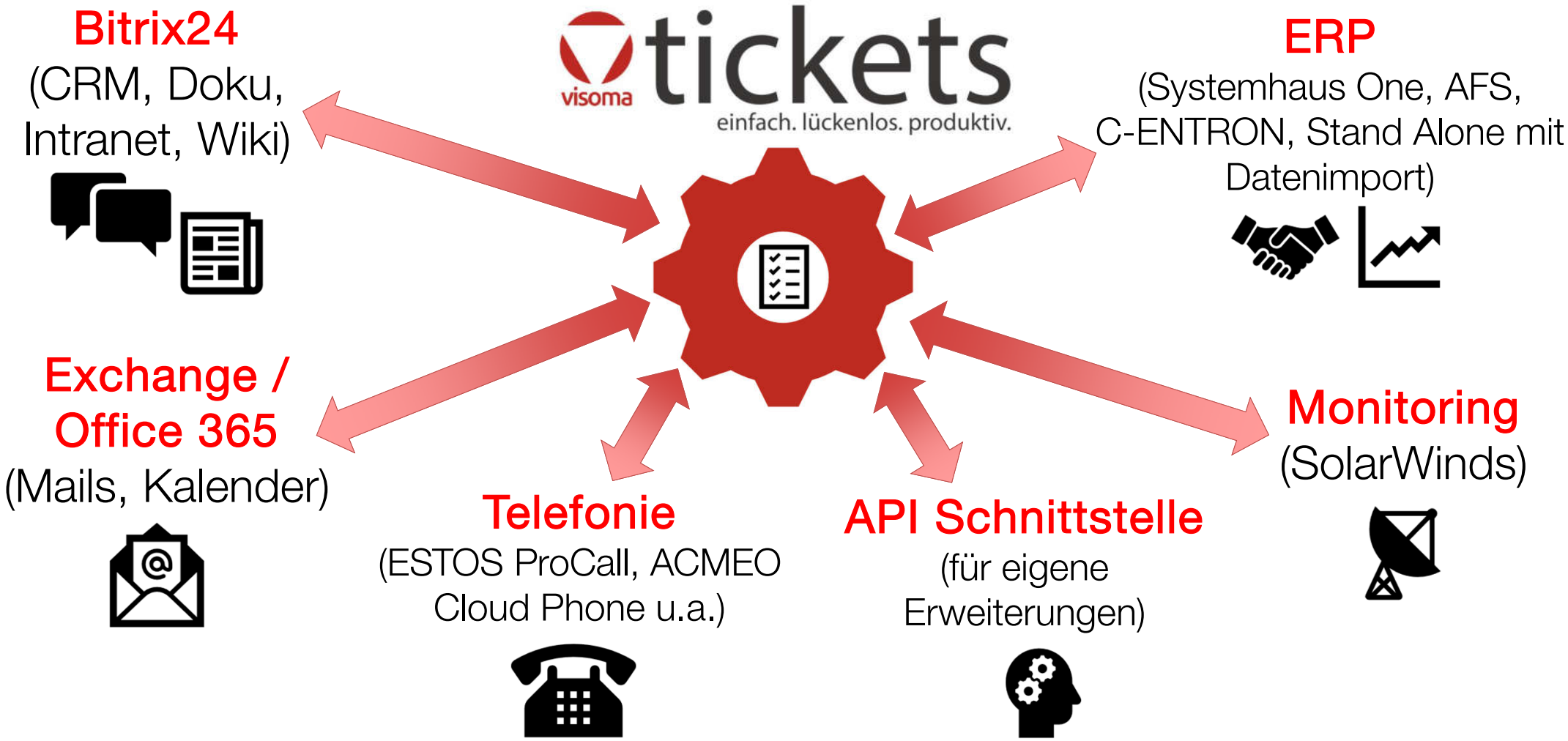
*Alle Preise verstehen sich zzgl. 19% Mehrwertsteuer

Warum „visoma tickets"?

„Das gebündelte Know How aus über 27 Jahren Systemhauserfahrung und meinen Seminaren für Systemhauschefs (Erhöhung der Technikerproduktivität, Bonussysteme etc.) steckt in visoma tickets und bringt die Effizienz Ihres IT Supports auf ein ganz neues Niveau: Einfache Bedienung, kein Schnickschnack, Unterstützung genau dort, wo man sie braucht – z.B. auf dem Smartphone."

Mike Bergmann (Geschäftsführer Visoma)

visoma tickets als zentrale Systemhaussoftware und Ticketsystem (www.visoma-tickets.de)



Bitrix24 als Systemhaustool zum Eigeneinsatz und zum Verkauf an Kunden

- Die visoma liefert installiert und individualisiert Bitrix24 als Intranetlösung für Systemhäuser und deren Kunden
- Workshopvideo: http://bit.ly/bitrix-systemhaus
- Tipp: Auf www.bitrix24.de kostenlose Cloud Version als Testversion einrichten, danach von uns die für Systemhäuser optimierte Self Hosted Version beziehen
- Die Software selbst einsetzen und später an andere Kunde verkaufen (visoma liefert die Lizenzen)
- Unsere Programmierer helfen bei der Einrichtung und Anpassung

Centron Open Group in Facebook

- Offene Kommunikationsplattform zum ERP C-ENTRON
- Über 320 Mitglieder - keine Mitglieder, die beim Hersteller arbeiten
- Gute Diskussionsgruppe und Hilfe zur Selbsthilfe
- Wer Mitglied werden will:
- http://bit.ly/c-entron-gruppe
- oder Mike Bergmann über Facebook suchen und adden

Mike Bergmann
Seminare und Consulting für IT-Profis

Der Disponenten-Praxisworkshop – Techniker optimal ausplanen

Referent: Dipl.-Kfm. Mike Bergmann, Systemhaus Exabyters, Softwareentwickler visoma