

IT-Serviceanfragen entgegennehmen und eingangs bearbeiten

## 3. Kundenzufriedene Fallbearbeitung

### (1) Einstieg

*Aufgabe 1: Mit welchen Methoden kann man erfahren, wie man Leistungen und Services für den Kunden verbessern kann?*

---

---

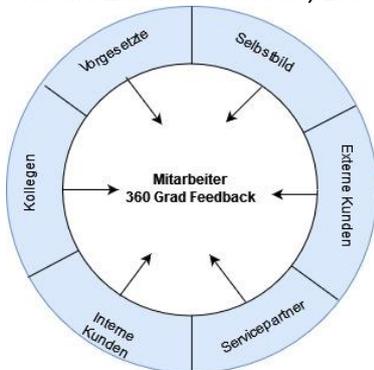
---

---

---

---

Die Bearbeiter von Serviceanfragen spielen dabei eine große Rolle. Eine 360-Grad-Umfrage z. B. kann hier die Zusammenarbeit, Leistungsbereitschaft und -fähigkeit prüfen.



Erfolgreiche Servicepioniere nennen bereitwillig Tipps und Prinzipien, um Leistungen oder Services zu verbessern. Ein Beispiel sind die Prinzipien des Amazon-Gründers Jeff Bezos. Der Schlüssel zum Erfolg liegt laut ihm darin, den Kunden wirklich zuzuhören und die Grenzen ständig zu erweitern, um ihnen das zu bieten, was sie suchen.

Jeff Bezos, Founder und CEO des Onlineversandhändlers Amazon zum Erfolg des Unternehmens:  
*Das Unternehmen soll seine Kunden als eingeladene Gäste sehen und sich selbst als Gastgeber. Die Aufgabe des Unternehmens ist es, jeden relevanten Aspekt des Erlebnisses für den Kunden ein kleines bisschen zu verbessern.*

*Aufgabe 2: Überlegen Sie sich Gründe, warum Kunden gerne auf Amazon einkaufen.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Mögliche Erfolgsfaktoren, die im IT-Bereich zu zufriedenen Kunden führen können:**

- **Optimale Eskalationsstrategie** (z.B. sollte der First-Level Support rechtzeitig an Second-Level-Support eskalieren und nicht unnötig Zeit verschwenden)
- **Erfolgte Störungsbehebungen / Problemlösungen kritisch analysieren und weiterentwickeln**
- **Kundenfeedback nutzen**
- **Pro aktiv Störungen erkennen und beheben**

Das Service-Management kann hierfür Key-Performance-Indikatoren (KPI, Ziel-/Leistungsgrößen) auswerten.

## (2) Key-Performance-Indikator (KPI)

Als KPI bezeichnet man eine Messgröße oder Kennzahl, die eine Zielgröße oder Leistungsstärke (z. B. Effizienz, Effektivität und Wirtschaftlichkeit) eines Prozesses, IT-Services oder allgemein einer Aktivität anzeigen soll. Kennzahlen werden absolut miteinander und im Zeitablauf verglichen und auch in Beziehung zu anderen Messgrößen gesetzt.

### Aufgabe 3: Erklären Sie den Unterschied zwischen Effizienz und Effektivität?

Effektivität:

---

---

---

Effizienz:

---

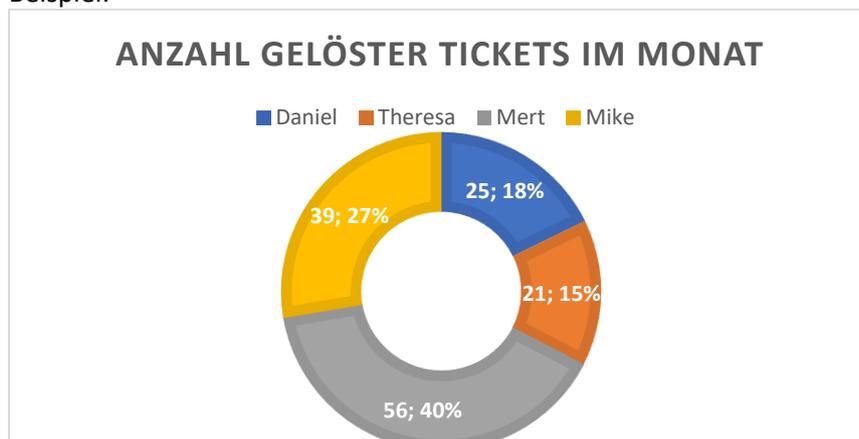
---

---

### Darstellungsweisen von KPIs

- Absolute Werte (z. B. 9 von 10)
- Prozentuale Größen (z. B. Zufriedenheit von 99,7%)
- Zeitvergleiche (z. B. Jahr 1: zehn unerledigte Tickets, Jahr 2: zwei unerledigte Tickets)

Beispiel:



## Auflistung verschiedener Kennzahlen (KPI)

- **Offene vs. gelöste Tickets:** Überwachen Sie Ihr Ticketing-System? Bezogen auf das ganze Unternehmen oder auf einzelne IT-Mitarbeiter. Wird in Prozent ausgegeben und bezieht sich auf einen konkreten Zeitraum.

$$\text{Offene Tickets in \%} = \frac{\text{Offene Tickets}}{\text{Geschlossene Tickets}} \cdot 100$$

Je höher der Wert, desto schlechter für das Unternehmen, da dies bedeutet, dass es mehr offene als geschlossene Tickets gibt.

- **Mean Time To Repair (MTTR):** Wie schnell reagieren Sie auf Ausfälle (Diagnose, Implementierung, Reparatur, Test)? Wird in der Regel in Stunden angegeben und bezieht sich auf einen konkreten Zeitraum (z. B. Monat, Quartal).

$$\text{MTTR} = \frac{\text{Gesamtausfallzeit}}{\text{Anzahl der Ausfälle}}$$

Je niedriger der Wert, desto besser (→ desto schneller ist die Durchschnittliche Zeit zur Behebung von Problemen).

- **Mean Time between Failures (MTBF):** Wie lange dauert die mittlere Betriebszeit zwischen zwei Ausfällen? Wird meistens in Stunden oder Jahren angegeben und bezieht sich auf einen konkreten Zeitraum.

$$\text{MTBF} = \frac{\text{Gesamtbetriebszeit}}{\text{Anzahl der Ausfälle}}$$

Je höher der Wert, desto besser (→ desto länger ist die durchschnittliche Betriebsdauer).

- **IT-Kapitalrendite (ROI):** Wie hoch ist Ihr Return On Investment? Sie gibt das Verhältnis des erwirtschafteten Gewinns zum eingesetzten Kapital wieder.

$$\text{ROI in \%} = \frac{\text{Gewinn}}{\text{eingesetztes Kapital}} \cdot 100$$

Je höher der Wert, desto höher ist die Rendite.

- **Verfügbarkeit:** Wie wahrscheinlich ist es, dass ein System wie vorgesehen funktioniert?

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = \frac{\text{Vereinbarte Servicezeit} - \text{Ausfallzeit (Downtime)}}{\text{Vereinbarte Servicezeit}} \cdot 100$$

Je höher der Wert, desto besser.

Weitere Kennzahlen:

- **Wiedereröffnete Tickets:** Werden gelöste Tickets häufig erneut bearbeitet?
- **IT-Projekte in Budget:** Realisieren Sie Ihre IT-Projekte innerhalb des Budgets?
- **Bearbeitungszeiten:** Planen Sie Ihre IT-Aufgaben effektiv?
- **Aufwandschätzung:** Wie genau können Mitarbeiter den Aufwand abschätzen?
- **Neue Features:** Entwickeln Sie neue Funktionen nach Plan?
- **Kritische Bugs:** Wie entwickelt sich die Anzahl kritischer Bugs?
- **Server Downtime:** Wie erhöhen Sie Ihre Server Uptime?
- **Support Mitarbeiter vs. Endnutzer:** Gibt es genügend Supportmitarbeiter?
- **IT-Fluktuationsrate:** Wie erfolgreich ist die Mitarbeiterbindung in der IT?
- **Anzahl der Anrufe:** Wie oft am Tag werden Techniker, Support- oder Service-Level angerufen?
- **Prinzipiell Anzahl/Prozentsätze von:** erfüllten Servicezielen, SLA, Reviews/Änderungen der SLA, nicht vom Servicekatalog abgedeckten Services
- **Verbesserungsgrad der Kundenzufriedenheit:** Regelmäßige Umfragen, um eine Verbesserung (oder Verschlechterung) zu ermitteln.
- **IT-Kosten Übersicht:** Was sind Ihre primären Kostentreiber in der IT?
- **IT-Kosten vs. Umsatz:** Wie entwickeln sich Ihre IT-Kosten?

**Aufgabe 4: Berechnen und bewerten Sie mithilfe der nachfolgenden Daten für den Januar:**

- die MTTR für die einzelnen Bereiche und insgesamt für den Monat
- den ROI
- die Kennzahl für Tickets (geschlossene vs. offene) für die einzelnen Mitarbeiter und das Unternehmen gesamt
- die Kundenzufriedenheit (Durchschnitt) anhand der Rezensionen, die für das Unternehmen im Internet vorliegen.

Ergebnisse sind kaufmännisch auf zwei Nachkommastellen zu runden.

Monatliche Wiederherstellungen – Monat Januar 2022		
Betrifft	Datum	Ausfallzeit in Stunden hh:mm
Content-Management-System	04.01.22	07:20
	13.01.22	08:35
	18.01.22	10:15
	22.01.22	07:50
Domain Name Service	10.01.22	29:10
	26.01.22	24:20
Hardware Probleme	03.01.22	01:15
	11.01.22	04:20
	13.01.22	01:45
	24.01.22	03:30
	25.01.22	02:10
Host Provider	14.01.22	10:05
	17.01.22	08:40
	22.01.22	09:45

**5a)**

--

Geschäftszahlen für Januar:

Eingesetztes Kapital: 1.600.000,00 €

Erwirtschafteter Umsatz: 3.577.500,00 €

Summe der Aufwendungen: 3.352.000,00 €

**5b)**

--

**5c)**

Mitarbeiter	Anzahl geschlossener Tickets	Anzahl offener Tickets	Offene Tickets in %
Peter	36	47	
Kate	42	11	
Roland	39	13	
Marvin	51	4	
<b>Gesamt</b>			

Rezensionen der Kunden im Januar für den Helpdesk (vereinfacht):

Name (Anonymisiert)	Datum	Bewertung
H. A.	03.01.22	★★★★☆
I. B.	03.01.22	★★★★☆
L. A.	05.01.22	★★★★★
M. S.	10.01.22	★★★★☆
C. K.	10.01.22	★★★★☆
M. B.	11.01.22	☆☆☆☆
S. T.	13.01.22	★★★★★
L. R.	17.01.22	★★★★★
N. M.	19.01.22	★★★★☆
A. O.	19.01.22	★★★☆☆
P. R.	20.01.22	★★★★☆
L. W.	25.01.22	★★★★☆
R. K.	27.01.22	★★★★★
J. W.	31.01.22	★★★★☆

5d)

--