

CIO-Letter #2

10. April 2014

sichere On Premises Enterprise Remote Control Lösungen



Die Werkzeuge die ich brauche, um meine Arbeit erfolgreich und richtig zu erledigen.

Beim Anruf bei Service-Hotlines erlebt man immer wieder Überraschungen. Neben Angestellten welche solche Stellen lieber nie angenommen hätten, gibt es aber auch Fälle, wo das Management einen grossen Teil der Verantwortung für das Wort «schlechte Servicequalität» trägt.

Vor kurzem habe ich z.B. folgende Situation am Telefon mit einer Hotline eines grossen Computer-Herstellers erlebt.

Ich hatte dort gemeldet, dass ich auf 40 Notebooks einen Serienfehler bemerkt hätte. Die Hauptplatinen der Notebooks gingen nach ca. 2-3 Wochen Gebrauch kaputt und die Geräte liessen sich dann nicht mehr einschalten. Alle Geräte hatten vor Ort Service. Das Problem war jedoch, alle 40 Geräte waren bereits den Consultants einer Firma ausgeliefert worden und die sind ständig bei Ihren Endkunden unterwegs, können also nur schwer auf Ihre Geräte verzichten. Der Fall eskalierte zu einer speziell für solche Fälle vorgesehenen Abteilung.

Das geschilderte Problem war jedoch eine komplette Überforderung für die Mitarbeiterin an der Hotline des Computerherstellers. Ich bestand darauf, dass Aufgrund des Nachweises, dass nun bereits 6 Geräte kaputt gegangen seien und dies daher ein Serienfehler sei - bei den restlichen 34 Geräten aus dieser Serie pro aktiv die Mainboards ersetzt würden. Die Geräte hatten schliesslich vor Ort Garantie. So einen Fall konnte die Mitarbeiterin jedoch nicht abhandeln. Zuerst öffnete Sie für jedes Gerät einen einzelnen Fall in Ihrem Ticket-System. Danach, als Sie merkte dass dies viel zu lange dauert, begann Sie mehrere Fälle in einzelnen Tickets zusammenzufassen. Weder bestand ein Prozess, wie die Mitarbeiterin in solchen Fällen vorzugehen hatte, noch hatte Sie die Möglichkeit in Ihrem Ticketsystem so einen Serienfehler zu erfassen, dass es nicht viel Zeit kostete und dass schlussendlich bei jedem der 34 Computer zeitgerecht die korrekte Adresse erfasst werden konnte so dass ein Techniker mit dem korrekten Material bei den Endkunden vorbeigehen konnte. Schlussendlich nach vielen Telefonaten und einigen abgebrochenen Technikereinsätzen wegen z.T. auch noch falsch zugeteilten Materials musste der Fall bis in die Geschäftsleitungsetage des Computerherstellers eskalieren, bevor eine adäquate Lösung für das Problem gefunden werden konnte. Dort wurde mir bestätigt, wir seien auch nicht der einzige betroffene Kunde, und das Problem sei auch administrativ ein Fiasko. Es handle sich um ein weltweites Problem mit einer schlechten Serie von Computerchips, die Ersatzplatinen seien schlecht lieferbar und fast alle Computerhersteller seien von diesem Problem betroffen.

Konzentrieren wir uns jedoch wieder auf die Mitarbeiterin bei der Hotline. Was lief da falsch? Sie arbeitet doch nach Vorgaben und mit einem Computerprogramm, welches genau auf Ihre Arbeit zugeschnitten ist. Die Vorgaben sind vermutlich in

Prozessen definiert. Am Computerprogramm kann die Mitarbeiterin nicht viel ändern und die Prozesse gibt das Management vor. Somit sind die Werkzeuge (Informationen, Prozesse, Programme und Vorgaben), welche die Mitarbeiterin vom Management erhielt nicht ausreichend, sodass Sie Ihren Job gut erledigen konnte.

Würden Sie in so einer Situation und nachdem der selbe Kunde 10 Mal und von mal zu mal unzufriedener angerufen hat nicht auch das Handtuch werfen wollen? (Ich war ja nicht der einzige Kunde mit dem Problem). Klar, solche Mitarbeiter werden speziell geschult, eine dicke Haut zu entwickeln, aber dennoch muss die Fluktuation bei solchen Hotlines extrem hoch sein. Nicht selten werden solche Jobs ja auch noch ausgelagert, was i.d.R. in solchen Teams zu zusätzlicher Unzufriedenheit führt.

Wäre also nicht alles viel besser, wenn der Mitarbeiter wenigstens die richtigen Werkzeuge für seine Arbeit hätte?

Ihre Mitarbeiter in der IT benötigen das richtige Material und die richtige Ausrüstung um Ihre Arbeit gut zu erledigen. Das Management muss aber die Mitarbeiter auch damit ausstatten so dass diese Ihre Jobs besser erledigen können und damit Sie die vorgegebenen Ziele auch erreichen können.

Lesen Sie das Buch «12 the Elements of Great Managing». Es baut auf einer Befragung von GALLUP auf in der 4.8 Millionen Angestellte interviewt wurden bezüglich der Frage, «was für Sie ein gutes Management ausmacht». Dabei zeigten sich 12 wichtige Punkte. Einer der 12 wichtigen Dinge, welche die meisten Mitarbeiter Angaben betraf das «Material und die Ausrüstung.»

Die Fernwartungs- und Fernunterstützungslösung von BOMGAR wird Ihren Mitarbeitern im Support imponieren. Mit dieser Lösung geben Sie Ihren Mitarbeitern eins der besten auf dem Markt verfügbaren Werkzeuge für den Fernsupport in die Hand. Sie werden es nicht mehr durch ein anderes Werkzeug ersetzen wollen.

Wenn Sie mehr über BOMGARs innovativen Ansatz bei den On Premises Fernwartungs- und Fernsteuerungs-Appliances erfahren möchten empfehle ich Ihnen die Teilnahme an einem meiner nächsten Webinare.

Die Webinarianmeldung und mehr Informationen zum Thema BOMGAR finden Sie unter: www.microdyn.ch

Es grüsst Sie

Rolf Hahn, CEO Microdyn AG

MICRODYN AG
ITSM technologies

St. Gallerstrasse 23
8645 Jona-Rapperswil
Schweiz

T: +41 55 212 87 59
M: sales@microdyn.ch