



## **Business Case**

Checkliste für das Servicekonzept einer IT-Firma

26.03.07  
Version 1.0

**Martin Lüchem Innovationsberatung**

---

Email [Innovation@Luechem.de](mailto:Innovation@Luechem.de)

Internet <http://Innovation.luechem.de/>

## **Inhaltsverzeichnis**

1	Grundlagen und Randbedingungen.....	3
2	Umfang der Supportleistungen.....	5
3	Prozesse.....	7
4	Ressourcen und Planungen.....	8

# 1 Grundlagen und Randbedingungen

Support oder im so von uns verstandenen weiteren Sinn "Service" orientiert sich in erster Linie am Angebot und an den Anforderungen der Kunden.

## 1.1 Produkte und Leistungsangebot

Das hier gewählte **Szenario** als Ausgangssituation zeigt eine Dreiteilung des Angebots, wodurch sich Art und Umfang der Serviceleistungen nicht leicht festlegen lässt.

1. Klassische Dienstleistungen (Beratung, Outsourcing, etc.),
2. Vertrieb von Fremdprodukten,
3. Entwicklung und Vertrieb eigener Produkte.

Wir gehen davon aus, dass ausschließlich Software angeboten wird, der Vertrieb von Hardware also keine Rolle spielt.

Auf rechtliche Aspekte gehen wir hier nicht ein. Diese werden normalerweise in Zusammenarbeit mit einem Rechtsanwalt, einer Anwältin in die allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle Arten von Verträgen einfließen. Online-Handel spielt in dem gewählten Szenario (noch) keine Rolle.

Zusätzlich geht dieses Szenario davon aus, dass **Open Source** – Software entwickelt und vertrieben wird. Daraus ergeben sich Besonderheiten, insbesondere, wenn beim Kunden Open Source – Software weiter entwickelt wird. In dem Fall muss die im Haus und beim Kunden entwickelte Software samt Source Code wieder der Allgemeinheit zur Verfügung gestellt werden.

## 1.2 Die Firmenstruktur

Klassische Unternehmensstruktur mit

- Geschäftsführung und Marketing
- Vertrieb
- Rechnungswesen
- Einkauf
- Entwicklung
- Beratung
- Auslieferung (Software Factory)
- **plus** Service und Support

Der Bereich Beratung ist Service und Support zugeordnet, um deutlich zu machen, dass ein umfassender Servicebegriff vertreten wird.

## 2 Umfang der Supportleistungen

Wir unterscheiden die Bereiche von Service & Support wie nachfolgend dargestellt. Auf Basis dessen kann ein passendes Service- und Supportkonzept entwickelt werden.

### 2.1 Customer Support im engeren Sinne

- Meldungsannahme (HelpDesk intern, extern, online)
- Klassifikation (kostenlos, kostenpflichtig, fachliche Zuordnung)
- Verteilung
- Überwachung

### 2.2 Remote Support

- Unterscheidung kostenlos, kostenpflichtig
- ggf. Zeitmessung und
- Abrechnung

### 2.3 Früherkennung

- bei sehr komplexen Kundensystem wie z.B. SAP-Installationen
- im Falle von Outsourcing in house

### 2.4 Problemlösung

Dreiteilung des Support, je nach Umfang auch nur zweigeteilt:

- 1<sup>st</sup> Level Support
- 2<sup>nd</sup> Level Support
- 3<sup>rd</sup> Level Support

Ergänzung durch:

### 2.5 Informationsservices

- Internet
- Intranet (interner Informationsfluss!)
- FAQ, Hinweisdatenbank, Knowledge Ware

## 2.6 Services im Bereich Kundenentwicklungen und Pilotkundenservice

Diese Bereiche sind projektbezogen oder orientieren sich an der Roadmap der vertriebenen (internen und externen) Software. Wichtig ist, bei aufwändigen Projekten und komplexer Software ein entsprechendes Angebot in diesem Bereich mit anzubieten. Zum Beispiel könnten in der Pilotierungsphase spezielle Remote Support-Angebote gemacht werden, sowie festgelegte Betreuer im Service.

## 2.7 Produktverbesserung und Qualitätsmanagement

- Feedbackmanagement
- QM-Prozesse

### 3 Prozesse

Im folgenden listen wir die wichtigsten Punkte auf, nach denen der Lösungsprozess aufgebaut werden sollte:

- Wer nimmt Meldungen auf?
- Wer hält im Zuge der Problemlösung den Kundenkontakt?
- Wie werden Meldungen klassifiziert?
- Wer beantwortet Fragen und löst Probleme?
  - ◆ 1<sup>st</sup> Level (Support)
  - ◆ 2<sup>nd</sup> Level (Entwicklungsnaher Support)
  - ◆ 3<sup>rd</sup> Level (Entwicklung)
- Monitoring der Meldungen
  - ◆ Einhaltung garantierter Antwortzeiten
  - ◆ Eskalationsmanagement
- Wer entscheidet über kostenlos/kostenpflichtig?
- Interne Schnittstellen (Angebotserstellung, etc.) für kostenpflichtige Dienstleistungen
- Wie unterstützt das interne Meldungs- und Informationssystem den gesamten Prozess? (Anbindung von Kunden?)
- Wie ist der interne Informationsfluss?

## 4 Ressourcen und Planungen

### 4.1 Personalressourcen

Service und Support erfordert absolute Kundenorientierung. Im Mittelpunkt steht also immer der Kunde. Alle Mitarbeiter eines Unternehmen, die im Support arbeiten oder Telefonate von außen annehmen, sollten daher mindestens eingewiesen, besser geschult werden.

- eigene Mitarbeiter
- Partner
- Professionelle Callcenter

### 4.2 Technische Ressourcen

- Meldungssystem (Ticket-System) / Portal
- Online Anbindung
  - ◆ manuelle, automatisierte Datenübertragung
  - ◆ Einwahl in Kundensysteme, Einwahl in Testsysteme beim Kunde
- Bei Kunden installierte Systeme zur Supportunterstützung (insbesondere für Remote Support)

### 4.3 Weitere Faktoren

Folgende Faktoren müssen für die Planung zusätzlich berücksichtigt werden.

- Das zu erwartende Servicevolumen wird beeinflusst insbesondere durch:
  - ◆ Die Anzahl der Kunden und Installationen
  - ◆ Die Produktpalette, sowie die Komplexität der Produkte und Dienstleistungen
- Anstatt Freigabe von E-Mail-Adressen Anbindung an Meldungssysteme und ein kontrollierter Feedbackprozess! (HelpDesk-Nummer dafür während der zugesicherten Supportzeiten durchgängig besetzt.)
- Wochenpläne aufbauen und Notfallregelungen treffen
- Zuständigkeiten, Vertretungsregelungen festlegen