



IT-Services – ganzheitliche Kundenorientierung ist zwingend

In Zeiten von «The Product as a Service» erwarten Kunden von OBT als IT-Dienstleister wesentlich mehr als nur eine Ausstattung mit Rechnern und Programmen. Sie fordern an die Strukturen angepasste Funktionen, die auch langfristig zuverlässig sind. Warum dabei auch Branchen-Know-how eine zentrale Rolle spielt, zeigt der Artikel auf.



Christian Morf
Leiter Services, Partner
Zürich

Früher erfolgte die Auswahl von IT-Systemen eher nach persönlichen Präferenzen als nach betrieblichen Notwendigkeiten. Oft kauften Unternehmer einfach die notwendigen Geräte und liessen Software aufspielen, die allenfalls noch ein bisschen an die Gewohnheiten im Unternehmen angepasst wurde. Das Ganze wurde installiert und in Betrieb genommen, es folgte eine kurze Schulung. Und der Service? Wenn etwas nicht funktionierte, rief man einen Techniker oder einen Softwarespezialisten an – falls die entsprechenden Leute nicht in-house zur Verfügung standen. Weil nicht immer klar war, wo der Fehler lag und wer dafür verantwortlich war, diesen zu beheben, konnte die Bearbeitung auch einmal etwas länger dauern.

Der Service beginnt beim Kennenlernen

Heute kauft der Kunde bei OBT nicht mehr einfach eine mit Software bestückte IT-Infrastruktur, sondern bezahlt dafür, dass die IT genau das leistet, was er sich vorgestellt hat: Er kauft langfristig zuverlässige Funktionen. Deshalb ist das Thema IT-Services und Branchen-Know-how schon beim ersten Kundenkontakt präsent. Den IT-Experten stellen sich Fragen wie: Können wir dem Kunden das bereitstellen, was er erwartet? Sind wir der richtige Partner? Kann der Kunde von unserem spezifischen Know-how profitieren? Passt der in unser Portfolio? Lassen sich diese Fragen mit Ja

beantworten, wird zusammen mit dem Kunden eine Strategie erarbeitet, und das Projekt beginnt sich zu konkretisieren. Um Schritt für Schritt voranzukommen, braucht es genaue Analysen sowie viele Gespräche vor Ort. Die Serviceorganisation wird ständig miteinbezogen, auch in der Umsetzungsphase, bei der Inbetriebnahme, bei der Schulung und beim Betrieb der Infrastruktur an vorderster Front.

Um kurzfristig benötigte Entscheidungen in ein Projekt einfließen zu lassen oder treffen zu können, wird bei grösseren Projekten ein Steuerungsausschuss gebildet.

Zweckmässiges Ticketsystem verhindert Wartezeiten

Bis ein neues System reibungslos arbeitet, braucht es ein gezieltes Training der User und die enge Begleitung der IT-Verantwortlichen auf Kundenseite. In dieser Phase – wie auch in der Zeit des weiteren Betriebs – ist ein effizienter, reaktionsschneller Service-Desk für beide Seiten von vitalem Interesse.

Um die Abläufe zu optimieren, hat sich OBT für ein zweckmässiges Ticketsystem entschieden. Es wird definiert, wer auf Kundenseite berechtigt ist, ein Ticket zu lösen, damit Ansprechpersonen und Informationsflüsse gewährleistet sind. Ein entsprechendes Ticket wird durch die interne Triage priorisiert und dem jeweiligen Supportteam, Fach- oder IT-Spezialisten zugespielt. Ein genau definierter Eskalationsprozess sorgt dafür, dass kein Ticket liegen bleibt, das Problem behoben wird und der Kunde schnell wieder produktiv arbeiten kann.

IT-Abteilung als Schlüssel zu mehr Kompetenz

Die Fokussierung auf gewisse Branchen

hilft mit, spezifisches Know-how aufzubauen und gezielt einzusetzen. OBT hat sich von Beginn an auf Unternehmen der Treuhandbranche spezialisiert. Der tägliche Umgang mit den branchentypischen Prozessen und das umfassende Know-how bringen den Kunden zusätzliche Sicherheit und die Gewissheit, dass ihre Anliegen genau verstanden werden. Die Ausweitung auf KMU, Städte und Gemeinden sowie Energieversorger war eine logische Folge der Angebotserweiterung beim Softwarepartner Abacus. OBT hat sich einen grossen Erfahrungsschatz erarbeitet, von dem die Kunden nun profitieren können.

Branchenverständnis, Flexibilität, Transparenz und Verantwortungsbewusstsein dem Kunden gegenüber sind die Voraussetzungen für die fruchtbare Zusammenarbeit.

FAZIT

Eine IT-Serviceorganisation ist während des ganzen Lebenszyklus der Infrastruktur gefordert: vom ersten Kundenkontakt bis zum Betrieb und zur Erneuerung oder zur Ablösung. Wichtig ist sie in der produktiven Phase: Der Betrieb muss möglichst ausfallfrei sowie zuverlässig funktionieren, und der Kunde muss bei jedem Problem zeitnah die nötige Unterstützung erhalten. Branchenwissen ist hier unabdingbar. Im alltäglichen Kontakt ist es wichtig, dass der Kunde immer den gleichen Ansprechpartner hat, der mit seinem System und seiner Infrastruktur vertraut ist. Ein leistungsfähiger Service-Desk spielt hier eine zentrale Rolle.