

# Interview



Jeannette Bastian

## SERVICEMANAGEMENT

In den letzten Jahren hat HENRICHSEN ihr Serviceteam konsequent ausgebaut und weiterentwickelt. Die Einführung eines eigenen Ticketsystems, die Etablierung eines Dispatchers sowie die Entwicklung des Systemmonitorings sind nur einige Meilensteine der letzten Jahre. Seit Januar 2012 hat Jeannette Bastian die Leitung des Servicemanagements übernommen. In einem Interview spricht sie nun über begonnene und geplante Änderungen im Service der HENRICHSEN AG.

*Der Service der HENRICHSEN wurde in Kundenumfragen stets als sehr gut bewertet – welche Motivation gab es, das Thema Servicemanagement noch stärker zu fokussieren und auszubauen?*

**Bastian:** Die Produkte auf dem Markt werden von Ihrem Funktionsumfang immer ähnlicher, daher ist es vor allem der gute Service, der uns von unserem Mitbewerber abhebt. Allein die Anzahl unserer Mitarbeiter im Service Desk, aber auch die eingesetzten Tools wie unser SelfHelp Web Client stellen für unsere Kunden einen großen Mehrwert dar.

## Kurzprofil

**1995-1997**  
Ausbildung zur  
Informatikkauffrau

**1998 - 2004**  
Entwicklung und  
Projektleitung

**2004-2011**  
Leitung Team Banking  
Solutions, Schwerpunkt  
Produktmanagement

**Seit 2012:**  
Leitung Servicemanagement

Die langjährige Erfahrung aus mehr als 1.000 Installationen, die wir derzeit betreuen, zeigt uns aber auch, dass wir unseren Kunden über die Standard-Wartung hinaus Services bieten können, die deutlich zur Steigerung der Effektivität der eingesetzten Systeme beitragen. Beispiele hierfür sind regelmäßige Systemchecks zur Performance-Steigerung oder unser System-Monitoring, welches wir bei Bedarf komplett übernehmen. Viele unserer neuen Servicebausteine sind aus Kundennachfragen entstanden und wurden in den letzten Jahren schon mehrfach erprobt.

### **Warum sollten sich Kunden für die neuen Servicebausteine entscheiden?**

**Bastian:** Durch die Servicebausteine werden Sicherheit und Effizienz der eingesetzten Systeme deutlich gesteigert und die Administratoren vor Ort durch die Komfort-Bausteine entlastet. Ein Service, der sich rechnet: viele Fehler kann man schon vor Ihrer Entstehung beheben, so dass der Endanwender dadurch nicht behelligt und in seiner Arbeit nicht gestört wird. Durch die aktive Benachrichtigung zu Updates und Schulungen sind nicht nur die Systeme, sondern auch das Knowhow der Key-User beim Kunden stets auf dem aktuellen Stand. Und Unternehmen, die nur ein verhältnismäßig kleines IT-Team haben, können den First-Level-Support komplett oder als Urlaubsvertretung an uns auslagern.

### **Was hat sich neben der schon angesprochenen neuen Servicebausteinen durch die Neuaufstellung im Servicemanagement noch geändert?**

**Bastian:** Unsere Servicemitarbeiter sind nun bereits beim Abschluss einer Produkteinführung involviert. Zu diesem Zeitpunkt wird das Projekt vom Projektmanagement ins das Servicemanagement verlagert. Es werden Prozesse der Störungsmeldung sowie die richtigen Ansprechpartner definiert und kommuniziert. So wissen wir, wen wir beispielsweise im Falle eines neuen Versions-Release beim Kunden informieren können und der Kunde weiß, wie er im Falle einer Störung am schnellsten zu einer Lösung kommt. Das spart auf beiden Seiten viel Zeit.

### **Welche Rolle spielt das zentrale Ticketsystem, der SelfHelp Web Client, für das Servicemanagement?**

**Bastian:** Über das Ticketsystem werden alle Calls entweder vom Kunden selbst, oder von unseren Servicemitarbeitern erfasst. Der Kunde hat dadurch die Gelegenheit, den aktuellen Bearbeitungsstatus seines Tickets aber auch bereits abgeschlossene Calls einzusehen oder in unseren FAQs einfach nach Lösungen zu suchen. Durch die Daten in dem Ticketsystem sehen wir auch, welchen Optimierungsbedarf es bei unseren Kunden gibt – sei es auf die Software bezogen, oder auf die Ausbildung der Key-User. In beiden Fällen sind unsere Servicemitarbeiter in der Lage, unsere Kunden weiter zu entwickeln und so deren Beitrag zum Unternehmenserfolg sichtbar zu machen.

### **Welche Daten werden im Ticketsystem ausgewertet?**

**Bastian:** Neben der Anzahl der Calls zu einem Kunden oder einem Produkt ermitteln wir natürlich, wie schnell wir eine Lösung finden. Mehr als 70% aller Calls sind innerhalb von vier Arbeitstagen abgeschlossen. Bei produktspezifischen Change Requests oder Softwarefehlern koordinieren wir den Third-Level-Support mit den Herstellern. Mit diesen haben wir regelmäßig gemeinsame Trainings und Abstimmungen, so dass hier ein reger Austausch gewährleistet ist.

### **Was ist denn das nächste Projekt im Servicemanagement, welches Sie aktiv angehen wollen?**

**Bastian:** Zum einen möchten wir unsere neuen Servicebausteine vorstellen und für viele Kunden nutzbar machen. Zudem planen wir aktuell mehrere Kampagnen, um unsere Kunden aktiver über ihre im Wartungsvertrag enthaltenen Update-Möglichkeiten zu informieren. Durch den Wechsel auf die aktuellste Softwareversion lassen sich bekannte Bugs vermeiden und viele Störungen entstehen gar nicht erst. Auch das Thema System-Monitoring wird aktuell verstärkt nachgefragt und wird von uns in den nächsten Monaten verstärkt fokussiert.

**Vielen Dank für das Gespräch.**