



IT entsteht im Kopf

**Interne Kundenorientierung bei der W&B Computertechnik GmbH**

- 19 Jahre
- 3 Geschäftsführer
- 37 Mitarbeiter
- 3 Standorte
- 2 Geschäftsbereiche

## Managed-IT-Services (Systemhaus)

- IT-Infrastruktur in hoher Qualität
  - Produkte, Konfiguration, Betreuung
- Servicekonzept als verlässlicher Prozess
  - Helpdesk, Monitoring, Dokumentation
- Wir sind die IT-Abteilung unserer Kunden

## Healthcare (IT und Medizintechnik für Arztpraxen und Kliniken)

- IT-Infrastruktur und Branchen-Software
- medizinische Geräte, digitales Röntgen

**Microsoft Partner**  
Silver Midmarket Solution Provider



## Warum wollen wir horizontale Führung?

Natürlich bemühen wir uns schon, kundenorientiert zu handeln

- Abfrage der Zufriedenheit bei passenden Gelegenheiten
- Feedbackgespräche mit Mitarbeitern
- Care Calls nach Auftragsabschluss
- Jahresgespräche mit Wartungskunden

SEHR GUT und SEHR SCHLECHT bekommt man immer mit

- aber wie läuft es denn NORMALERWEISE
- kein selbstständiger, verlässlicher Feedback-Prozess
- Verbesserungen der Abläufe nur über Umwege

Was wollen wir erreichen, was brauchen wir dazu?

Messwerte finden

Interne Kundenorientierung  
nach Prof. von Schubert

Prozesse abbilden

- Wertstromkarten

Kollegen sind  
interne „End“-Kunden  
  
als Kunden bewerten sie die  
für sie erbrachten Leistungen

Bedenken

- Gehaltsrelevant?
- Schulnoten.

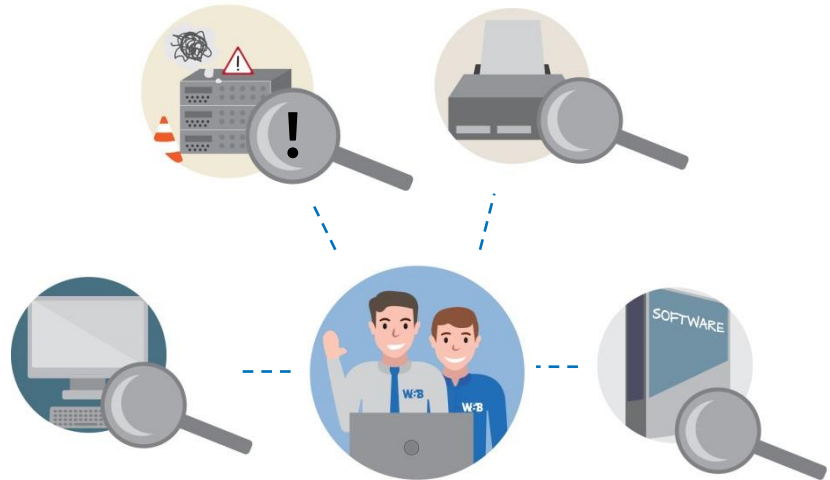
Aufgaben bewerten

- Wer hat für wen gearbeitet?

# Wer für wen?

Ermitteln der internen Kunden an einem typischen Beispiel

- Erkennen eines Defekts durch die stetige Überwachung der Kunden-IT (Monitoring)



# Team Managed Service (Helpdesk)

...begleitet alle Tickets von der Aufnahme bis zum Abschluss

- Erkennen eines Defekts durch die stetige Überwachung der Kunden-IT (Monitoring)
- Ticket erstellen, Sachverhalt klären, Arbeitsaufträge erteilen



# Team Auftragsvorbereitung

...kümmert sich um die Beschaffung (hier Garantie-Teil)

- Erkennen eines Defekts durch die stetige Überwachung der Kunden-IT (Monitoring)
- Ticket erstellen, Sachverhalt klären, Arbeitsaufträge erteilen
- Ersatzteilbeschaffung durch die Auftragsvorbereitung



# Team Managed Service

...koordiniert den technischen Einsatz

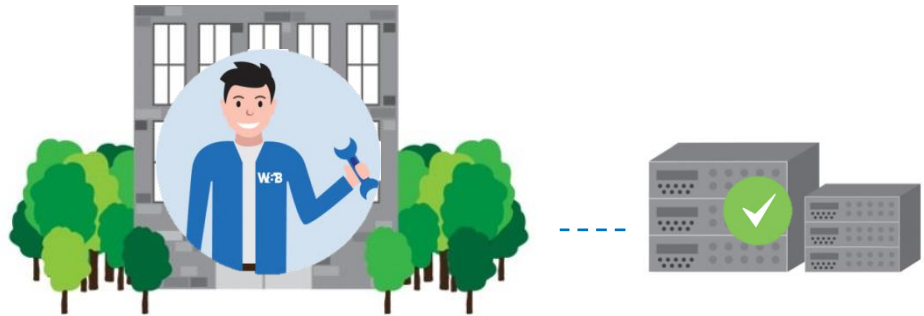
- Erkennen eines Defekts durch die stetige Überwachung der Kunden-IT (Monitoring)
- Ticket erstellen, Sachverhalt klären, Arbeitsaufträge erteilen
- Ersatzteilbeschaffung durch die Auftragsvorbereitung
- Disposition nach Qualifikation, Zuständigkeit, Verfügbarkeit





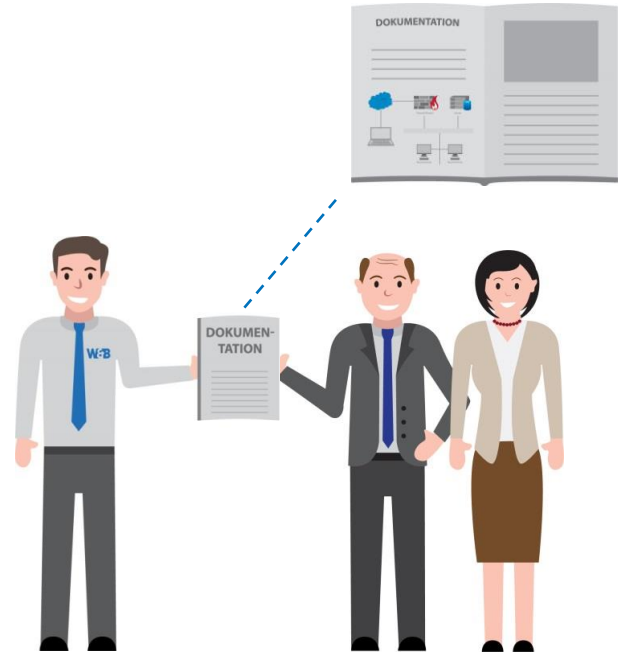
...erledigt den vor Vor-Ort-Einsatz

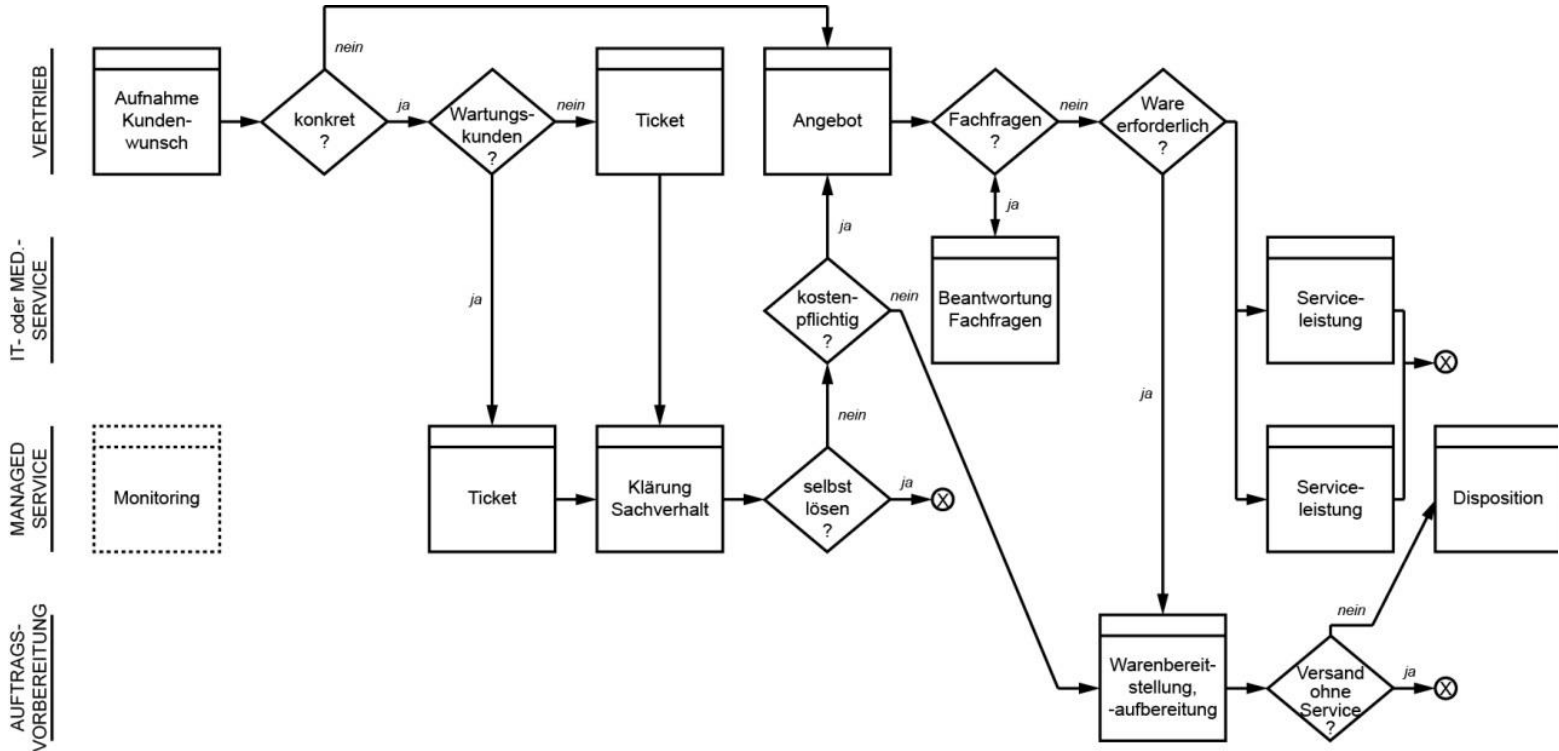
- Erkennen eines Defekts durch die stetige Überwachung der Kunden-IT (Monitoring)
- Ticket erstellen, Sachverhalt klären, Arbeitsaufträge erteilen
- Ersatzteilbeschaffung durch die Auftragsvorbereitung
- Disposition nach Qualifikation, Zuständigkeit, Verfügbarkeit
- Vor-Ort-Service



...ergänzt die Dokumentation

- Erkennen eines Defekts durch die stetige Überwachung der Kunden-IT (Monitoring)
- Ticket erstellen, Sachverhalt klären, Arbeitsaufträge erteilen
- Ersatzteilbeschaffung durch die Auftragsvorbereitung
- Disposition nach Qualifikation, Zuständigkeit, Verfügbarkeit
- Vor-Ort-Service
- Stetige Dokumentation für uns und unsere Kunden







### Bewertungsbogen MANAGED SERVICE

für Zeitraum: \_\_\_\_\_

**Wer wird bewertet:**

**Benotung:   Kommentar (optional):**

<b>IT Service</b> Leistungserfassung (d.h. vollständige Erfassung ausgeführter Tätigkeiten)		
Servicequalität (d.h. Auftrag abgeschlossen, Kundenfeedback)		
<b>Med. Service</b> Leistungserfassung (d.h. vollständige Erfassung ausgeführter Tätigkeiten)		
Servicequalität (d.h. Auftrag abgeschlossen, Kundenfeedback)		
<b>Auftragsvorbereitung</b> Warenbereitstellung (d.h. Vollständigkeit, Dauer, Information über Bereitstellung)		
<b>Vertrieb</b> Terminvereinbarung (d.h. Zeitnah nach Disposition)		
Ticketqualität (d.h. Vollständigkeit, Eindeutigkeit)		
Annehmensqualität		

Jeder Mitarbeiter bewertet die **Aufgaben**, mit denen andere Teams **seinem Team** zugearbeitet haben.

Das, was wir uns gewünscht haben.

- Austausch zwischen den Abteilungen
- „Was ist denn SEHR GUT für euch?“

Und wie kommt das bei den Kollegen an?

- Schon während der Einführung wurde unter den Kollegen intensiv und konstruktiv diskutiert, für uns schon ein tolles Ergebnis

## Ergebnis der internen Kundenbewertung

Aufgabe	Ergebnis	Managed Service				IT-Service				Med-Service				Auftragsvorbereitung				Vertrieb			
		∅	MA1	MA2	...	∅	MA1	MA2	...	∅	MA1	MA2	...	∅	MA1	MA2	...	∅	MA1	MA2	...
<b>Managed Service</b>	<b>1,96</b>					<b>2,3</b>	<b>1,7</b>			<b>1,7</b>	<b>2,0</b>			<b>2,3</b>	<b>2,0</b>			<b>1,7</b>	<b>2,2</b>		
Ticketqualität	1,90					1,5	2,0	1,0		2,0	2,0	2,0		2,0	2,0	2,0		2,0	2,0	2,0	
Doku-Qualität	1,85					2,5	3,0	2,0		1,5	1,0	2,0		2,3	2,5	2,0		1,3	1,0	1,5	
Disposition	2,11					2,0	2,0	2,0		2,0	2,0	2,0		2,0		2,0		2,5	2,0	3,0	
<b>IT-Service</b>	<b>2,19</b>		<b>3,0</b>	<b>2,0</b>										<b>1,5</b>	<b>2,5</b>			<b>2,0</b>	<b>1,5</b>		
Leistungserfassung	2,56	2,75	3,5	2,0														2,0	2,0	2,0	
Servicequalität	1,91	2,25	2,5	2,0										2,0	1,5	2,5		1,5	2,0	1,0	
<b>Med-Service</b>	<b>2,22</b>		<b>2,5</b>	<b>1,8</b>										<b>2,0</b>	<b>2,0</b>			<b>2,0</b>	<b>2,3</b>		
Leistungserfassung	2,69	2,50	3,0	2,0														2,3	2,0	2,5	
Servicequalität	1,95	1,75	2,0	1,5										2,0	2,0	2,0		2,0	2,0	2,0	
<b>Auftragsvorbereitung</b>	<b>2,33</b>		<b>2,0</b>			<b>2,0</b>	<b>1,0</b>			<b>2,0</b>	<b>3,0</b>							<b>4,0</b>	<b>3,0</b>		
Warenbereitstellung	2,35	2,00	2,0			1,5	2,0	1,0		2,5	2,0	3,0						3,5	4,0	3,0	
<b>Vertrieb</b>	<b>2,20</b>		<b>1,7</b>	<b>2,0</b>			<b>2,7</b>	<b>1,7</b>			<b>2,7</b>	<b>2,3</b>		<b>2,0</b>	<b>2,5</b>						
Terminvereinbarung	1,98	1,00	1,0							2,5	2,0	3,0		2,0	2,0	2,0					
Ticketqualität	2,15	2,00	2,0	2,0		2,3	3,0	1,5													
Angebotsqualität	2,56					2,3	3,0	1,5		2,5	3,0	2,0		2,5	2,0	3,0					
Fachlichkeit Rückfragen	2,17	2,00	2,0	2,0		2,0	2,0	2,0		2,5	3,0	2,0		2,3	2,0	2,5					

# Ergebnis

## Ergebnis der internen Kundenbewertung

- **Einfache und schnelle Datenerhebung durch Intranet und Schulnoten.**
- **Konfliktfreie, kollegiale Bewertung.**
- **Motivation für laufende Verbesserungen ohne Einfluss von „oben“.**
- **Kennzahlen für Servicequalität noch vor dem Kundenfeedback.**

# Fragen?

Vielen Dank!



## Sönke Wehrend

Tel +49 (451) 39988-0

Fax +49 (451) 39988-44

[soenke.wehrend@wb-net.de](mailto:soenke.wehrend@wb-net.de)

W&B Computertechnik GmbH

Lübecker Str. 58

23611 Bad Schwartau

[www.wb-net.de](http://www.wb-net.de)

