



Prozessmanagement im UHD



Support

- Komplexe Anwendungen
- Support wird immer qualitativer
 - Anfang: Bauchgefühl
 - Jetzt: Benchmarks
- Früher kannte man das nicht
 - Es war eine „öde“ Pflicht
 - Es gab keinen Aufbau- & Ablauforganisation



Start der Hotline

- Unkompetent
- Keine Schulung
- Unfreundlich
 - Erfanden DAU
- Zähne Kommunikation
 - Laie – Experte
- Qualitätssteigerung
 - Neue organisatorische Struktur
 - Veränderung der Kommunikationskultur



Entwicklung der Hotline

- Hierarchische Ebenen entstanden
 - Es entstanden weitere Teams (UHD, CCC, ...)
 - Bessere Kompetenz
- So entstand das Portfolio
- Qualität wird mit Benchmarking geprüft
 - Service-Level-Agreements (SLA)
- Es gab eine zweite Linie
 - Wenn 1st Level nichts nutzte





Übergabe an 2nd Level

1st Level/
Call Annahme

Überleitung von
Restfällen

2nd Level

Funktionen:

- Call Annahme
- Erstellung des Problemtickets
- Abwicklung von Standardproblemen
- Routing des Tickets
- Ticket schließen

Arbeitsorientierung:

- Verfahrenorientiert

Funktionen:

- Annahme der Restfälle
- Abwicklung
- Ticket schließen

Arbeitsorientierung:

- Komponentenausschlussverfahren