

24/7-HOTLINE IST EIN MUSS



Mehr zu IQITS:
<http://bit.ly/IQITS-IT-RX>

Harald Knapstein



In Zeiten der Digitalisierung sollten Systemhäuser und IT-Dienstleister eigentlich Vorbilder in puncto Erreichbarkeit sein. Der Alltag sieht hier allerdings oft düster aus.

„Guten Tag, Sie sind verbunden mit der Mailbox von...“ Viel zu oft sind Verantwortliche in Unternehmen nicht erreichbar. Doch schon mit wenigen Maßnahmen lassen sich Verbesserungen erzielen. „Speziell die Kontaktaufnahme mit dem Chef eines Systemhauses ist häufig so kompliziert, wie bei Reklamationen kurzfristig den zuständigen Fachmann zu erreichen“, erläutert Harald Knapstein, Inhaber des Marktforschungs- und Beratungshauses IQITS.

Natürlich, so das Marktforschungsunternehmen, könne der Chef, Projektleiter oder Security-Spezialist eines Systemhauses nicht permanent „Tag der offenen Tür“ haben. Doch eine Telefonzentrale mit Auskünften wie „Der Chef ist leider nicht im Hause“ sei heute keine Option mehr. „Die IT-Landschaft bietet eine Fülle von Werkzeugen, um schnelle Reaktionen – bis hin

zu kontinuierlicher Erreichbarkeit – zu gewährleisten“, so Knapstein. „Der Kunde kann heute also Gesprächsbereitschaft und zügiges Feedback erwarten. Alles andere ist nicht mehr zeitgemäß und frustriert Bestandskunden ebenso wie Neukunden, Interessenten oder Partner.“

Die Erreichbarkeit kann durch einige wenige Maßnahmen deutlich verbessert werden: „Ein Systemhaus benötigt neben der Telefonzentrale, die durchgängig besetzt sein sollte – dafür gibt es die Rufweiterleitung – vor allem eine 24/7-Hotline für Notfälle“, so Knapstein.

„Die Qualität der telefonischen Annahme und Beratung sollte regelmäßig sowohl intern, als auch durch Externe geprüft werden. Für thematische Anfragen ist es ratsam, Ansprechpartner zu definieren und dies intern klar zu kommunizieren.“

Für alle weiteren Fälle – etwa Interessenten oder Anfragen von Dienstleistern – sollte ein IT-Partner laut dem Beratungsunternehmen auf seiner Website die Kommunikationswege klar benennen.

„Dafür kommen diverse Mittel in Frage“, so Knapstein, „etwa themenspezifische Durchwahlen, eine Chat-Funktion, ein Rückruf-Button auf der Website oder ein Social-Media-Mitarbeiter, der Kontakte aus Facebook, Xing und Co. zeitnah bearbeitet.“

Auf jeden Fall sollte man den Anrufbeantworter in der Telefonzentrale abschalten und den Mitarbeitern untersagen, Anrufer auf den E-Mail-Weg zu verweisen, um den Chef zu entlasten, sodass die Anfrage dann in einem „info@“-Konto untergeht: „Die Zeit der ‚Verhinderungs-Hotline‘ und ‚Datenfriedhof-Accounts‘ ist vorbei.“

Ausgezeichneter IT-Lösungspartner in der Region Regensburg: Liebl Systems

Den direkten Draht zu Kunden zu pflegen und schnell und unbürokratisch für sie da zu sein – dies gelingt dem Regensburger IT-Dienstleister Liebl Systems im Alltag vorbildhaft. Das Systemhaus betreut zahlreiche kleine und mittelständische Unternehmen in der Oberpfalz und ist für seine Kunden auf allen Wegen sehr gut erreichbar. Ob über die kostenfreie Telefon-Hotline, per E-Mail oder in Business-Netzwerken wie Xing und LinkedIn: Liebl Systems glänzt mit Kundennähe und kurzen Reaktionszeiten. So konnte das Unternehmen auch im regionalen IT-RX-Ranking punkten.

Ausgewiesene Digitalkompetenz ist eine weitere Stärke des IT-Dienstleisters. Als Tochterunternehmen der Papier Liebl Unternehmensgruppe erlebt Liebl Systems die Auswirkungen des digitalen Wandels jeden Tag. „Auch erfolgreiche Mittel-

» Wir müssen uns darauf einstellen, dass sich Kaufentscheidungsprozesse durch den digitalen Wandel grundlegend verändern.



BILD: LIEBL SYSTEMS / FOTO PAUL SUHA

Alexander Schmidgal, Geschäftsführer bei Liebl Systems GmbH

ständler müssen ihr Bestandsgeschäft digitalisieren und automatisieren, um zukunftsfähig zu bleiben“, betont Geschäftsführer Alexander Schmidgal. Die Erfahrungen, die der Dienstleister bei diesen Projekten sammelt, kommen letztlich allen Kunden zugute.

Technologie ist dabei immer nur ein Baustein der Lösung. Die Spezialisten von Liebl Systems beraten ihre Kunden ganzheitlich und decken auch Themen wie Beschaffung, Logistik und Finanzierung ab. Eine Vielzahl von Kompetenzen ist beispielsweise bei der Entwicklung digitaler Arbeits-

platzkonzepte gefragt. „Ziel von Unternehmen ist heute, Arbeitsplätze mobiler, agiler und sicherer zu gestalten – die Wege dorthin können aber ganz unterschiedlich sein“, so Schmidgal. Schritt für Schritt hat Liebl Systems in den letzten Jahren auch sein eigenes Leistungsangebot weiterentwickelt. Managed Services und Cloud Services ergänzen mittlerweile das klassische Projektgeschäft. Alleine auf Bewährtes zu vertrauen, wäre dem Geschäftsführer im schnelllebigen IT-Dienstleistungsmarkt zu riskant: „Wer stehen bleibt, bleibt schnell zurück.“