

10 Eigenschaften, die Ihr Self-Service Portal erfolgreich machen

Oder: Wie Sie Ihre Mitarbeiter zu glücklichen Kunden im IT- und Enterprise Service Management machen

Kaiserslautern, 06.03.2020 – IT-Organisationen stehen heute mehr denn je unter Druck. Um Mitarbeitern das Gefühl vom perfekten Service-Erlebnis bieten zu können, haben sie hohe Erwartungen zu erfüllen: Service-Bestellungen, Änderungsaufträge oder Störungsmeldungen sollen so intuitiv von der Hand gehen wie Online-Shopping bei Amazon und Co. Das lässt sich nur mit dem passenden (!) Self-Service Portal realisieren. Nicht das „Was?“ sondern das „Wie?“ ist hierbei entscheidend: Wie muss es sein, das Self-Service Portal, das aus Ihren Mitarbeitern glückliche Kunden macht?

Wir stellen Ihnen die zehn Eigenschaften vor, mit denen Ihr Self-Service Portal dauerhaft erfolgreich ist:

1. Es ist leicht zu bedienen – und zwar für jeden.

Der Name sagt es schon: Im Self-Service Portal eines Unternehmens können Mitarbeiter direkt selbst erledigen, wofür sie früher auf Kollegen und teils umständliche Dienstwege angewiesen waren. Doch nur, wenn diese grundlegend verstehen, wie sie das Portal für ihre Service-Anliegen nutzen, können sie sich hier tatsächlich selbst um diese Anliegen kümmern. Damit die Nutzung des Portals für Ihre Mitarbeiter überhaupt attraktiv wird, gilt deshalb eine einfache Regel: Es muss leichter und schneller sein, etwas selbst zu erledigen, als es von jemandem erledigen zu lassen. Zu Recht ist an keiner anderen Stelle im Enterprise Service Management der Ruf nach einer gelungenen User Experience so laut wie hier. Der Wunsch ist ein Self-Service Portal, das für jeden Mitarbeiter intuitiv zu bedienen ist, Zeit spart und dabei alle wichtigen Funktionen in sich vereint. Um Anwender glücklich zu machen braucht es ein Tool, das deren privater Customer Experience als Kunden von Amazon und Co. in nichts nachsteht.

2. Es ist das Zugangstor zum Service-Katalog.

Im Self-Service Portal agieren Mitarbeiter als Kunden. Hier sind die Services Ihres Unternehmens abgebildet und über einen Shop bestellbar. Bei hunderten oder sogar tausenden einzelnen Services ist die Herausforderung klar: Nicht jeder dieser Services hat für jeden Mitarbeiter denselben Nutzen. Langes Suchen nach dem passenden Service widerspricht zugleich seinem Bedürfnis nach einer unkomplizierten Handhabung (was uns zurück zu Punkt 1 führt).

Das Self-Service Portal sollte deshalb ein persönliches Zugangstor zum Serviceangebot darstellen. Mit dem richtigen Shop schränken Sie die Gesamtzahl aller Services für den individuellen Anwender auf ein sinnvolles Maß ein: Hier werden ihm nur noch genau die Services angezeigt, die zu seiner Rolle passen, die mit seiner bereits vorhandenen Ausstattung kompatibel sind und die er auch tatsächlich nutzen darf. Zusätzlich helfen aussagekräftige Service-Beschreibungen, eine Stichwortsuche sowie die Einteilung in Service-Kategorien dabei, sich schnell einen Überblick zu verschaffen.

3. Es macht Service-Anfragen zum Kinderspiel.

Viele Service-Prozesse starten genau hier im Service-Katalog, um den Aufwand für Mitarbeiter möglichst gering zu halten. Der zentrale Zugang allein ist jedoch nicht ausreichend. Entscheidend ist, was sich unterhalb der Oberfläche abspielt: Wenn das Self-Service Portal die Stammdaten und den jeweiligen Kontext des Nutzers kennt, kann es sie bei Service-Bestellungen und Störungsmeldungen automatisch berücksichtigen. So ergänzt das System bei Service Requests beispielsweise direkt die zum Nutzer passende Lokation und Kostenstelle. Dank dieses Kontextwissens und der im Hintergrund laufenden Workflows können Mitarbeiter darauf vertrauen, dass das Portal ausschließlich vollständige Anfragen übermittelt – und zwar genau dorthin, wo sie weiterbearbeitet werden können.

Anders als bei Bestellungen über den Online-Shop endet der Bereitstellungsprozess jedoch nicht mit der Auslieferung des Service. Zahlreiche weitere Funktionalitäten, die den gesamten Service-Lifecycle betreffen, stellen deutlich komplexere Anforderungen an ein Self-Service Portal. Und trotzdem muss die Bedienung immer kinderleicht sein.

Pressemitteilung

4. Es schenkt Unabhängigkeit.

Mitarbeiter, die sich selbst um ihre Service-Anliegen kümmern können, sind unabhängig: Dank der Automatisierung durch das Portal spielt es für sie keine Rolle, welche Kollegen der Service-Abteilung heute ‚out of office‘ sind oder wieviele Anfragen dort gerade zeitgleich eingehen. Es gibt keine Unsicherheiten, bei wem oder ab wann sie sich am besten melden sollten. Und genau diese Freiheit werden Ihre Mitarbeiter als den größten Mehrwert des Self-Service Portals empfinden.

Es lohnt sich deshalb immer, über die Aktionen „Service bestellen“ und „Störung melden“ hinauszudenken. Ein umfassendes Portal ermöglicht Mitarbeitern beispielsweise, ihre personenbezogenen Daten zu pflegen, Abweichungen bei der Dokumentation ihrer Services zu melden („Das ist nicht mein Service“), die Bereitstellung eines Service zu kündigen, genutzte Services zu bewerten und neue vorzuschlagen. Über geeignete Schnittstellen zu Umsystemen müssen viele Prozesse schließlich gar nicht mehr über die Service-Abteilungen laufen. Denken Sie an genehmigungsfreie Software, die im Zuge der Bestellung automatisch vom System installiert wird; oder an ein Fileshare Management, in dem die zuständigen Mitarbeiter selbst Zugriffsrechte erteilen und entziehen können.

5. Es ermöglicht Transparenz.

Angefangen bei der übersichtlichen Darstellung all dieser Möglichkeiten, sollten die Service-Prozesse im Unternehmen für Ihre Mitarbeiter transparent sein. Eine persönliche Zusammenfassung der eigenen Service Requests hilft ihnen dabei, ihre laufenden Aufträge im Blick zu behalten. Im Optimalfall zeigt diese Zusammenfassung nicht nur die einzelnen Prozessschritte, sondern auch den aktuellen Status der Bearbeitung an. Denn: Je mehr Informationen Ihr Mitarbeiter zum Fortschritt erhält, desto besser kann er eventuelle Verzögerungen bei der Bereitstellung oder Problemlösung nachvollziehen. Und mit genau diesem Verständnis wächst das Vertrauen in die jeweils zuständigen Service-Abteilungen.

6. Es transportiert den Mehrwert der Services.

Vertrauen ist gut, Wertschätzung ist sogar noch besser. Der Service-Katalog ist definiert, alle Prozesse wurden in Workflows automatisiert, die Stammdaten eingepflegt – theoretisch steht das Self-Service Portal. Trotzdem wird es nicht den gewünschten Erfolg bei Ihren Mitarbeitern haben, wenn eine entscheidende Vorüberlegung fehlt: Wie wird das Portal später den Mehrwert der einzelnen Services transportieren? Sprich: Es geht nicht nur darum, zu zeigen, dass es diese Services gibt. Es geht darum, zu zeigen, dass sie wertvoll sind.

Ihr Ziel sollte es sein, die positive Wahrnehmung des Service-Angebots in Ihrem Unternehmen aktiv zu fördern – und so schließlich auch die Wertschätzung für die Leistungen der Service-Organisation zu steigern. Dabei helfen ansprechende Bilder, verständliche Service-Beschreibungen und sogar Ihre eigenen Erklärvideos, die innerhalb des Systems zur Verfügung gestellt werden können.

7. Es macht alle Informationen verfügbar.

Gewusst, wie! Das Portal sollte alle Informationen beinhalten, die Mitarbeiter rund um die Services Ihres Unternehmens benötigen. In Knowledge Bases und als FAQs machen sie das Self-Service Portal zu einem wertvollen „Self Help Portal“: mit Hilfestellungen für die Verwendung des Tools, Anleitungen zu den bereits bezogenen Services, weiterführenden Links und Details zu Ansprechpartnern. Damit der Anwender des Portals dieses Informationsangebot ausschöpfen kann, muss es – im Optimalfall schon auf der Startseite – leicht zugänglich und klar strukturiert sein. Eine Suchfunktion ermöglicht es, auch in sehr umfangreichen Wissensdatenbanken schnell die passende Lösung bei Problemen und Fragen zu finden.

8. Es verschafft einen Überblick über das Wesentliche.

Je mehr Daten im Self-Service Portal zur Verfügung stehen, desto mächtiger ist das Tool für die Steuerung und Automatisierung des Enterprise Service Managements. Vorausgesetzt, das System ist der Komplexität dieser Datenmenge gewachsen. Und das führt uns zur achten Eigenschaft, die Ihr Self-Service Portal erfolgreich macht: Aus allen verfügbaren Daten sollte es jedem Mitarbeiter genau das (und nur das) anzeigen, was aktuell für ihn relevant ist. Den optimalen Überblick schafft eine individuell konfigurierbare Startseite, die alle laufenden Anfragen, Kosten, Aufgaben und Kennzahlen für den einzelnen Mitarbeiter und ggf. für sein Team / seinen Bereich / sein Unternehmen zusammenfasst. Zusätzlich können ihm hier seine wichtigsten To-Dos wie ein anstehendes Betriebssystem-Update oder eingegangene Genehmigungsanfragen zur Bearbeitung angezeigt werden.

Pressemitteilung

9. Es bindet die Mitarbeiter ein.

Beispiele wie das Betriebssystem-Update oder offene Genehmigungsanfragen zeigen: Nicht alle Prozesse, die sich über ein Self-Service Portal abbilden lassen, werden vom Mitarbeiter selbst angestoßen. Vergleichbare Szenarien gibt es viele: Ein Mitarbeiter wird über das Self-Service Portal dazu aufgefordert, einen Termin für den Austausch seiner Client-Hardware zu vereinbaren; er wird an eine bald auslaufende Service-Laufzeit erinnert und kann diese bei Bedarf verlängern; er soll die Behebung einer aktuellen Service-Störung durch die IT bewerten; er muss eine Rechnung prüfen, bevor diese an die entsprechende Kostenstelle weitergeleitet werden kann... In all diesen Fällen wird der Mitarbeiter als Aufgabenempfänger in laufende Prozesse eingebunden. Häufig ist seine Unterstützung erforderlich, damit es weitergehen kann.

Wenn das Self-Service Portal alle Beteiligten und Rollen des Enterprise Service Managements kennt, kann es sie im Laufe der Prozesse automatisch an den richtigen Stellen involvieren. Für den Mitarbeiter wird das Portal damit zum Single Point of Contact, über den er alle Aufgaben zuverlässig und komfortabel erledigen kann...

10. Es ist jederzeit und überall verfügbar.

... und zwar immer dann, wenn es gerade am besten passt: Alle Funktionen des Self-Service Portals sind prinzipiell jederzeit und von überall verfügbar. Das macht Mitarbeiter in ihren Erledigungen ebenso unabhängig von den Geschäftszeiten der Service-Abteilungen wie vom eigenen Schreibtisch. Der Zugriff von unterwegs kann idealerweise über eine mobile Version erfolgen, die für die Darstellung auf dem Smartphone oder Tablet optimiert ist.

Dank unserer zehn Eigenschaften schafft Ihr Self-Service Portal ein Verständnis für den Mehrwert der IT-Organisation, es stärkt das Vertrauen in deren Leistung und erhöht so die Mitarbeiterzufriedenheit. Aus eigener Erfahrung mit Servity wissen wir: Wirklich erfolgreich ist Ihr Self-Service Portal schließlich dann, wenn es die Mitarbeiter und Service-Organisationen Ihres Unternehmens näher zusammenbringt.

Die DCON Software & Service AG ist ein Beratungs- und Softwareunternehmen für Enterprise Service Management. Mehr als 25 Jahre Erfahrung und die Expertise der über 130 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen das Unternehmen zu einem kompetenten Ansprechpartner für namhafte Kunden wie Daimler, BWI und Unisys. DCON verfügt über drei Standorte: Kaiserslautern, Stuttgart und Bremen.

Die Beratungsleistungen im Enterprise Service Management, Output Management und die Software Servity ermöglichen es Unternehmen, die Prozesse ihrer Service-Organisation zu automatisieren und zu managen. Die DCON Beraterinnen und Berater übertragen Best Practice Frameworks wie ITIL in die Praxis des Enterprise Service Managements.

Bei DCON hat Mitarbeiterzufriedenheit einen hohen Stellenwert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten in einer positiven Atmosphäre, die sich durch gegenseitige Wertschätzung, eine gelebte Open-Door-Policy und firmenweites Du auszeichnet. Das Unternehmen bietet ein breites Angebot an Weiterbildungsmöglichkeiten und langfristige berufliche Perspektiven. Es trägt die Auszeichnungen „Top Company“ und „Open Company“ des Arbeitgeberbewertungsportals kununu.

Kontakt:

DCON Software & Service AG: Straßburger Allee 4, 67657 Kaiserslautern

PR-Kontakt (Marketing): Marie-Luise Eggers (publicrelations@dcon.de) • +49 631 92082-0