

SERVICETODAY

Das Magazin für Entscheider aus Service, Marketing, Logistik, Personal und Technik

KVD Service Community

blog.kvd.de

kvdnews

Download Magazin-App

Wie neue Technologien den Kundendienst fo(e)rdern

Die Spezialisten für Service und Vertrieb

me | WEITERBILDUNG

markus eckstein • fred kastens • ferdinand soethe

AUSZUG

Papierloser Service – wirklich?
von Ferdinand Soethe

Kommunikation

Methodische Fehlersuche MF^{4.0}

Train the Trainer

Führung

Burnout

Verkauf

Interkulturell

Coaching/Workshop

KVD SPOTLIGHT

**START-UPS IN
BERLIN TREFFEN**

Info auf Seite ▶10

DSGVO IM MAI 2018

**SIND SIE FIT IN SACHEN
DATENSCHUTZ?**

Checkliste und mehr ab Seite ▶58

KVD[®]

DER SERVICE-VERBAND

TITELTHEMA WIE NEUE TECHNOLOGIEN DEN KUNDENDIENST FO(E)RDERN

Papierloser Service – wirklich?

Die Digitalisierung ist in der Mitte der Gesellschaft angekommen. Von der Wiege bis zur Bahre verlagern sich Prozesse und Informationen in die Cloud, gewöhnen Menschen sich an digitale Interaktion bei allen Tätigkeiten des beruflichen und privaten Alltags. „Endlich!“, wird da so mancher sagen, denn es wurde ja schon zu viel und zu lange darüber geredet, ohne dass sich wirklich etwas verändert hat. Das „papierlose Büro“ der 1990iger Jahre ist geradezu der Prototyp digitaler Heilsversprechen, die von der Realität ad absurdum geführt wurden. [Ferdinand Soethe, ME Weiterbildung GmbH]

Doch Digitalisierung stellt keinen Wert an sich dar und gerade im technischen Service kann man sich das Service-Erlebnis durch Digitalisierung auch verschlechtern. Es lohnt sich daher, ein offenes Ohr für jene zu behalten, die bereits in der analogen Welt Service-Erlebnisse kompetent gestalten und sehr praxisnah Schwachstellen in Digitalisierungskonzepten aufzeigen können. Erfahrene Techniker im Service zum Beispiel. Zwischen 30% und 50% dieser „alten Hasen“ nutzen nach unseren Beobachtungen schon lange Klemmbretter oder Kladden als mächtiges Werkzeug zur Führung ihrer Kunden. Auffällig, dass gerade sie oft große Vorbehalte gegenüber volldigitalen Serviceprozessen haben! Dabei weisen ihre Berichte viele Übereinstimmungen mit Effekten auf, die auch im Web-Commerce beobachtet wurden: Digital vorgelegte Dokumente werden oft nur noch überflogen, kaum noch geprüft, die geleistete Unterschrift verliert deutlich an Wert.

Und was für Serviceprozesse noch viel schwerer wiegt: Eine wichtige Chance, Unstimmigkeiten in der Wahrnehmung einer Leistung zu bereinigen, geht unweigerlich verloren. Die Techniker beobachten richtig, dass es in der Folge wesentlich mehr Ärger gibt. Liest der Kunde dennoch einmal genau nach und hat Fragen oder Kritik, sind die Möglichkeiten für ein Klärungsgespräch auf dem Laptop erheblich beschnitten.

Etwas anders sieht die Situation aus, wenn Tablet-Computer mit Stift zum Einsatz kommen. Hier **könnten** die Einwände des Kunden zu „Papier“ gebracht und damit im Gefühl des Kunden auch



Es muss nicht immer alles digital sein: Gute Lösungen auf Papier haben auch ihre Vorteile. Dazu gibt es besondere Lösungen.

ernst genommen werden. Konjunktiv deswegen, weil die meisten Softwarelösungen ein solches „an den Rand schreiben“ nicht vorsehen und kaum Wege bieten, Notizen wieder in das digitale System zurückzuführen. Ideengeber für praxistaugliche Lösungen im Servicealltag ist OneNote von Microsoft, das einen extrem flexiblen Umgang mit Mischungen aus Handschrift und getippten Texten ermöglicht.

Doch selbst wenn Software diese Probleme irgendwann lösen kann: Beim jetzigen Stand der Technik erweist sich ein Blatt Papier in den meisten Gesprächssituationen immer noch als klar überlegen, weil es

- flexibler einsetzbar ist,
- keine Probleme mit Sonnenlicht und Spiegelungen hat
- und ohne Stromversorgung und Mobilfunkempfang funktioniert.

Ganz zu schweigen davon, dass ein robustes Klemmbretts mit 300g viel leichter in der Hand liegt, als ein rund viermal so schweres A4-Tablet mit vergleichbaren Eigenschaften (iPad Pro, ca. 1200g). Gute Gründe also, am Dogma der völligen Digitalisierung vorbei kreativ darüber nachzudenken, wie man die Stärken beider Medien in einem Hybridsystem vereinigen kann.

Als Beispiel eine typische Beratungssituation im Service, bei der Papier- und Tablet-Hybrid-Lösungen viele Vorteile bieten kann. Lenovos Yoga Book macht vor, wie so etwas praktisch aussehen kann. Was rechts auf dem Papier mit einem Kugelschreiber notiert wird, erscheint augenblicklich auch links als digitales Abbild.

So lassen sich Nachfragen des Kunden mit einem Blick auf das Tablet beantworten, während Lösungsvorschläge

und die Moderation von Einwänden oder Kritik auf dem Papier erfolgen, wo man leicht und flexibel notieren, skizzieren und den Kunden besser abholen kann. Standardprozesse können, über vordefinierte Formulare digital bearbeitet werden, zusätzlich kann man freie Notizen in den Prozess einbinden. Dabei kann alles, was auf Papier gezeichnet und notiert wurde, zeitgleich auf dem Tablet weiterverarbeitet oder als Foto an den Prozessschritt angehängt werden. Für die Zukunft sind darüber hinaus auch intelligentere Weiterbearbeitungen vorstellbar, die mit Stift und Tablet die Bearbeitung eines Notizzettels nachempfinden („Haken dran machen“) und damit die intuitive und nachvollziehbare Nacharbeitung von Aufgaben erleichtern.

Der geringe Mehraufwand bringt vielfache Nutzeffekte:

- Der Techniker kann mit dem Papier sehr gut und flexibel Kundengespräche führen und gleichzeitig Daten aus der Unternehmens-Cloud nutzen; durch die Wahlmöglichkeit gibt es weniger Akzeptanzprobleme, jeder kann sich nach und nach die digitalen Möglichkeiten erschließen.
- Der Kunde fühlt sich durch den Gebrauch von Papier individuell und gut beraten, seine Zufriedenheit steigt und er wird sich eher konstruktiv am Gespräch beteiligen. Das überreichte Papier als „seine“ Kopie der Gesprächsnotiz hilft ihm dabei, die guten Argumente auch an seine Entscheider weiterzugeben.
- Zudem ist das Hybridsystem robust und funktioniert auch bei leerem Akku, fehlendem Mobilfunknetz oder schlechten Lichtbedingungen. Im Zweifelsfall werden die handschriftlichen Notizen einfach später digitalisiert.

Weitere Nutzeffekte zeigen sich, wenn man Erkenntnisse der Kognitionswissenschaften mit einbezieht: So führt das Schreiben mit der Hand zu einer deutlich besseren Verarbeitung von Informationen im Gehirn und tieferem Verständnis (Mueller, Pam A, Oppenheimer, Daniel M. (June 2014): The Pen Is Mightier Than the Keyboard. Advantages of Longhand Over Laptop Note



Taking, in Psychological Science. <http://pss.sagepub.com/content/25/6/115>). Schnelle Lösungen sind also nicht unbedingt auch effizient.

Im Wissensmanagement kann man noch einen Schritt weiterdenken: denn es ist zwar zeitsparend, Informationen im Kundengespräch gleich in seinen Rechner zu tippen. Und noch zeitsparender, wenn man dazu nur noch vordefinierte Auswahlen treffen muss. Doch wird man gleichzeitig feststellen, dass man auf diese Weise niemals besonders viele Informationen sammeln wird. Das hat etwas mit dem Medium zu tun, daneben aber auch mit der Situation an sich: Denn niemand wird in Gegenwart seines Kunden wirklich entspannt sein. Entspannung ist jedoch genau der Zustand unseres Gehirns, in dem wir Information vernetzen und weitergehend auswerten, Zusammenhänge und Muster erkennen, neues und altes Wissen verbinden.

Alternativ dazu folgendes Szenario:

Der Techniker führt das Gespräch und macht für beide sichtbare Notizen auf Papier, wodurch die Beteiligten zu intensivem Nachdenken über das Thema stimuliert werden. Nach dem Kundengespräch wertet er im Auto „in Ruhe“ seine Notizen aus und dokumentiert den Einsatz im digitalen System. Dabei ist klar vereinbart, dass diese Nachbearbeitung ein fester Schritt des Kundenbesuchs ist, für den auch Zeit eingeräumt wird (5-10 Minuten).

Die investierte Zeit bringt vielfältige Nutzeffekte auf mehreren Ebenen:

- Das Gespräch selbst wird merklich ergebnisreicher. Zudem fühlt der Kunde sich verstanden und nicht als Nummer behandelt.
- Bei der Übertragung werden die Notizen intensiv reflektiert und können strukturiert in die IT übergeben werden. Ergebnis: deutlich verbesserte Serviceberichte.
- Viele Aufgaben (Bestellungen, Info-Weitergabe, Nachfragen) werden un-

mittelbar und fallabschließend erledigt. Es bleibt weniger Nacharbeit am Abend und ein verringertes Risiko, dass etwas liegen bleibt.

- Bei der Zweitverarbeitung der Informationen kommen im entspannten Zustand oft weitergehende Zusammenhänge ins Bewusstsein, die dann dokumentiert und bearbeitet werden können. „das Problem hatten wir doch neulich beim Kunden xy schon mal“ oder „dieses Teil mit dem Materialfehler wird doch auch noch im Modell abc verbaut ...“.
- Nicht zuletzt: Solche 10-minütigen Entspannungsphasen nach den Einsätzen können signifikant den Stress und das Burnout-Risiko reduzieren.

Es lohnt sich also, Digitalisierung nicht als Alles-oder-Nichts zu verstehen und sinnvolle Kombinationen von analoger und digitaler Welt in Betracht zu ziehen. Das Ergebnis sollte schon bei der Einführung neuer Hardware berücksichtigt und Prozessdesign und prozessunterstützende Software darauf abgestimmt werden, dann kann am Ende ein besseres Service-Erlebnis für den Kunden und ein verbessertes Wissensmanagement für das Unternehmen dabei herauskommen.

Zum Autor



Ferdinand Soethe
me Weiterbildung -
die Spezialisten GmbH