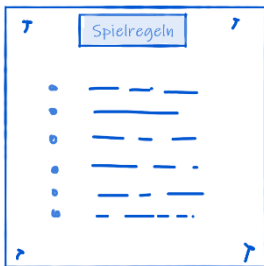


## b-know



**Nutzen Sie die Vorlage als Blaupause für Ihr Betriebshandbuch**

**Trauen Sie sich nicht alleine zu?**

**Buchen Sie unser Workshop-Paket dazu, wir sind Ihr Sparringspartner...**

**Workshop-Paket**

## Servicebetriebshandbuch

Eine Serviceorganisation lebt von den am Serviceprozess beteiligten Menschen. Und doch oder gerade deswegen erlebt der Kunde, je nach Kontaktpunkt mitunter ganz unterschiedliche Servicefacetten Ihrer Servicemannschaft. Je nachdem, wie sehr sich die Servicemitarbeiter schon in ihrer **Servicekultur** und in ihren **Serviceprozessen** auskennen. Oft existiert ein über Jahre gewachsenes Erfahrungswissen: Wer ist für dies oder jenes zuständig, wie kulant verhalten wir uns usw.? Fragen über Fragen, die sich in einem typischen, technischen Service stellen können. Wenn die Einarbeitung neuer Mitarbeiter vor allem deswegen lange braucht, weil viele Abläufe „historisch gewachsen“ sind, dann spätestens sollten Sie über ein Servicebetriebshandbuch nachdenken.

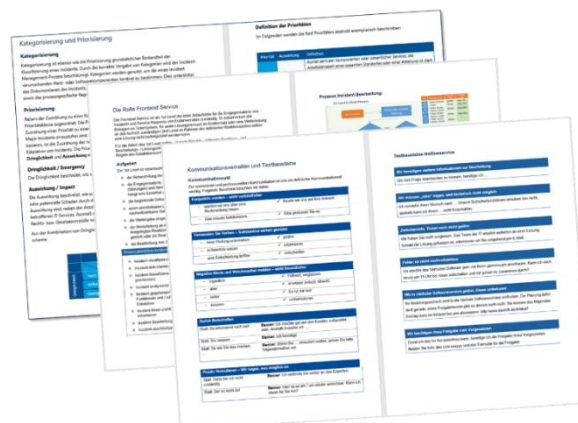
Fassen Sie die wichtigsten Servicerichtlinien und damit Serviceprozesse in einem Servicebetriebshandbuch zusammen. So erreichen Sie, dass alle relevanten **Aufgaben, Richtlinien und Verantwortlichkeiten** an einer zentralen Stelle zu finden sind. Sie schaffen so Klarheit im Prozess und in Sachen Servicequalität, die der Kunde spürt.

### marillabax b-know Vorlage Servicebetriebshandbuch

Ihr Servicebetriebshandbuch für einen technischen Support sollte enthalten:

- Ihre Servicestandards/Serviceversprechen (Welche Servicestandards setzen Sie sich selbst und woran lassen Sie sich aus Kundensicht messen?)
- Prozessbeschreibungen zur Störungsbearbeitung, Bestellung, Änderung usw.
- Begriffsdefinitionen (Erreichbarkeit, Reaktionszeit, Lösungszeit usw.)
- Informationen zur Kategorisierung, Priorisierung und Eskalation
- Qualitätsvorgaben (Reaktionszeit, Ticketrouting, Kundenorientierung usw.)
- Dokumentationsrichtlinien/Ticketqualitätsdefinition
- Aufgabenbeschreibung 1st/2nd Level Rolle/Remote Service/Field Service
- Tägliche Routineaufgaben
- Textbausteine/Stilvorgaben schriftliche und mündliche Kommunikation

Wir haben für Sie bereits vorgearbeitet und eine Art **Blaupause** für Ihr Servicebetriebshandbuch erstellt. Für die wesentlichen Prozess-/Verhaltensthemen in einem typischen, technischen Service- & Supportteam haben wir die wichtigsten Beschreibungen bereits in über 40 Seiten Worddokument zusammengeführt.



Sie sind unsicher, ob Sie und Ihr Team das Servicebetriebshandbuch alleine anpassen bzw. weiterentwickeln können? Buchen Sie einfach unser Workshop-Paket dazu und wir begleiten Sie bei der Erstellung gezielt mit **drei 90-minütigen Online-Workshops**.

## Komplettpaket

Vorlage	Workshop-Paket
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Worddokument</b> mit 40 Seiten „Blaupause“ mit ausformulierten Servicestandards, Beschreibungen, Definitionen, Qualitätsvorgaben, Textbausteinen</li> <li>• <b>PowerPoint</b> mit 4 Standardserviceprozessen (1st Level Incident, Request, Reklamation, Urlaubsplanung, Field Service)</li> <li>• <b>Bedienungsanleitung</b> für die Vorlagen</li> </ul>	<p><b>Workshop 1:</b> Einführung ins Servicebetriebshandbuch - Wie sind die Vorgaben und Beispiele im Template zu interpretieren? Gemeinsame Bestandsaufnahme und Zuordnung</p> <p><b>Workshop 2:</b> Erste Anpassungen sind erledigt - Gemeinsamer Checkup: Was fehlt, welche Fragen sind aufgetaucht, wie geht es weiter?</p> <p><b>Workshop 3:</b> Finaler Check Ihres Betriebshandbuchs und Feintuning - Wir stellen Ihr Servicebetriebshandbuch auf den Prüfstand, ist alles logisch und verständlich aufgebaut, nachvollziehbar, auch für neue Mitarbeiter?</p>
Einmalig EUR 99,-*	Pro Onlineworkshop EUR 290,-*

## Referenzen

### Hans-Joachim Daniels, Leiter Service & Support SOPTIM AG

„Da die marillabax-Berater aus dem Fach sind, verstehen sie sehr schnell wie wir arbeiten und wo unsere Problemfelder sind“, erklärt Hans-Joachim Daniels zur Arbeitsweise der Berater. „Die Zusammenarbeit war hervorragend und äußerst konstruktiv. Die Lösungsansätze sind sehr praxisnah und verständlich und lassen sich auch gut von uns umsetzen.“

## Über marillabax

Das Team marillabax begleitet vom Stammsitz im baden-württembergischen Ludwigsburg aus seit 2003 erfolgreich mittelständische Unternehmen im Bereich der Servicequalität, Kundenorientierung (CRM) und effizienter Serviceprozesse in den Schwerpunktbranchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik. Dabei versteht sich marillabax als Lösungsanbieter für alle Fragen der Servicequalität und unterstützt je nach Bedarf mit Beratung, Training, Coaching oder Softwarelösung.

## Sparringspartner



**Wir lassen Sie nicht allein** – oft fehlt es den Serviceverantwortlichen vor allem an Zeit und Ideen, um ihren Service strategisch weiter zu entwickeln. Sie sind sich nicht sicher, wie Sie die Weichen stellen sollen und wünschen sich Impulse von außen? Benötigen einen professionellen Blick auf Ihre Pläne und entweder Bestätigung oder Korrektur? Mit uns gewinnen Sie einen ehrlichen und offenen Sparringspartner, der Ihnen direkt ins Gesicht sagt, was Sie richtig machen, wo Sie betriebsblind sind und was Ihnen fehlt. Tut manchmal weh, ist jedoch hilfreich und wir bleiben dabei natürlich immer konstruktiv und fair.

\* Alle genannten Preise gelten zzgl. ges. MwSt.