



\*Philipp Küsgens ...



\*Jeroen Schouten



\*Ursula Eitzen

## Klopotek Kundendienst: vielseitig für unsere Kund\*innen

Ein Gespräch mit Ursula Eitzen,  
Head of Service Delivery Management

**Ursula, was sind Deine Verantwortlichkeiten als Head of Service Delivery Management und wie sieht Deine tägliche Arbeit aus?**

Meine wichtigste Aufgabe ist, diesen Teil des Bereichs Managed Services zu steuern. Zu Managed Services gehören die Kollegen vom Klopotek Service Desk, vom Technical Desk und eben die Service Delivery Manager, die an den verschiedenen Standorten in Europa und den USA sitzen.

In diesem Bereich geht es, vereinfacht gesagt, darum, der Zufriedenheit unserer Kunden die höchste Priorität zukommen zu lassen. Das passiert im Alltag hauptsächlich dadurch, die Serviceverträge mit unseren Kunden reibungslos zu erfüllen. Diese Vereinbarungen sind unterschiedlich umfangreich und reichen

von reiner Fehlerbehebung bis zum Hosting und detaillierter regelmäßiger Beratung und Konfiguration.

Meine tägliche Arbeit ist somit recht abwechslungsreich: Ich tausche mich mit den Kollegen aus, habe ein Auge auf unsere Tickets, entwickle das standardisierte Berichtswesen weiter, gebe aber auch Urlaubsanträge frei und führe Jahresgespräche etc.

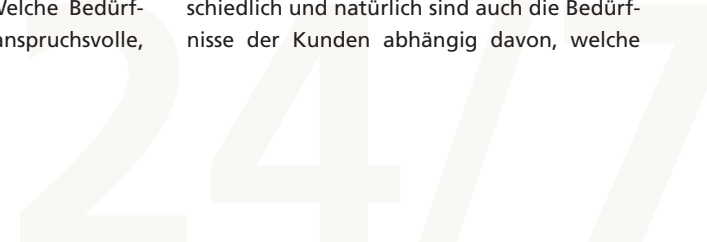
**Was genau tun die Service Delivery Manager, die Du anleitest? Welche Aufgabenfelder decken sie ab, wie viele gibt es und wie verteilen sie sich über die Klopotek Gruppe?**

Wie schon erwähnt, ist der Bereich Managed Services für die Erfüllung unserer Serviceverträge zuständig. Diese werden mit dem Gedanken geschlossen: Was ist die beste Absicherung für den Kunden? Welche Bedürfnisse hat er: zahlreiche und anspruchsvolle,

oder reicht weniger und seltener auch gut aus? Hier gibt es ein großes Maß an Variation – dadurch stellen wir sicher, dass das jeweilige Unternehmen die optimale Unterstützung von uns bekommt.

Die einzelnen Service Delivery Manager – kurz SDM – tragen die Verantwortung für die Zufriedenheit ihrer jeweiligen Kunden. Das bedeutet von Kunde zu Kunde also sehr Unterschiedliches. Manche können, wenn sie nicht so viel Unterstützung möchten, einen reinen Maintenancevertrag haben, der uns verpflichtet, innerhalb einer bestimmten Zeit auf sogenannte ‚Incidents‘ zu antworten, andere haben Vereinbarungen, die uns beim Functional und / oder Technical Application Management miteinbeziehen.

Die vereinbarten Service Level sind also unterschiedlich und natürlich sind auch die Bedürfnisse der Kunden abhängig davon, welche



## PUBLISHING PROCESSES ●●●●● MADE EASY

Teile unserer Software sie benutzen, ob sie ihr System selbst betreiben oder ob wir das für sie tun, ob sie einen internen Service Desk haben, der nur im Bedarfsfall mit uns Kontakt aufnimmt etc. Laufende Projekte beeinflussen natürlich auch die Bedürfnisse der Kunden.

Das heißt, in manchen Fällen kümmert sich der SDM hauptsächlich administrativ um die Tickets des Kunden. Dieses eher niedrige Support-Level ist aber nicht die Regel. Im überwiegenden Fall finden regelmäßige Telefonate mit dem Verlag statt und es gibt eine starke Beziehung, in der man den Kunden und seine Prozesse sehr gut kennt und passgenau und kompetent beraten kann.

Die Service Delivery Manager tragen auch maßgeblich dazu bei, dass unsere Kundensysteme regelmäßig mit Updates und neuen Versionen aktualisiert werden.

Es gibt momentan elf Service Delivery Manager, verteilt über Deutschland, Frankreich, Benelux und die USA.

**Kundenservice wird häufig noch als eine Telefonnummer oder „Kummernummer“ gesehen, wo man anruft – wie hat sich dies verändert und was zeichnet Deiner Meinung nach guten Kundenservice aus?**

Grundsätzlich ist nichts gegen einen Ansprechpartner am Telefon zu sagen, oder?

**Ja, da hast Du natürlich recht – ich meine, dass man Telefonanrufe oft mit langen War-**

**teschleifen und dem Weitergereichtwerden an andere verbindet ...**

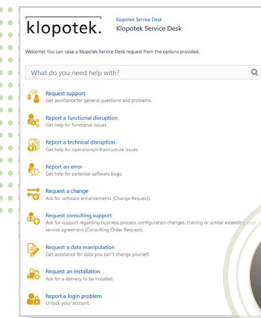
Die Möglichkeit, uns anzurufen, wird durchaus genutzt. Generell kontaktieren unsere Kunden uns aber hauptsächlich über das Ticketing-System.

Unter anderem durch die Einführung von JIRA für den Klopotek Service Desk im April 2019 sind unsere Service Teams nun näher aneinandergerückt. Die Kunden greifen jetzt sozusagen direkt auf noch mehr Experten im Kundenservice zu.

Guter Kundenservice heißt bei uns, dass man schnell mit Kollegen in Kontakt kommt, die sich mit dem jeweiligen Kundenanliegen sehr gut auskennen. Wir sind in sogenannten Domänenteams organisiert, denen die Tickets automatisch richtig zugeordnet werden, so dass man sich nicht langwierig mit oberflächlichen Fragestellungen aufhalten muss. Viele Fragen können somit gleich am richtigen Ort und rascher gelöst werden.

**Du warst wesentlich an der Entwicklung und dem Aufbau des Klopotek Service Desk beteiligt, der JIRA als Tool nutzt. Was hat sich im Vergleich zu früher verändert und wie wird es von den Kunden angenommen?**

Die Rückmeldung unserer Kunden ist sehr positiv. Sie haben im neuen Klopotek Service Desk eine bessere Sicht auf ihre Tickets sowie Filter- und Reportingmöglichkeiten, die sie vorher so nicht hatten.



\*Jens Kolkowski



Durch die Einführung sind wir besser mit der Softwareentwicklung integriert, die JIRA schon seit längerer Zeit nutzt, und können bessere Organisations- und Reportingfunktionalitäten wie Kanban Boards und Dashboards einsetzen.

**Ist der Klopotek Service Desk gleich JIRA?**

Nein, wir haben mithilfe von JIRA die besten Elemente verschiedener Ticketing Tools – wie Elementool aber auch des ehemaligen Klopotek Bugtrace / Webtrace, denn dies hatte auch seine starken Seiten – und Knowledge-Management-Systeme, wie Confluence, zusammengeführt.

**Wie sehen die Pläne für die Zukunft im Bereich Service Delivery Management aus?**

Das SDM-Team wird enger zusammenwachsen: Wenn wir alle auch weit auseinander sitzen und teils sehr unterschiedliche Kunden und damit Aufgaben haben, ist doch das Ziel, dass wir unter anderem zu klaren Standards kommen, zum Beispiel, wenn es um Updates geht, um die Installation unserer regelmäßigen Standard Deliveries, um den Übergang von der Classic Line zu STREAM, um internes und externes Reporting und anderes mehr.

**Ursula, danke für das Gespräch.**

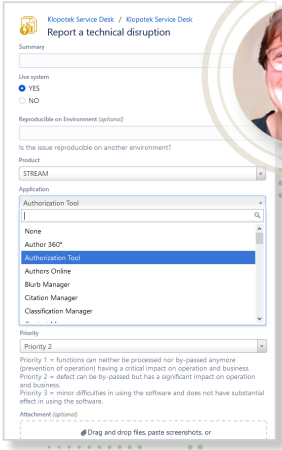
(Fragen von Dr. Stefan Kaufer)

# 24/7

\*Adrian Stähli



\*Pien Wensing



Der Klopotek Kundenservice – das ist viel mehr als eine Nummer, die man bei Fragen oder Anliegen anruft. Die Bandbreite an Leistungen, die wir auf verschiedenen Kanälen für unsere Kund\*innen erbringen, erstreckt sich vom fachlichen Support über Consulting, technischen Support und die Implementierung von Business-Intelligence-Lösungen und Unterstützung bei spezifischen verlagsbezogenen Geschäftsprozessen.

Beim Klopotek Service Desk, powered by Jira, erstellen unsere Kund\*innen einfach ein Ticket und werden über den Bearbeitungsverlauf bis hin zum Abschluss immer auf dem Laufenden gehalten. Das Ticket können sie auch selber schließen, wenn alle Fragen geklärt wurden.

WEB  
Ticketing

Eingehende Tickets, Anrufe und Emails werden sofort den betreffenden Fachleuten zugeteilt. Bei Klopotek arbeiten wir in diese Bereiche untergliedert, die sich überschneiden und über deren Grenzen hinaus auch Wissen ausgetauscht wird:

## PROJECT SERVICES

- Projektmanagement, Beratung zur Einführung und Implementierung der Klopotek Software
- Beratung zu und Implementierung von Projekten zu neuen Geschäftsmodellen und -feldern, Zu- oder Verkäufen von Unternehmensteilen
- Beratung zu und Implementierung von Änderungen in Geschäftsprozessen oder neuen Modulen / Funktionalitäten der Klopotek Software; Beratung zu und Umsetzung von Gesetzesänderungen (z.B. andere Steuersätze)
- Diverse Schulungsangebote
- Konfigurationsberatung
- Beratung hinsichtlich Best-Practice-Geschäftsprozessen im Publishing, zu Fragen wie z.B. der Umstellung von ONIX 2.1 auf ONIX 3.0, der Portalintegration
- Durchführung von Funktions- und Paralleltests
- Management von und Unterstützung bei Upgradeprojekten



