



Leseprobe "5 Sterne für die IT"



JEANNETTE BASTIAN



5 Sterne für die IT

Wie IT-Support zum Service wird, der bleibt –
mit Prinzipien aus der 5-Sterne-Hotellerie,
übersetzt in den IT-Alltag.

250 EURO
GUTSCHEIN
INKLUSIVE

GOLD VERLAG



Jeannette Bastian

Business Management GmbH

www.5sterne4it.de

Einleitung zur Leseprobe

Viele IT-Organisationen sind fachlich hervorragend aufgestellt: Prozesse sind definiert, Tools etabliert, Service-Level messbar. Und doch bleibt auf Kundenseite häufig ein Eindruck zurück, der schwer greifbar ist – nicht wegen der Lösung, sondern wegen des Erlebnisses. Diese Leseprobe macht genau diese Lücke sichtbar: den Unterschied zwischen „Ticket erledigt“ und „ich fühle mich gut begleitet“.

Als Perspektive nutze ich Prinzipien aus der 5-Sterne-Hotellerie – nicht, weil IT ein Hotel sein soll, sondern weil dort seit Jahrzehnten klar ist: Menschen erinnern sich weniger an Standards, sondern an Aufmerksamkeit, Verbindlichkeit und kleine Gesten zur richtigen Zeit. Sie werden in den folgenden Seiten erleben, wie sich dieser Blick in den IT-Alltag übertragen lässt – hin zu einem Service, der nicht nur funktioniert, sondern Vertrauen aufbaut.

Die Leseprobe umfasst die vollständige Einleitung sowie das erste Kapitel „Was macht exzellenten Service wirklich aus?“. Sie zeigt typische Bruchstellen im Support, ordnet sie mit einem praxistauglichen Modell (Kano) ein und führt zum „Concierge-Prinzip“: Menschen durch unsichere Momente zu begleiten – aufmerksam, klar und zugewandt. Wenn Sie sich in den Beispielen wiederfinden, finden Sie im nächsten Kapitel des Buches die konkreten 5-Sterne-Prinzipien und Quick-Wins für die Umsetzung.

IT-Support kann mehr sein als ein gelöstes Ticket¹

Es gibt kaum einen Bereich im Unternehmen, der so wichtig ist, so sachlich betrachtet wird und so strukturiert funktioniert wie der IT-Support. Prozesse sind definiert, Standards dokumentiert, Service-Level werden konsequent gemessen und erfüllt. Und doch fehlt inmitten trotz oder wegen all dieser Professionalität oft etwas Entscheidendes: das Erlebnis.

Zwischen Ticketsystemen², Eskalationsprotokollen³ und Priorisierungsketten⁴ geht manchmal verloren, was Menschen eigentlich suchen: Wertschätzung, Verlässlichkeit und Empathie.

Technologien sind heute austauschbar. Werkzeuge ähneln sich, Preise sind transparent. In einer solchen Welt reicht es nicht mehr, Probleme nur korrekt zu lösen. Entscheidend ist, wie diese Lösungen vermittelt werden. Kunden erinnern sich nicht an jede Prozessoptimierung, aber sie behalten genau im Kopf, wie sie behandelt wurden, als einmal etwas nicht funktionierte. Dieses Gefühl von Verlässlichkeit und echter Ansprache wird zu einem mächtigen Wettbewerbsvorteil.

Ich bin überzeugt: Exzellenter Service kann aus einer funktionalen Pflichtleistung einen echten Mehrwert machen. Wer eine Kultur etabliert, in der Menschen im Mittelpunkt stehen, stärkt nicht nur das gesamte Unternehmen, sondern verwandelt das IT-Team in einen geachteten, professionellen

¹ Ein einzelner Vorgang im Support, der eine Anfrage oder Störung beschreibt. Das digitale Pendant zu einer Anfrage an die Rezeption eines Hotels.

² Ein digitales System zur Erfassung, Nachverfolgung und Lösung von Kundenanfragen oder Störungen. Jedes Ticket ist wie der Zimmerschlüssel im Hotel – es öffnet den Weg zur passenden Lösung.

³ Regelung, wie ein ungelöstes Problem schrittweise an höhere Ebenen weitergegeben wird. So bleibt kein Gast allein im Flur stehen, wenn die erste Tür klemmt.

⁴ Ordnet Tickets nach Dringlichkeit und Einfluss auf das Geschäft. Im Hotel etwa wird zuerst das tropfende Dach repariert und dann erst die kaputte Leselampe.

Partner. Genau dafür möchte ich mit diesem Buch den Raum öffnen.

Warum sich ein Perspektivenwechsel lohnt

Dieses Buch ist kein graues Theoriepapier, kein dröges Prozess-Handbuch und auch keine reine ITIL-Dokumentation⁵. Es will Ihnen Ideen geben, die direkt in Ihren Alltag passen: praxistauglich, schnell umsetzbar und motivierend. Dazu finden Sie Quick-Wins, inspirierende Beispiele und Methoden, die sich bewährt haben und die Ihnen helfen, Service neu zu denken.

Vielleicht erscheint die Perspektive zunächst ungewohnt, denn: Wir schauen auf Prinzipien, die unter anderem aus dem Spitzenservice der 5-Sterne-Hotellerie stammen. Doch diese teilt mehr mit der IT, als viele glauben: Beide arbeiten oft unsichtbar im Hintergrund. Beide treten genau dann ins Rampenlicht, wenn etwas schief läuft. Und genau in diesen Momenten entscheidet sich, ob Vertrauen entsteht oder verloren geht.

Deshalb lohnt es sich, über den Tellerrand hinauszuschauen und von Branchen zu lernen, die seit Jahrzehnten Kundenerlebnisse perfektionieren. Der Wechsel von der rein funktionalen zu einer am Servicegedanken orientierten Betrachtung der IT bedeutet nicht, Professionalität aufzugeben. Im Gegenteil: Erst wenn Menschen sich ernst genommen fühlen, wird technische Qualität wirklich spürbar.

⁵ Internationaler Standard für Prozesse im IT-Service-Management. Das Regelwerk, das aus Routine Qualität macht.

Meine Inspiration

Die Idee für dieses Buch wurde nicht während eines Seminars geboren und entstand auch nicht in einem Zertifizierungs-Workshop. Sie kam mir an einem Abend in einem Hotel, an dem zunächst nichts Besonderes passierte. Nach einem langen Tag voller Kundengespräche, Präsentationen und Smalltalk fuhr ich müde in die Tiefgarage. Ich parkte, zog meinen Koffer heraus und ging Richtung Lobby, ohne große Erwartungen.

An der Rezeption begrüßte mich eine Mitarbeiterin, freundlich, aufmerksam, präsent. „Guten Abend, Frau Bastian. Schön, dass Sie gut angekommen sind. Wir haben auf Sie gewartet.“ Kein Formular, kein fordernder Blick, keine Standardroutine. Nur ein Moment echter Zugewandtheit.

Ich fühlte mich willkommen, als Mensch gesehen, nicht als anonymer Vorgang in einem System. Was ich damals nicht wusste: Bei der Buchung hatte ich mein Autokennzeichen angeben müssen. Die Mitarbeiterin hatte dieses Detail genutzt, um mich persönlich zu begrüßen. Als ich in die Tiefgarage einfuhr, wurde mein Kennzeichen erfasst und mit den aktuellen Buchungen abgeglichen. So wusste sie genau, wer ich war und dass ich gerade ankam.

Diese Vorbereitung, die keinen großen Aufwand bedeutet, macht den Unterschied. Sie zeigte mir, wie viel Wert dieses Hotel auf persönlichen Service legte. Dazu passte die E-Mail, die mich zwei Tage später erreichte. Kein Werbetext, keine Massenbotschaft. Einfach der Satz: „Wir hoffen, Sie sind gut nach Hause gekommen. Falls noch ein Wunsch offen ist, lassen Sie es uns wissen.“

Es war kein technisches Feature, das mich überzeugte, es waren Momente echter Menschlichkeit. Und genau das fehlt oft im IT-Support, wie mir die Erfahrung mit besagtem Hotel klar vor Augen führte.

Ich überlegte daher: Fachbücher über IT-Service⁶ gibt es viele, meist mit Fokus auf Prozesse, Tools und IT-Kennzahlen⁷. „Das ist zu wenig“, sagte ich zu mir selbst – und entwickelte das Konzept für dieses Buch. Es geht einen anderen Weg als die erwähnten fachlich orientierten Publikationen:

Es setzt beim Menschen an. Es verbindet Technologieverständnis mit Haltung und zeigt, wie Persönlichkeit und Nähe gerade dort wirken können, wo sonst nur Bits und Tickets zählen. Es soll Mut machen, gewohnte Muster und Abläufe zu hinterfragen und daraus ein echtes Erlebnis zu formen. Ein Erlebnis, das langfristige Bindung schafft. Es ist kein Standardwerk, sondern eine Einladung.

Meine Praxis

Dieses Erlebnis im Hotel war der Auslöser – aber nicht der einzige Grund. Denn ich kenne die andere Seite sehr gut:

Ich führe ein junges Support-Team in einem mittelständischen IT-Unternehmen und bin seit über 15 Jahren im IT-Service-Management zu Hause.

Ich habe erlebt, wie sehr Menschen in Störungen nicht nur eine Lösung suchen, sondern Orientierung, Ruhe und das Gefühl: *Da kümmert sich jemand.*

Viele Szenen und Impulse in diesem Buch sind daher aus der Praxis geboren – aus Gesprächen, aus echten Fällen, aus dem täglichen Miteinander im Team. Nicht um zu belehren, sondern um zu zeigen, wie aus Standards echte Service-Momente werden.

⁶ Steht für technischer Service – die operative Unterstützung bei IT-Fragen und Systemproblemen. Das Rückgrat des täglichen Betriebs – sichtbar nur, wenn es fehlt.

⁷ Messgröße, um die Leistung von Services zu bewerten. Im Hotel wäre das die Gästebewertung – in der IT sind es Zahlen, die Zufriedenheit messbar machen.

Meine Einladung

Der Hotelier Horst Schulze, der das Serviceverständnis des Ritz-Carlton maßgeblich geprägt hat, beschreibt exzellenten Service in drei einfachen Schritten⁸:

- ★ **Erstens:** die herzliche Begrüßung. Sie entscheidet darüber, ob sich Gäste von Anfang an sicher und willkommen fühlen.
- ★ **Zweitens:** ein „sechster Sinn“ für Bedürfnisse und Wünsche – aufmerksam, vorausschauend und proaktiv, damit der Aufenthalt reibungslos gelingt.
- ★ **Und drittens:** die wertschätzende Verabschiedung. Am Ende zählt der letzte Eindruck genauso wie der erste: persönlich, verbindlich, mit dem ehrlichen Wunsch, sich bald wiederzusehen.

Dieser Gedanke gefällt mir so gut, dass ich ihn gern auf dieses Buch übertrage. Deshalb begrüße ich Sie, liebe Leserinnen und Leser, sehr herzlich.

Ich wünsche mir, dass Sie hier alles so vorfinden, wie Sie es sich erhoffen: klar, praxisnah und mit einem Blick für die Details, die im Service den Unterschied machen. Und ich hoffe, dass Sie immer wieder gern zu diesem Buch zurückkehren – weil es Ihnen Orientierung gibt, inspiriert und Ihnen hilft, 5-Sterne-Service im IT-Alltag wirklich umzusetzen.

⁸ The Ritz-Carlton Leadership Center: „Foundations of Our Brand – Three Steps of Service“, online verfügbar unter <https://ritzcarltonleadershipcenter.com/about-us/about-us-foundations-of-our-brand/> (abgerufen am 12.01.2026)

Was macht exzellenten Service wirklich aus?

*„Menschen werden vergessen, was du gesagt hast,
aber nie, wie sie sich bei dir gefühlt haben.“*

Maya Angelou zugeschrieben⁹

Von der Technik zur Servicekultur¹⁰

Vielleicht kennen Sie das: Alles läuft nach Plan, Prozesse sind dokumentiert, jedes Störungsmeldung oder Frage ist korrekt bearbeitet – und trotzdem bleibt beim Kunden ein ungutes Gefühl zurück. Technik allein schafft keine Bindung, keine Wärme, keinen echten Kontakt. Für viele IT-Teams gilt noch: „Solange die Systeme laufen, ist der Auftrag erfüllt.“ Doch diese Haltung blendet aus, was Kunden wirklich wahrnehmen. Für sie wirkt Support oft steril: Anfrage aufgenommen, Prozess gestartet, Ergebnis geliefert. Alles korrekt, aber distanziert.

Für den Menschen auf der anderen Seite fühlt sich das oft wie ein nüchternes Abhaken an: Der IT-Support beginnt selten technisch – oft emotional. Noch bevor eine Störungsmeldung oder Frage überhaupt platziert ist, ist die Stimmung schon gekippt: die falsche Nummer gewählt, das Self-Service-Portal nicht gefunden, die Support-Mailadresse existiert nicht mehr. Frust entsteht, während echte Hilfe sehr fern erscheint.

Ein 5-Sterne-Support erkennt das – und gestaltet den ersten Kontaktpunkt so positiv, dass die Lösung nicht erst mit der Technik, sondern mit dem Gefühl startet.

Die Realität sieht dagegen häufig so aus: Formular ausgefüllt, Ticketnummer erhalten, automatische

⁹ Das Zitat wird häufig Maya Angelou zugeschrieben; die Herkunft ist jedoch uneindeutig. Vgl. Quote Investigator, „They May Forget What You Said, But They Will Never Forget How You Made Them Feel“, 06.04.2014.

¹⁰ Die Haltung, mit der ein Unternehmen seinen Kunden begegnet. Technik löst Probleme – Kultur schafft Vertrauen.

Eingangsbestätigung – und dann: warten. Kein echtes Gespräch, keine persönliche Note, keine Haltung, die spürbar wird – nur ein funktionaler Ablauf. Genau hier verschenkt die IT ihren größten Moment. Menschen wollen nicht nur eine funktionierende Lösung, sie wollen vor allem spüren, dass sich jemand kümmert – besonders dann, wenn etwas schiefgeht.

Ich erinnere mich an eine Rückfrage aus meinem Team: „Wir haben doch alles richtig gemacht, warum ist der Kunde trotzdem unzufrieden?“

Die Hotellerie macht es vor: Ein Gast wird nicht nur informiert, sondern begleitet. Sein Anliegen zählt, sein Aufenthalt ist wichtig. Kleine Gesten schaffen Bindung und Vertrauen. Warum sollte IT das nicht auch können? Wenn jemand im Support nicht nur reagiert, sondern wirklich auf den Menschen eingeht, verändert sich alles.

Ein Satz wie „*Brauchen Sie eine Übergangslösung, bis wir das reparieren?*“ zeigt: Hier hört jemand zu. Hier zählt nicht nur das Problem, sondern auch der Mensch dahinter. Solche Gesten wirken oft stärker als jede technische Meisterleistung. Wer sich wertgeschätzt fühlt, bleibt loyal. Es reicht, den Kontakt so zu gestalten, dass Menschen spüren: „Hier versteht mich jemand.“

IT bleibt eine technische Dienstleistung – doch sie kann Werte transportieren, Verbindlichkeit ausstrahlen und den Menschen in den Mittelpunkt stellen. Und genau das macht den Unterschied.

Der Mensch im Mittelpunkt

Im hektischen Alltag der IT geraten Menschen leicht aus dem Blick. Zwischen Priorisierungen, Störungsmeldungen und Routineaufgaben wird der Support schnell zur reinen Abwicklung. Effizient, aber distanziert. Doch genau hier liegt die Chance, sich positiv abzuheben: indem wir bewusst den Menschen hinter jeder Anfrage wahrnehmen.

Empathie beginnt mit echtem Zuhören

Wer sich die Zeit nimmt, aktiv hinzuhören, erkennt oft mehr als nur die technische Störung – nämlich die Situation dahinter. Hinter einem gesperrten Konto kann der Stress vor einem wichtigen Kundentermin stecken, die Unsicherheit im Umgang mit Systemen oder der Druck, eine Aufgabe für die Führungskraft rechtzeitig erledigen zu müssen.

Ein kurzer, gezielter Satz wie *„Gibt es einen bestimmten Grund, warum Sie gerade jetzt dringend Zugriff benötigen?“* zeigt: Hier wird nicht nur ein Ticket bearbeitet – hier wird der Mensch gesehen. Solche Momente schaffen Vertrauen, stärken die Individuelle Kommunikation, machen wie gesagt den Unterschied.

Standardantworten sparen Zeit, doch ein persönlicher Satz bleibt im Gedächtnis. Ein Anruf statt einer E-Mail, ein ehrliches *„Ich verstehe, wie ärgerlich das gerade ist“* oder die Frage nach dem bevorzugten Kommunikationsweg signalisieren Wertschätzung. Besonders in angespannten Situationen hilft es, aktiv zu informieren: *„Wir melden uns in dreißig Minuten mit einem Update, auch wenn es noch keine Lösung gibt.“* Das gibt Sicherheit.

Partnerschaft auf Augenhöhe fördern

IT-Support ist keine Einbahnstraße. Wer Kunden als Partner sieht, bezieht sie ein – etwa indem er kleine Hilfestellungen gibt, die Selbstständigkeit fördert oder Feedback zum Service einholt. Ein kurzes Nachfassen nach abgeschlossener Störung („*Hat alles wieder funktioniert?*“, „*Gibt es noch offene Fragen?*“) zeigt, dass der Kontakt mehr ist als ein Pflichtprogramm.

Emotionale Intelligenz als Teamkompetenz stärken

Viele IT-Teams profitieren davon, regelmäßig über gelungene und schwierige Kundensituationen zu sprechen. Was hat besonders gut funktioniert? Wo gab es Missverständnisse? Solche Reflexionen fördern gemeinsames Lernen und helfen, die eigene Haltung immer wieder zu schärfen.

Kleine Gesten, große Wirkung

Ein Dankeschön für Geduld, ein kurzer Glückwunsch zum Geburtstag eines Kunden oder ein Willkommensgruß bei neuen Nutzern – diese scheinbar nebensächlichen Gesten schaffen Verbindung. Sie zeigen: Hinter der Technik arbeiten Menschen, die sich kümmern.

Auch ein kurzer Hinweis wie „*Ihr Passwort läuft bald ab. Möchten Sie, dass wir Sie beim Zurücksetzen unterstützen?*“ kann viel bewirken. Er zeigt Weitblick und signalisiert: Wir denken mit.

Ebenso wertvoll: ein ehrliches Lob. „*Danke, dass Sie so geduldig geblieben sind, das hat die Lösung wirklich erleichtert.*“ Solche Worte kosten wenig, aber sie stärken die Beziehung und machen Support menschlich.

Erwartungen übertreffen - Begeisterung schaffen

Vielleicht haben Sie sich auch schon einmal gefragt: Reicht es wirklich aus, Erwartungen nur zu erfüllen? Meine Erfahrung sagt ganz klar: Nein. Wirklich bleibende Eindrücke entstehen erst dort, wo Kunden spüren, dass ihr Anliegen mehr wert ist als eine sachliche Standardlösung.

Gerade im IT-Umfeld liegt der Fokus oft auf Geschwindigkeit und Präzision. Tickets werden sauber abgearbeitet, Störungen schnell behoben, jeder Vorgang korrekt dokumentiert. Das alles ist selbstverständlich und bildet das Fundament eines verlässlichen Supports. Aber es handelt sich dabei lediglich um die Pflicht. Erst wenn wir bereit sind, bewusst über diese hinauszugehen, entsteht Raum für Begeisterung. Erst dann entfaltet Service seine größte Kraft: nicht nur Probleme zu lösen, sondern Beziehungen zu stärken.

Im Zeitalter moderner Mobilität erleben Menschen, wie Technologie und Service zu einem emotionalen Gesamterlebnis verschmelzen können. Wenn ich meinen Mercedes zur Wartung bringe, beginnt der Service schon digital: Die Terminbuchung erfolgt bequem online, ich erhalte transparente Informationen und werde per App erinnert. Vor Ort erwartet mich ein Serviceberater, der mein Fahrzeug kennt, meine Anliegen ernst nimmt und mir das Gefühl gibt, gut aufgehoben zu sein.

Diese Verbindung aus technischer Präzision und persönlicher Betreuung begeistert – und prägt meine Erwartungen an Technologie auch im beruflichen Kontext. Ich frage mich: Warum fühlt sich IT im Büro oft so anders an als im Alltag? Warum sind dort Systeme häufig sperrig, anonym und wenig hilfreich?

Mein Autohaus zeigt doch, wie es besser geht: mit klaren Prozessen, moderner Technik und „menschlichem“ Service. Für mich bedeutet ein solcher echter Service nicht Perfektion bei Hard- und Software, sondern er zeigt sich an der Haltung der dahinterstehenden Personen. Ich denke an meinen Mercedes-Service: Wenn ich dort ankomme, kennt man meinen Namen. Man nimmt sich Zeit, hört zu, löst das

Problem – und ich fahre mit einem guten Gefühl wieder los. Nicht, weil alles reibungslos verlaufen ist, sondern weil ich mich als Mensch gesehen und gefühlt habe. Genau das ist der feine Unterschied zwischen funktionierendem Support und 5-Sterne-Service.

Und genau hier lohnt ein Blick auf ein Modell, das diesen Unterschied greifbar macht: **das Kano-Modell**. Das Kano-Modell geht auf Kano et al. (1984) zurück und unterscheidet Basis-, Leistungs- und Begeisterungsmerkmale¹¹. Es zeigt, warum manche Leistungen zwar zwingend nötig sind – aber trotzdem keine Begeisterung auslösen.

¹¹ Kano, N.; Seraku, N.; Takahashi, F.; Tsuji, S. (1984): Attractive Quality and Must-Be Quality. Journal of the Japanese Society for Quality Control, 14(2), 147–156. DOI: 10.20684/quality.14.2_147 (abgerufen am 12.01.2026)

Warum „funktionierend“ noch nicht begeistert

Ein spannendes Konzept, das uns dabei hilft, diesen Unterschied zu verstehen, ist das Kano-Modell. Es stammt aus der Qualitätsforschung und beschreibt sehr anschaulich, wie Menschen Service wahrnehmen. Es unterscheidet drei Arten von Merkmalen:

- ★ **Basismerkmale:** Eigenschaften, die als selbstverständlich gelten. Im IT-Service sind das zum Beispiel stabile Systeme, verlässliche Erreichbarkeit, schnelle Reaktionszeiten und saubere Prozesse. Sie werden stillschweigend vorausgesetzt – und fehlen sie, entsteht sofort Unzufriedenheit.
- ★ **Leistungsmerkmale:** Merkmale, die Kunden bewusst wahrnehmen und aktiv bewerten. Etwa regelmäßige Updates zum Bearbeitungsstand, die Möglichkeit für Rückfragen oder ein fester Ansprechpartner, der Beziehung ermöglicht. Je besser diese Leistungen sind, desto höher steigen auch die Erwartungen.
- ★ **Begeisterungsmerkmale:** Eigenschaften, die positiv überraschen, weil sie nicht zwingend erwartet werden. Genau deshalb schaffen sie emotionale Bindung und machen aus einem guten Erlebnis ein exzellentes. Das kann eine unerwartete Entschuldigungsgeste sein, ein kleines Dankeschön nach einem kniffligen Fall – oder eine persönliche Einladung zum Austausch nach Projektabschluss.

Begeisterung entsteht genau dort, wo Menschen merken: „Hier kümmert sich jemand wirklich.“ Und genau diesen Moment können wir bewusst gestalten, jeden Tag, in jedem Kontakt.

Das Kano-Modell macht wunderbar deutlich: Basismerkmale und Leistungsmerkmale sind Pflicht und Kür, aber es sind die Begeisterungsmerkmale, die den entscheidenden Aha-Moment schaffen. Den Moment also, der im Gedächtnis bleibt.

Wenn dieses Fundament steht, entscheidet sich die nächste Stufe: Nicht mehr das „Ob“ der Leistung zählt, sondern das „Wie“ der Zusammenarbeit. Genau hier kommen die Leistungsmerkmale ins Spiel.

Leistungsmerkmale bedeuten bereits ein höheres Niveau. Persönliche Ansprechpartner, regelmäßige Statusmeldungen oder gut dokumentierte Workarounds zeigen, dass Ihr Team organisiert und professionell arbeitet. In der Regel handelt es sich dabei um zusätzliche Serviceleistungen, die verhandelt oder separat beauftragt werden. Sie eignen sich gut, um IT-Dienstleister miteinander zu vergleichen – denn hier wird sichtbar, wer über das Minimum hinaus zuverlässig liefert.

Doch der eigentliche 5-Sterne-Mehrwert entsteht erst dort, wo aus Leistung echte Begeisterung wird: wenn Menschen spüren, dass sich jemand kümmert und Beziehung wichtiger ist als das Ticket.

Begeisterungsmerkmale sind genau diese kleinen, oft überraschenden Momente, die nicht im Vertrag stehen – aber im Gedächtnis bleiben. Eine proaktive Nachricht, bevor der Kunde nachfragen muss. Eine kurze, persönliche Entschuldigung, die nicht nach Textbaustein klingt. Ein Rückruf mit dem Satz: „Ich wollte nur sicherstellen, dass es jetzt wirklich wieder rund läuft.“ Das sind keine großen Extras – aber sie verändern das Erleben. Aus Support wird Service. Und aus Service wird Bindung.

Praktische Umsetzung im IT-Support

Die Hotellerie macht es vor: Ein spontanes Zimmer-Upgrade, eine Flasche Wasser nach einer langen Anreise oder ein handgeschriebener Willkommensgruß bleiben oft noch Jahre später in Erinnerung.

Genau diese unaufdringlichen Gesten zeigen Wertschätzung, ohne „laut“ zu sein. Solche Signale lassen sich ganz leicht auf die IT übertragen. Nach einem besonders komplexen Störfall kann eine kurze, wertschätzende Nachricht mehr auslösen als jede Statusmeldung: *„Danke, dass Sie so geduldig geblieben sind, wir wissen das sehr zu schätzen.“* Oder wenn ein Nutzer in ein System neu aufgenommen wird, könnte der Serviceverantwortliche ganz bewusst ein persönliches Willkommen aussprechen und aktiv Unterstützung anbieten. Auch ein kleiner symbolischer Dank, wie ein Kaffeegutschein nach einem anspruchsvollen Update, vermittelt Wertschätzung. Er sagt: *„Wir wissen, dass gute Zusammenarbeit nicht selbstverständlich ist.“*

Begeisterung lässt sich nicht in einem Handbuch vorschreiben. Sie entsteht dort, wo Haltung, Mitgefühl und Initiative zusammenkommen. Dort, wo sich jemand ehrlich fragt: *„Was könnte diesem Menschen jetzt zusätzlich guttun?“* Genau das hat enorme Strahlkraft. Es geht nicht nur um kurzfristige Zufriedenheit, sondern um echte Verbundenheit, die über Jahre trägt. In einer Welt, in der technische Dienstleistungen immer austauschbarer werden, können diese kleinen, besonderen Momente Ihr stärkstes Argument sein und der Grund, warum sich Kunden immer wieder ganz bewusst für Ihr Team entscheiden.

Qualität sichtbar machen

Vielleicht kennen Sie das: Alles läuft perfekt – und trotzdem sagt niemand „Danke“. Denn Qualität wirkt leise. Selbst wenn Prozesse sauber funktionieren, Standards eingehalten werden und alles wie am Schnürchen läuft, bleibt der Erfolg oft unsichtbar, solange niemand ihn bewusst macht. Gerade im Support wird Qualität häufig daran gemessen, dass Beschwerden ausbleiben. Doch ein unspektakulärer, stabiler Betrieb ist für viele Kunden schwer zu bewerten. Erst Transparenz macht Leistung sichtbar.

Die Zukunft des IT-Services liegt nicht in der Perfektion der Technik, sondern in der Kunst, menschliche Verbindungen zu schaffen.

Menschen wollen nachvollziehen können, was passiert. Sie möchten ihr Anliegen ernst genommen und sorgfältig behandelt wissen. Wird ein Ticket kommentarlos abgeschlossen, kann leicht das Gefühl entstehen, es sei einfach automatisiert abgefertigt worden. Eine kurze Abschlussnachricht, ein persönlicher Dank für die Zusammenarbeit oder die Einladung, Feedback zu geben, macht dagegen Qualität sichtbar und stärkt Vertrauen.

Stille Erfolge sichtbar machen: ein Update-Projekt, das mehr bewirkte als erwartet

Ich erinnere mich an ein Update-Projekt zur Optimierung unserer Texterkennung, das mir besonders im Gedächtnis geblieben ist. Wochenlang hatte das IT-Team im Hintergrund mit höchster Sorgfalt gearbeitet: Die Algorithmen wurden verbessert und die Erkennungsraten getestet, Schnittstellen angepasst und die Systemstabilität unter realen Bedingungen geprüft. Am Tag des Updates lief alles reibungslos. Es gab keine Fehlermeldungen, keine Rückläufer, keine Unterbrechungen im Betrieb. Technisch ein voller Erfolg. Doch beim Fachbereich kam lediglich eine kurze Standardmeldung an: „Update erfolgreich abgeschlossen.“

Das Resultat: Nur kurze Zeit später kamen erste Rückfragen: „Ist das Update wirklich schon aktiv? Wir haben gar nichts bemerkt.“ Erst ein gezieltes Nachgespräch mit dem Team änderte die Wahrnehmung. In diesem wurde erläutert, welche Fehlerquellen im Vorfeld identifiziert und eliminiert worden waren, wie sich die Erkennungsqualität verbessert hatte und welche Maßnahmen zur Absicherung im Hintergrund liefen. So wurde deutlich, wie viel Know-how, Verantwortung und Qualitätssicherung in diesem scheinbar unspektakulären Update steckten. Damit verwandelte sich das Routineprojekt in einen wertvollen Dialog über Qualität, Verlässlichkeit – und darüber, wie wichtig es ist, auch „stille“ Erfolge sichtbar zu machen.

Was bedeutet das für Ihren Alltag im Support?

In vielen Hotels ist es ganz selbstverständlich: Qualität wird nicht nur geliefert, sondern auch sichtbar gemacht.

Wenn der Hotelinhaber oder Manager am Abend persönlich von Tisch zu Tisch geht, entsteht ein Moment echter Wertschätzung. Die Gäste spüren: Hier kümmert sich jemand. Ebenso sorgt der letzte Kontrollgang der Zimmerdame nach dem Zimmerservice dafür, dass Sauberkeit nicht dem Zufall überlassen wird – sondern bewusst geprüft und bestätigt wird. Über Bewertungsbögen oder kurze Gespräche beim Auschecken werden aktiv Rückmeldungen eingeholt, was vermittelt: Hier ist Qualität kein Zufallsprodukt, sondern Ausdruck einer Haltung.

Übertragbar auf die IT sind ähnliche Rituale denkbar. Beispielsweise erzeugt ein regelmäßig verschickter Statusbericht mit verständlich erklärten Qualitätskennzahlen Transparenz und Vertrauen. Ebenso wertvoll ist ein persönliches Abschlussgespräch nach einer gelösten Störung, in dem gezielt gefragt wird, was aus Kundensicht gelungen ist – und wo noch Potenzial steckt.

Diese kleinen, aber wirkungsvollen Gesten zeigen: Gute Qualität braucht Sichtbarkeit. Auch im IT-Service gilt: Wer Vertrauen aufbauen will, sollte nicht nur Ergebnisse liefern, sondern zeigen, wie sie entstehen – durch Sorgfalt, Verantwortung und echte Präsenz.

Praktische Umsetzung im IT-Support

In der Hotellerie wird Qualität durch regelmäßige Inspektionen und persönliche Gespräche sichtbar gemacht. Genauso können Sie in der IT gezielt Werkzeuge einsetzen, die nicht nur Strukturen schaffen, sondern auch Vertrauen fördern:

- ★ Ein **Servicekatalog**¹² macht transparent, welche Leistungen angeboten werden, was sie beinhalten und wie sie abgerufen werden können. Er schafft Klarheit über Zuständigkeiten, Reaktionszeiten und Service-Level¹³ und verhindert Missverständnisse. So entsteht Verlässlichkeit statt eines Interpretationsspielraums.
- ★ Klar nachvollziehbare **Prozessbeschreibungen** zeigen, wie Anfragen bearbeitet werden – Schritt für Schritt. Das gibt Kunden Orientierung und stärkt das Gefühl, ernst genommen und strukturiert begleitet zu werden.
- ★ Ein aktives **Feedbackmanagement** – etwa durch kurze Umfragen nach abgeschlossenen Tickets oder gezielte Rückfragen im persönlichen Gespräch – signalisiert: Ihre Meinung zählt. Es zeigt, dass Qualität nicht nur geliefert, sondern auch kontinuierlich hinterfragt und verbessert wird.

Diese Instrumente machen deutlich: Hier werden Standards nicht nur aufgeschrieben, sondern gelebt. Diese Transparenz nimmt Kunden das Gefühl von Willkür und gibt ihnen Sicherheit.

Qualität wird so nicht nur am Ergebnis spürbar, sondern auf dem gesamten Weg dorthin. Erst wenn offengelegt wird, wie viel Kompetenz und Aufmerksamkeit hinter einem erfolgreichen Ablauf stecken, entsteht ein nachhaltiger

¹² Übersicht aller angebotenen IT-Leistungen mit Beschreibung, Preis und Service-Level. Die Speisekarte des IT-Service – klar, transparent und einladend.

¹³ Beschreibt die vereinbarte Qualität einer IT-Leistung – etwa Reaktionszeiten, Verfügbarkeit oder Lösungsdauer. Bei einem 5-Sterne-Service werden Service-Level nicht als Pflicht, sondern als Versprechen betrachtet.

Eindruck von Verlässlichkeit – und genau daraus wächst echte Partnerschaft.

Auf den Punkt gebracht

IT-Support ist weit mehr als das schnelle Lösen technischer Probleme. Exzellenter Service entsteht durch Haltung: Menschen wollen nicht nur funktionierende Systeme, sondern verstanden und gesehen werden.

Wer seine Rolle nicht als reine Prozessinstanz, sondern als Gastgeber für Nutzer begreift, schafft aus alltäglichen Kontakten echte Erlebnisse. Zuhören, Bedürfnisse erkennen und kleine, unerwartete Gesten machen den Unterschied. Oder wie Richard Branson sagt: „*Think like a customer who is new to the business.*“

Dieser Perspektivwechsel verwandelt funktionalen Support in Beziehungspflege.

Das Kano-Modell zeigt den Weg:

Basismerkmale sichern Verlässlichkeit, Leistungsmerkmale schaffen Klarheit – und Begeisterungsmerkmale überraschen, berühren und binden nachhaltig.

Ebenso wichtig: Qualität sichtbar machen. Ergebnisse erklären, Feedback einholen, Dank aussprechen – all das schafft Orientierung und stärkt den Teamgeist. Sobald gute Arbeit benannt wird, verstehen alle, was „gut“ bedeutet und warum sich Einsatz lohnt.

Damit entsteht ein IT-Support, der nicht nur Probleme löst, sondern als verlässlicher Partner wahrgenommen wird – jemand, der Verantwortung übernimmt und Beziehung schafft.

Ich nenne das, das Concierge-Prinzip: nicht nur Tickets bearbeiten, sondern Menschen durch unsichere Momente begleiten – aufmerksam, verbindlich und mit Blick auf das Wesentliche. In einer Welt austauschbarer Tools wird genau das zum Profilmerkmal moderner IT-Services.

Wer Nähe zulässt, Transparenz schafft und kleine, ehrliche Gesten integriert, entdeckt neue Wege, wie IT nachhaltig begeistern kann. Es geht nicht um Perfektion – sondern um Menschlichkeit, Professionalität und Zugewandtheit.

Merksätze:

- ★ *Menschlichkeit zählt:* Technik ist die Basis, Bindung entsteht durch echtes Dranbleiben.
- ★ *Kleine Gesten, große Wirkung:* Proaktive Signale werten Service spürbar auf.
- ★ *Transparenz schafft Vertrauen:* Sichtbare Qualität macht Teams stark und Kunden sicher.

Reflexionsfragen zum Weiterdenken

Wertschätzung und persönliche Ansprache:

Wo in Ihrem IT-Service erleben Kunden bereits Wertschätzung oder persönliche Ansprache?

Vertrauen durch kleine Gesten:

An welchen Stellen könnten Sie mit kleinen Gesten noch mehr Vertrauen schaffen, ohne große Budgets oder Projekte?

Inspirierende Begeisterungsmomente:

Welche Begeisterungsmomente haben Sie selbst als Kunde positiv überrascht und wie lassen sich diese auf Ihren IT-Support übertragen?

Kurzfristige Maßnahmen:

Welche Schritte aus diesem Kapitel könnten Sie kurzfristig ausprobieren, um Empathie und Verlässlichkeit sichtbarer zu machen?

Servicehaltung im Team:

Wer in Ihrem Team lebt bereits heute eine echte Servicehaltung? Wie können Sie diesen positiven Spirit noch stärker fördern und weitergeben?

Die Autorin

Jeannette Bastian ist eine IT-Führungskraft mit Haltung und Vision. Seit über einem Jahrzehnt gestaltet sie Serviceprozesse, die nicht nur funktionieren, sondern auch berühren. Als Bereichsleiterin in einem mittelständischen IT-Unternehmen hat sie erlebt, was IT leisten kann, wenn man ihr Raum gibt: Raum für Menschlichkeit, für persönliche Nähe, für echten Servicegedanken.

Inspiziert durch Aufenthalte in 5-Sterne-Hotels begann Jeannette, Konzepte aus der gehobenen Hotellerie auf ihren Supportbereich zu übertragen und schaffte damit messbare Erfolge. Ihr Team erzielt Spitzenwerte bei der Kundenzufriedenheit, begeistert neue Mitarbeiter bereits im Bewerbungsgespräch und gilt branchenintern als echtes Vorzeigebispiel für moderne IT-Servicekultur.

Mit diesem Buch gibt Jeannette Bastian ihre Erfahrungen weiter, nicht als theoretisches Lehrbuch, sondern als Einladung. Eine Einladung an alle, die IT sichtbar machen wollen. An alle, die mit ihrem Team nicht nur Probleme lösen, sondern Spuren hinterlassen möchten.

„Exzellenter Service beginnt nicht beim System. Sondern bei der Entscheidung, es besser machen zu wollen.“ (Jeannette Bastian)

Jeannette Bastian steht für eine IT-Kultur, die Technik und Menschlichkeit verbindet. Ihre Arbeit zeigt, dass wahre Serviceexzellenz entsteht, wenn Teams mit Leidenschaft und Überzeugung handeln. Sie ist eine Pionierin, die beweist, dass IT-Service nicht nur Prozesse und Lösungen umfasst, sondern auch Empathie, Engagement und den Mut, die Dinge immer wieder neu zu denken.

Ihr Ansatz hat nicht nur die Kundenzufriedenheit in ihrem Unternehmen revolutioniert, sondern auch gezeigt, wie IT-Service zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil werden kann. Jeannette Bastian ist eine Expertin, die mit Herzblut und Fachwissen begeistert und zeigt, wie IT-Service wirklich berühren kann.

Bookeuphorics

Bookeuphorics – das sind Organisationen, die Servicekultur nicht nur einführen, sondern leben. Unternehmen, die IT-Service so gestalten, dass er sich wie ein Aufenthalt in einem exzellenten Hotel anfühlt: aufmerksam, menschlich, verlässlich.

Sie schaffen Projekte, die Begeisterung auslösen, weil ihre Teams wie Gastgeber denken: präsent, lösungsorientiert, wertschätzend.

Bookeuphorics bewegen Menschen, Strategien und Prozesse – und setzen damit Impulse weit über ihr eigenes Umfeld hinaus. Sie machen erlebbar, wie starke Servicekultur wirkt: im Projekt, im Support, im täglichen Miteinander.



Ausblick

Im nächsten Kapitel übersetzen wir das Concierge-Prinzip in konkrete Service-Prinzipien aus der 5-Sterne-Hotellerie – so, dass Sie daraus sofort umsetzbare Standards, Formulierungen und Quick-Wins für Ihren IT-Alltag ableiten können.

Wenn Sie möchten, gehen wir den nächsten Schritt gemeinsam

Wenn Sie beim Lesen an eine konkrete Situation gedacht haben – an einen Kunden, an ein Ticket, an einen Moment, in dem es „eigentlich gelöst“ war und sich trotzdem nicht gut angefühlt hat – dann sind Sie genau bei dem Punkt, an dem ich mit diesem Buch ansetzen möchte. Denn die Wirkung entsteht selten durch das große Projekt, sondern durch die kleinen, bewussten Service-Entscheidungen im Alltag.

Lesen Sie im Buch weiter, Wie Sie das Concierge-Prinzip in klare 5-Sterne-Prinzipien übersetzen können – inklusive Formulierungen, Quick-Wins und Praxisideen, mit denen Sie Servicekultur im IT-Alltag sichtbar machen.

Und wenn Sie direkt starten wollen: Wählen Sie eine der vier Reflexionsfragen, machen Sie daraus ein 15-Minuten-Teamritual – und testen Sie in den nächsten 14 Tagen genau eine kleine Veränderung. Sie werden überrascht sein, wie schnell „Support“ sich nach „Service“ anfühlen kann.

jeannette.bastian@5sterne4it.de

Homepage:



LinkedIn:



**Happy
to help**