



5 Sterne Service: Quickstart

Ein kompaktes eBook basierend auf
„5 Sterne für die IT“

Autorin: Jeannette Bastian

Ziel: In 90 Tagen zu sichtbarer Service-Exzellenz in
der IT

Was bedeutet 5-Sterne-Service in der IT?

5-Sterne-Service überträgt Prinzipien der Spitzenhotellerie auf IT-Services: klare Verantwortung, persönliche Ansprache, proaktive Kommunikation, schnelle Lösung, und ein starker Abschlussmoment ("Service Finish").

Ziel ist ein konsistentes, vertrauensbildendes Erlebnis über alle Touch-Points hinweg.

Die fünf Prinzipien:

- ☆ Antizipation: Bedürfnisse früh erkennen und vorbereiten
- ☆ Personalisierung: Menschen, nicht Tickets, stehen im Mittelpunkt
- ☆ Verbindlichkeit: Klare Zusagen, klare Erwartungen
- ☆ Eleganz in der Ausführung: Weniger Übergaben, mehr Erstlösungsrate
- ☆ Abschluss mit Wirkung: Bestätigung, Feedback, Dank – jeder Kontakt zählt

QuickStart-Roadmap: 30/60/90 Tage

Die ersten 30 Tage: Sichtbar starten

- ☆ Touchpoint-Analyse durchführen
- ☆ Service-Leitsätze definieren
- ☆ Kunden-Umfrage aktivieren

31-60 Tage: Stabilisieren

- ☆ Rituale einführen
- ☆ Grundhaltung ändern: Wissen ist ein Serviceakt
- ☆ Mini-Dashboard erstellen

61-90 Tage: Skalieren

- ☆ Servicekatalog veröffentlichen
- ☆ Schulungen & Coachings durchführen
- ☆ Retrospektiven aufbauen

Die Ersten 30 Tage

Touchpoint-Analyse von der Meldung bis zur Lösung

1. Anfrage

2. Triage

3.
Bearbeitung

4. Lösung

5. Abschluss
& Feedback

Von der Anfrage bis zum Feedback

Leitfrage für alle Touchpoints: „Was erlebt der Kunde hier – und was macht daraus ein 5-Sterne-Erlebnis?“

1. Anfrage – Der erste Eindruck entscheidet

Kundenwahrnehmung

- ☆ Habe ich einen einfachen, verständlichen Weg, mein Anliegen zu melden?
- ☆ Fühle ich mich ernst genommen oder „abgeheftet“?

5-Sterne-Kriterium

- Niedrige Hürde
- Klare Sprache
- Gefühl von „Ich bin hier richtig“

2. Triage – Ordnung schaffen, ohne den Kunden zu verwirren

Kundenwahrnehmung

- ☆ Weiß der Support, wie dringend es für mich ist?
- ☆ Muss ich mein Problem mehrfach erklären?

5-Sterne-Kriterium

- Kontext verstanden
- Dringlichkeit aus Kundensicht
- Klare Zuständigkeit

3. Bearbeitung – Service zeigt sich im Kontakt

Kundenwahrnehmung

- ☆ Weiß ich, was gerade passiert?
- ☆ Habe ich das Gefühl, jemand kümmert sich wirklich?

5-Sterne-Kriterium

- Aktive Zwischenmeldungen
- Empathische Kommunikation
- Verständliche Erklärungen

4. Lösung – Der Moment der Wahrheit

Kundenwahrnehmung

- ☆ Ist mein Problem wirklich gelöst?
- ☆ Verstehe ich, was gemacht wurde?

5-Sterne-Kriterium

- Lösung erklärt, nicht nur geliefert
- Sicherheit für die Zukunft
- kein Restzweifel

5. Abschluss – Rund statt abrupt

Kundenwahrnehmung

- ☆ Ist das Thema für mich sauber abgeschlossen?
- ☆ Hätte ich noch etwas fragen können?

5-Sterne-Kriterium

- Bewusster Abschluss
- Einladung zur Rückfrage
- Wertschätzung

5. Feedback – Lernen statt Bewerten

Kundenwahrnehmung

- ☆ Wird meine Meinung wirklich gewollt?
- ☆ Geht es um Sterne oder um Verbesserung?

5-Sterne-Kriterium

- Eine einfache Frage
- Fokus auf Betreuung, nicht Technik
- sichtbares Lernen

Service-Leitsätze definieren (maximal 5 Leitsätze)

Beispiele:

1. Wir übernehmen Verantwortung – der Kunde muss nicht nachfragen.

Service heißt: Wir kümmern uns.

- ☆ Kunden dürfen nie das Gefühl haben, „hinterherlaufen“ zu müssen
- ☆ Zuständigkeit klären wir intern, nicht mit dem Kunden
- ☆ Wir melden uns aktiv mit Status, nächsten Schritten und Ergebnissen

☞ **Hotellerie-Prinzip:** Der Gast erklärt sein Problem nur einmal.

2. Wir kommunizieren klar, ehrlich und auf Augenhöhe.

Verständlichkeit ist ein Service.

- ☆ Keine Fachsprache ohne Erklärung
- ☆ Zusagen sind realistisch – nicht beschönigt
- ☆ Probleme sprechen wir offen an, bevor sie eskalieren

☞ **5-Sterne-Moment:** Der Kunde versteht, was passiert – und warum.

3. Wir sehen den Menschen, nicht nur das Ticket.

Jede Anfrage hat einen Kontext.

- ☆ Wir fragen nach dem „Warum“ hinter der Störung
- ☆ Dringlichkeit orientiert sich am Impact, nicht am Formular
- ☆ Freundlichkeit, Respekt und Geduld sind Pflicht – auch im Stress

☞ **Service-Mindset:** Technik löst Probleme, Menschen schaffen Vertrauen.

4. Wir gestalten Erlebnisse – nicht nur Prozesse.

Service wird erinnert, nicht dokumentiert.

- ☆ Kleine Gesten haben große Wirkung
- ☆ Wir überraschen positiv, wenn es möglich ist
- ☆ Standards sind wichtig – Begeisterung entsteht darüber hinaus

☞ **Hotellerie-Prinzip:** Der Gast erinnert sich an Gefühle, nicht Abläufe.

5. Wir lernen aus jedem Kontakt und werden jeden Tag besser.

Exzellenter Service ist kein Zustand, sondern Haltung.

- ☆ Feedback ist willkommen – intern wie extern
- ☆ Fehler sind Lernchancen, keine Schuldfragen
- ☆ Verbesserungsvorschläge werden sichtbar umgesetzt

☞ **5-Sterne-Kultur:** Qualität entsteht durch kontinuierliche Reflexion.

Kunden-Umfrage aktivieren (nur 1 einfache Frage)

Die eine 5-Sterne-Frage nach jedem Ticket

„Wie gut haben Sie sich von uns betreut gefühlt?“

Skala:

★ 1 = überhaupt nicht gut

★★★★★ 5 = hervorragend

Tage 31 - 60

5 Rituale einführen

Wichtigste Regel für alle Rituale: Lieber 5 gelebte Rituale als 10 beschlossene.

Rituale dürfen:

- ☆ angepasst werden
- ☆ wachsen
- ☆ auch wieder verschwinden

Aber sie müssen regelmäßig stattfinden – sonst verlieren sie Wirkung.

Beispiele:

1. Der „Empathie-Moment“ im Tagesgeschäft

Ziel: Mensch vor Technik.

Mini-Ritual Jede Kommunikation enthält mindestens einen empathischen Satz, z. B.:

- ☆ „Ich sehe, dass das für Sie gerade kritisch ist.“
- ☆ „Danke für Ihre Geduld.“

Wirkung massiv – Aufwand minimal

2. Das Abschluss-Ritual bei jedem Ticket

Ziel: Kein Ticket ohne sauberen Abschluss.

Standardfrage im Abschluss

„Ist für Sie damit alles erledigt – oder können wir Sie noch irgendwo unterstützen?“

Optional:

„Gibt es noch etwas, das Ihnen gerade wichtig ist?“

- Macht Service rund
- Verhindert „offene Enden“ im Gefühl des Kunden

3. Der „5-Sterne-Moment des Tages“

Ziel: Positives sichtbar machen.

Ablauf

- ☆ 1 kurzer Moment aus dem Support-Alltag: „Was hat heute einen Kunden spürbar entlastet?“
- ☆ Kein KPI, kein Lob-Marathon – echte Geschichte

- Stärkt Stolz & Vorbilder und
- Schärft Gespür für Servicequalität

4. Die Service-Pause (monatlich, 30 Minuten)

Ziel: Servicekultur bewusst pflegen.

Ablauf

- ☆ Keine Tickets, keine Zahlen
- ☆ 3 Fragen:
 1. Was funktioniert im Kundenkontakt gut?
 2. Wo sind wir innerlich im „Abarbeitungsmodus“?
 3. Was wollen wir bewusst anders machen?

- Hält Haltung lebendig
- Verhindert Zynismus & Routineblindheit

5. Die „Eine-Frage-Reflexion“ im Team

Ziel: Lernen ohne Schuld.

Ritual (1× wöchentlich, 10–15 Minuten)

Ein Ticket auswählen – nur diese Frage:

„Was hätte es zu einem 5-Sterne-Erlebnis gemacht?“

- kein Naming & Shaming
- Fokus auf Wirkung, nicht Fehler

Grundhaltung ändern: Wissen ist ein Serviceakt

Der Schlüssel liegt nicht in „mehr Artikel schreiben“, sondern in einem Rollenwechsel der Wissensdatenbank: von interner Ablage → zu aktivem Serviceinstrument

Eine gute Wissensdatenbank ...

- ☆ entlastet Kunden ohne sie allein zu lassen
- ☆ erhöht die Erstlösungsrate, weil Lösungen sofort greifbar sind
- ☆ wird vom Team gern gepflegt, weil sie Sinn stiftet
- ☆ ist Service, kein Dokumentationsgrab

Kernprinzip: *Jeder Wissenseintrag ist ein Serviceversprechen an den nächsten Kunden.*

Das verändert alles:

- ☆ Artikel werden für Menschen geschrieben, nicht für Auditoren
- ☆ Ziel ist Verstehen, nicht Vollständigkeit
- ☆ Ein guter Artikel ersetzt ein Ticket oder einen Rückruf

🔗 Leitfrage für jeden Artikel

„Würde ich als Kunde damit allein klarkommen – ohne nochmal nachzufragen?“

Einführung der Rolle „Wissensmanager“

- ☆ pro Themengebiet 1 klarer Owner
- ☆ verantwortlich für:
 - Aktualität
 - Verständlichkeit
 - Nutzung

✘ kein „alle können, keiner macht“

☑ sichtbare Verantwortung, aber keine Zusatzbürokratie

Ein häufiger Fehler:

Teams sollen Artikel schreiben – aber niemand misst deren Wirkung.

Besser: 5-Sterne-Kennzahlen

- ☆ Artikel mit meisten Aufrufen
- ☆ Tickets, die durch Artikel vermieden wurden
- ☆ Erstlösungsquote mit Artikel Verlinkung

🏠 Ritual: „Artikel des Monats“ – nicht nach Umfang, sondern nach Kundennutzen

Mini-Dashboard erstellen mit max. 5 Kennzahlen

Oben (emotional):

- ☆ ★ **Betreuungs-Score** mit Kurzttext: „So erleben uns unsere Kunden“

Mitte (Wirksamkeit):

- ☆ **Erstlösungsquote**: Anteil der Tickets, die beim ersten Kontakt gelöst wurden
- ☆ **Self-Service-Entlastung** z. B.: „Diese Woche: 42 Anfragen durch Wissensartikel gelöst“

Unten (Kultur):

- ☆ **Rückmeldezuverlässigkeit**: % Tickets mit Rückmeldung innerhalb der versprochenen Zeit
- ☆ **Lern-Impulse** z. B.: „7 verbesserte Wissensartikel“, „3 Prozessanpassungen“, „1 häufiger Fehler beseitigt“

Tage 61 - 90

Servicekatalog veröffentlichen

Ein Servicekatalog im Sinne der 5 Sterne für die IT ist kein technisches Leistungsverzeichnis, sondern ein Service-Versprechen:
Er soll Orientierung geben, Sicherheit schaffen und Service erlebbar machen – vom ersten Tag an.

1. Klein starten – bewusst unvollständig

Lieber ein verständlicher Einstieg als ein perfekter Katalog.

Startumfang (empfohlen)

→ 10–15 Services, nicht mehr

→ nur die häufigsten & relevantesten Anliegen

Beispiel:

- „Ich kann nicht arbeiten“
- „Ich brauche Zugriff“
- „Etwas funktioniert nicht“
- „Ich habe eine Frage“

Goldene Regel: Alles, was 80 % der Tickets ausmacht, gehört zuerst hinein.

2. Services aus Kundensicht schneiden – nicht aus IT-Sicht

So bitte nicht starten:

- Active Directory
- Client Management
- SAP Berechtigungen
- Netzwerkdienste

Sondern so:

- Zugang & Anmeldung
- Arbeitsplatz & Hardware
- Drucken & Scannen
- Zusammenarbeit (E-Mail, Teams, Dateien)
- Fachapplikationen
- Störungen & Ausfälle

Der Kunde muss sein Problem wiedererkennen, nicht eure Organisation.

3. Sichtbare Ansprechpartner statt anonymer IT

Wenn möglich:

- ☆ Service-Owner nennen
- ☆ Team zeigen
- ☆ „So arbeiten wir“-Abschnitt

Menschen schaffen Vertrauen, nicht Portale.

Schulungen & Coachings durchführen

3 Ebenen, die zusammengehören:

- ☆ Workshop „5 Sterne für die IT“ (Haltung & Verständnis)
Warum wir Service so leben wollen
- ☆ Skill-Training (konkretes Servicehandwerk)
Wie wir es im Alltag tun
- ☆ Begleitendes Coaching (Reflexion & Transfer)
Wie wir besser werden, ohne Druck

Workshop „5 Sterne für die IT – unser Serviceverständnis“

In einem moderierten Workshop erarbeiten wir gemeinsam Serviceleistungen und Haltungen, die Anwender wirklich begeistern – nicht als Theorie, sondern als gemeinsames, greifbares Serviceverständnis für Ihren IT-Alltag.

Was entsteht:

- ☆ Quick Wins, die sofort entlasten
- ☆ klare Service-Routinen, die Orientierung geben
- ☆ Maßnahmen, die Ihre Servicekultur langfristig stärken

Der Workshop ist genau dann hilfreich, wenn Sie sagen:
„Wir wollen anfangen – und wir wollen es pragmatisch.“

Wenn Sie die Gedanken dieses Quickstarts in Ihrem Team sichtbar werden lassen möchten, lade ich Sie ein, den Workshop als ersten Schritt zu nutzen. Er schafft Raum für Klarheit, Orientierung und ein gemeinsames Verständnis davon, was guten IT-Service ausmacht.

Skill-Training

Diese Trainings sind kurz, praxisnah, modular – kein „Einmal-Training“.

Beispiel: Zeitmanagement für exzellenten Service

Wenn Sie beim Lesen denken „Wir würden das gern tun – aber uns fehlt die Zeit“, ist das ein typisches Signal aus dem Servicealltag. Für genau diese Situation biete ich eine Zeitmanagement-Schulung an, die speziell auf Service-Teams zugeschnitten ist. Im Mittelpunkt stehen Stresssituationen im Support, die Arbeit mit ITSM-Systemen und praxistaugliche Methoden, die Unterbrechungen reduzieren, Prioritäten klären und Zeitfenster für Verbesserungen schaffen – ohne den Betrieb zu gefährden.

Hier können Sie diese Schulungen buchen:



Der wichtigste Teil: Schulung ohne Coaching verpufft.

Regelmäßige Service-Reflexion (15 Min / Woche)

Leitfrage: „Was hätte diese Woche ein 5-Sterne-Erlebnis sein können – und was nicht?“

- ☆ 1–2 reale Tickets
- ☆ keine Schuldzuweisung
- ☆ nur Lernfokus

Individuelles Service-Coaching (quartalsweise)

Inhalt

- ☆ persönliche Stärken im Kundenkontakt
- ☆ typische Stressmuster
- ☆ Entwicklungsschwerpunkte

Team-Coaching bei Bedarf

z. B.:

- ☆ viele Eskalationen
- ☆ Unruhe im Team
- ☆ Gefühl von „nur noch abarbeiten“

Retrospektiven aufbauen

Retro ist kein Leistungsreview – sondern ein Service-Spiegel.

Keine Rechtfertigung.

Keine Schuld.

Keine KPI-Show.

Die 5-Sterne-Retro-Leitfrage: „Wo haben wir diese Periode echten Service geliefert – und wo nicht?“

Nicht: *Was lief falsch?*

Sondern: *Was hat sich für den Kunden gut oder schlecht angefühlt?*

Beispielhafte Retro-Struktur:

1. Ankommen: Service-Moment (5 Minuten)

Frage: „Was war unser stärkster 5-Sterne-Moment seit der letzten Retro?“

2. Kundenbrille aufsetzen (10 Minuten)

Input (max. 3 Dinge):

- 1 Beobachtung aus Kundenfeedback
- 1 typisches Ticket
- 1 Touchpoint, der hakte

Zentrale Frage: „Wie hat sich das aus Kundensicht angefühlt?“

3. Servicebrüche erkennen (10 Minuten)

- Unklarheit über nächsten Schritt?
- Funkstille?
- Mehrfach erklären müssen?
- Lösung ohne Erklärung?
- Abrupter Abschluss?

Immer entlang der **Touchpoints**, nicht Personen.

4. Eine (!) Verbesserung festlegen (5 Minuten)

Goldene Regel: Maximal eine konkrete Verbesserung pro Retro.

Beispiele:

- neue Abschlussfrage
- klarere Ticket-Bestätigung
- Mini-Template für Rückmeldungen
- ein fehlender Wissensartikel