ARBEITSMATERIAL FÜR IT-SUPPORT-TEAMS

Raus aus dem **Feuerwehrmodus**

★★★★★

5-Sterne-Tipps für Ihren IT-Support.
Fünf überraschend einfache Perspektivwechsel aus der Luxushotellerie, die Ihr Team ohne neues Tool ausprobieren kann.

5 Tipps
7 Tage ausprobieren

DER GEDANKE HINTER DIESEM ARBEITSMATERIAL

Nicht noch schneller Tickets schließen. Sondern die Situation hinter dem Ticket verstehen. Denn Menschen erinnern sich selten an Prozesse. Sie erinnern sich daran, ob jemand zugehört, Verantwortung übernommen und ihnen das Weiterarbeiten ermöglicht hat.

Jeannette Bastian
Autorin von „5 Sterne für die IT“ · Beraterin · Speakerin

Fünf Sterne SOLUTION

WORUM ES HIER WIRKLICH GEHT

Nicht aus der IT ein Hotel machen.

Sondern von einer Branche lernen, die Service nicht als Zusatzleistung betrachtet, sondern als bewusst gestaltetes Erlebnis. Ein 5-Sterne-Service beginnt nicht bei Luxus. Er beginnt bei Aufmerksamkeit, Verlässlichkeit und dem Gefühl: Da kümmert sich jemand.

Die folgenden fünf Tipps sind keine großen Transformationsprogramme. Sie sind kleine Experimente für den Alltag. Jeder Tipp lässt sich mit dem ausprobieren, was bereits da ist: Menschen, Gespräche und vorhandene Abläufe.

DIE WICHTIGSTE REGEL

Testen Sie nicht alle fünf Tipps gleichzeitig. Wählen Sie einen Stern, probieren Sie ihn sieben Arbeitstage lang aus und beobachten Sie, was sich im Erleben der Anwender und im Team verändert.

Der 5-Sterne-Kompass

STERN	WOFÜR ER STEHT	LEITFRAGE
✦	**Haltung**	Sehen wir ein Ticket oder einen Menschen, der weiterarbeiten möchte?
✦ ✦	**Standards**	Welche Verlässlichkeit darf jeder Anwender von uns erwarten?
✦ ✦ ✦	**Strukturen**	Wie verhindern wir, dass der Anwender unsere Organisation koordinieren muss?
✦ ✦ ✦ ✦	**Rituale**	Welche Gewohnheit lässt uns früher erkennen, was Menschen brauchen?
✦ ✦ ✦ ✦ ✦	**Begeisterung**	Was bleibt positiv in Erinnerung, gerade wenn etwas schiefgeht?

MEIN AUSGEWÄHLTER STERN FÜR DIE NÄCHSTEN SIEBEN ARBEITSTAGE

✦ STERN 1 · HALTUNG

Beginnen Sie den Tag fünf Minuten ohne Tickets.

Support reagiert auf ein Problem. Service denkt einen Schritt voraus.

WARUM DAS ÜBERRASCHT

Im morgendlichen Kurz-Check wird bewusst nicht über Ticketnummern, Auslastung oder SLAs gesprochen. Stattdessen nur über Menschen oder Situationen, bei denen heute etwas wichtig werden könnte.

So setzen Sie es morgen um

Fragen Sie: Wer braucht uns heute? Was steht für diese Person geschäftlich auf dem Spiel? Was können wir tun, bevor sie noch einmal nachfragen muss? Wählen Sie genau einen Fall und handeln Sie vorausschauend.

Der Sprachwechsel

NICHT	SONDERN
„Welche Tickets sind kritisch?“	**„Für wen wird es kritisch, wenn wir heute nichts tun?“**
„Was ist die Störung?“	**„Was kann der Mensch gerade nicht tun?“**

Das Mini-Experiment

Wir testen den Tipp von/bis	
Verantwortlich	
Woran erkennen wir Wirkung?	*Haben wir mindestens einmal geholfen, bevor aus einem kleinen Problem eine Eskalation wurde?*
Was behalten wir danach bei?	

Reflexion nach sieben Tagen

- [ ] Was hat sich im Verhalten des Teams verändert?
- [ ] Was haben Anwender anders wahrgenommen?
- [ ] Was war überraschend schwierig?
- [ ] Welche kleine Gewohnheit behalten wir bei?

✦✦ STERN 2 · STANDARDS

Geben Sie ein Zeitversprechen statt einer Lösungsprognose.

Menschen halten Ungewissheit schlechter aus als eine ehrliche Wartezeit.

WARUM DAS ÜBERRASCHT

Wenn die Lösung noch unklar ist, versprechen Sie nicht, wann alles fertig ist. Versprechen Sie den nächsten verlässlichen Kontaktpunkt.

So setzen Sie es morgen um

Beenden Sie jeden Erstkontakt mit einem konkreten nächsten Schritt: „Ich melde mich heute bis 15 Uhr wieder, auch wenn ich bis dahin noch keine Lösung habe." Der Rückruf erfolgt auch ohne neue Erkenntnis.

Der Sprachwechsel

NICHT	SONDERN
„Wir melden uns schnellstmöglich."	**„Sie hören heute bis 15 Uhr von mir."**
„Das liegt beim 2nd Level."	**„Ich bleibe Ihr Kontakt und informiere Sie über den nächsten Schritt."**

Das Mini-Experiment

Wir testen den Tipp von/bis	
Verantwortlich	
Woran erkennen wir Wirkung?	*Zählen Sie gebrochene Rückmeldeversprechen. Ziel: null.*
Was behalten wir danach bei?	

Reflexion nach sieben Tagen

- [ ] Was hat sich im Verhalten des Teams verändert?
- [ ] Was haben Anwender anders wahrgenommen?
- [ ] Was war überraschend schwierig?
- [ ] Welche kleine Gewohnheit behalten wir bei?

✦ ✦ ✦ STERN 3 · STRUKTUREN

Beenden Sie die Ticket-Pingpong-Meisterschaft.

Der Kunde muss unsere Organisation nicht verstehen. Wir müssen sein Problem verstehen.

WARUM DAS ÜBERRASCHT

Ein Anliegen darf intern weitergereicht werden. Die Verantwortung für die Orientierung des Anwenders bleibt aber bei einer Person.

So setzen Sie es morgen um

Benennen Sie für komplexe Fälle einen „Gastgeber des Falls“. Diese Person muss nicht alles selbst lösen. Sie sorgt dafür, dass der Kontext mitwandert, Zuständigkeiten geklärt werden und der Anwender nicht zum Projektmanager seines Problems wird.

Der Sprachwechsel

NICHT	SONDERN
„Dafür sind wir nicht zuständig.“	**„Ich verbinde Sie mit der richtigen Stelle und gebe den Kontext mit.“**
„Bitte erstellen Sie dort ein neues Ticket.“	**„Wir organisieren die interne Übergabe.“**

Das Mini-Experiment

Wir testen den Tipp von/bis	
Verantwortlich	
Woran erkennen wir Wirkung?	*Wie oft musste der Anwender seine Geschichte erneut erzählen?*
Was behalten wir danach bei?	

Reflexion nach sieben Tagen

- [ ] Was hat sich im Verhalten des Teams verändert?
- [ ] Was haben Anwender anders wahrgenommen?
- [ ] Was war überraschend schwierig?
- [ ] Welche kleine Gewohnheit behalten wir bei?

✦ ✦ ✦ ✦ STERN 4 · RITUALE

Führen Sie die Zwei-Minuten-Zimmerkontrolle ein.

Ein grünes Dashboard kann ein rotes Geschäftserlebnis verdecken.

WARUM DAS ÜBERRASCHT

In guten Hotels wird ein Zimmer nicht erst geprüft, wenn sich ein Gast beschwert. Übertragen auf die IT heißt das: Nach einer Lösung kurz aus Sicht des Anwenders prüfen, ob wirklich wieder alles funktioniert.

So setzen Sie es morgen um

Lassen Sie den Anwender den entscheidenden Schritt selbst ausführen. Fragen Sie nicht „Läuft es wieder?“, sondern „Können Sie jetzt das tun, was Sie vorhin tun wollten?“

Der Sprachwechsel

NICHT	SONDERN
„Das Ticket ist gelöst.“	**„Können Sie Ihren Monatsabschluss jetzt fortsetzen?“**
„Bei uns sieht alles grün aus.“	**„Was sehen Sie auf Ihrer Seite?“**

Das Mini-Experiment

Wir testen den Tipp von/bis	
Verantwortlich	
Woran erkennen wir Wirkung?	*Technisch behoben oder tatsächlich arbeitsfähig?*
Was behalten wir danach bei?	

Reflexion nach sieben Tagen

- [ ] Was hat sich im Verhalten des Teams verändert?
- [ ] Was haben Anwender anders wahrgenommen?
- [ ] Was war überraschend schwierig?
- [ ] Welche kleine Gewohnheit behalten wir bei?

✦ ✦ ✦ ✦ ✦ STERN 5 · BEGEISTERUNG

Schenken Sie keinen Wow-Effekt. Geben Sie Kontrolle zurück.

Der stärkste Wow-Moment ist oft nicht Überraschung, sondern zurückgewonnene Souveränität.

WARUM DAS ÜBERRASCHT

Begeisterung entsteht im Support selten durch Geschenke oder große Gesten. Sie entsteht, wenn ein Mensch nach Unsicherheit wieder Orientierung und Handlungsmacht bekommt.

So setzen Sie es morgen um

Fassen Sie nach einem schwierigen Fall in drei Sätzen zusammen: Was ist passiert? Was haben wir getan? Was kann die Person beim nächsten Mal selbst erkennen oder sofort auslösen?

Der Sprachwechsel

„Das war die Ursache."

„Das haben wir verändert."

„Wenn Sie dieses Zeichen wieder sehen, melden Sie sich direkt mit dem Stichwort …"

Das Mini-Experiment

Wir testen den Tipp von/bis	
Verantwortlich	
Woran erkennen wir Wirkung?	*Hat die Person nach dem Kontakt mehr Klarheit und Sicherheit als vorher?*
Was behalten wir danach bei?	

Reflexion nach sieben Tagen

- [ ] Was hat sich im Verhalten des Teams verändert?
- [ ] Was haben Anwender anders wahrgenommen?
- [ ] Was war überraschend schwierig?
- [ ] Welche kleine Gewohnheit behalten wir bei?

UMSETZUNG

Der 7-Tage-5-Sterne-Sprint

Ein Perspektivwechsel wird erst dann wertvoll, wenn er im Alltag erprobt wird. Nutzen Sie den Sprint allein, im Team oder als kurze Team-Challenge.

TAG	FOKUS	KONKRETE AKTION	BEOBACHTUNG	ERLEDIGT
1	**Sehen**	Drei Tickets in Geschäftssituationen übersetzen.	Was wollte der Mensch erreichen?	○
2	**Versprechen**	Bei fünf Kontakten einen nächsten Kontaktpunkt nennen.	Wurde jedes Versprechen gehalten?	○
3	**Übergeben**	Bei einem komplexen Fall den Kontext intern mitgeben.	Musste der Anwender etwas wiederholen?	○
4	**Prüfen**	Nach einer Lösung die Arbeitsfähigkeit bestätigen lassen.	War technisch gelöst wirklich erledigt?	○
5	**Vorausdenken**	Einen Engpass vor der Meldung ansprechen.	Welche Eskalation wurde vermieden?	○
6	**Lernen**	Aus einem schwierigen Fall einen Lernsatz ableiten.	Was ändern wir im Standard?	○
7	**Entscheiden**	Ein Ritual verbindlich beibehalten.	Wer achtet künftig darauf?	○

WICHTIG

Der Sprint ist keine zusätzliche Dokumentationsübung. Halten Sie nur fest, was eine Entscheidung oder Verhaltensänderung auslöst. Sonst wird aus Serviceverbesserung schnell die nächste Aufgabe im Feuerwehrmodus.

SELBSTCHECK

Wie viel Gastgebermodus steckt schon in Ihrem Support?

Bewerten Sie jede Aussage spontan: 0 = selten, 1 = teilweise, 2 = meistens. Es geht nicht um eine perfekte Punktzahl, sondern um den nächsten sinnvollen Hebel.

AUSSAGE	0	1	2
Wir fragen nach dem Arbeitsziel hinter dem technischen Symptom.	○	○	○
Wir sprechen über Menschen und Geschäftssituationen, nicht nur über Tickets.	○	○	○
Jeder Anwender kennt den nächsten Kontaktpunkt.	○	○	○
Rückmeldeversprechen gelten auch ohne neue Lösung.	○	○	○
Komplexe Fälle haben einen erkennbaren Ansprechpartner.	○	○	○
Interne Übergaben zwingen Anwender nicht, ihre Geschichte zu wiederholen.	○	○	○
Wir prüfen die tatsächliche Arbeitsfähigkeit.	○	○	○
Wir lernen aus schwierigen Fällen, ohne Schuldige zu suchen.	○	○	○
Nach einem Kontakt haben Anwender mehr Klarheit und Kontrolle.	○	○	○
Unser Team kann gute Service-Momente konkret benennen.	○	○	○
Summe			

Ihre Auswertung

0–7 Punkte	Beginnen Sie mit einem kleinen, sichtbaren Experiment.
8–14 Punkte	Suchen Sie den Punkt, an dem Versprechen oder Übergaben noch vom Zufall abhängen.
15–20 Punkte	Viel Gastgebermodus ist bereits da. Prüfen Sie, wie er auch unter Druck stabil bleibt.

TEAMSEITE

Unser nächster 5-Sterne-Moment

STARTFRAGE FÜR IHR NÄCHSTES TEAMMEETING

Welcher Satz oder welche Handlung würde unseren Anwendern schon morgen das Gefühl geben: „Da kümmert sich jemand“?

Das wollen wir verändern:

Das probieren wir konkret aus:

Daran erkennen wir Wirkung:

Das stoppen wir bewusst:

Das behalten wir als Ritual bei:

UNSER SATZ FÜR DEN ALLTAG

„ _____ “

ZUM SCHLUSS

Fünf Sterne entstehen nicht, wenn alles perfekt läuft.

Sie entstehen oft genau dann, wenn etwas nicht funktioniert und der Mensch trotzdem spürt: Da schaut jemand hin. Da übernimmt jemand Verantwortung. Da werde ich nicht mit der internen Organisation allein gelassen.

WENN DIESES ARBEITSMATERIAL NUR EINEN GEDANKEN AUSLÖST, DANN DIESEN

Nicht das Ticket ist unser Auftrag. Die Arbeitsfähigkeit des Menschen ist es.

ÜBER JEANNETTE BASTIAN

Jeannette Bastian verbindet fast drei Jahrzehnte Erfahrung in IT, Service Management, Führung und Veränderung mit dem Blick der Luxushotellerie. Als Autorin von „5 Sterne für die IT“, Beraterin und Speakerin begleitet sie Organisationen auf dem Weg vom Feuerwehrmodus zum Gastgebermodus.

DAS BUCH

Alle Prinzipien, Standards und Routinen in „5 Sterne für die IT“.
Bei Amazon ansehen →

WORKSHOP & KEYNOTE

Die 5-Sterne-Methode gemeinsam im Team verankern.
Kennenlerngespräch buchen →

Quellen und Inspiration
Die Umsetzungsideen in diesem Arbeitsmaterial sind eigenständig für den IT-Support entwickelt. Fachliche Inspiration: Hospitality Institute, „Mastering Service Recovery and Guest Relations in Hotels“ (24.03.2024); Mews, „Hotel service recovery: how to resolve guest issues quickly“ (10.12.2025).