

Training



Ticketqualität im Support

"Diverse Fragen beantwortet und den Drucker wieder instandgesetzt..."

Serviceteams setzen professionelle Ticketsysteme zur Erfassung und Verfolgung ihrer Anwenderanfragen und Probleme ein. Doch wie aussagekräftig sind die Einträge im System tatsächlich? Ein Serviceteam lebt von seinem Wissen. Je mehr und je besser das eigene Wissen über Fachthemen und Kundenhistorie dokumentiert ist, desto schlagkräftiger wird es.

Viele Mitarbeiter tun sich jedoch schwer, die Inhalte so kurz und doch aussagekräftig zu halten, dass sie noch nachvollziehbar bleiben. Dabei schwanken die Einträge oft zwischen den Extremen Informationsflut und Informationsarmut. Die Tickets sind weder schnell nachvollziehbar noch explizit auswertbar.

Zielgruppe

Das Training richtet sich an alle Mitarbeiter im Customer Support / HelpDesk.

Nutzen

In diesem Training lernen Sie, worauf es beim Erfassen eines Tickets ankommt und wie Sie Informationen so kurz wie möglich und so lang wie nötig formulieren.

Im Ergebnis erfassen Sie Ihre Tickets schneller und formulieren nachvollziehbar.

Inhalt

Im Überblick

Wie bei allen marillabax Trainings steht auch in diesem die praktische Anwendung im Vordergrund. Im Rahmen von gezieltem Trainerinput, abwechslungsreichen Teamübungen, vielen Praxistipps und konkreten Checklisten erlernen Sie effektive Methoden und erhalten jede Menge Übungen zum Sofort-Ausprobieren.

Wir bearbeiten u.a. die typischen Dokumentationsfallen im Ticketsystem.

Termine



www.marillabax.de/akademie/

Investition

EUR 490,- *

für 1 Tag intensives Training
(inkl. Teilnehmerunterlagen,
Mittagessen, Snacks, Getränke
und kommentiertem
Fotoprotokoll)

**zzgl. ges. MwSt.*

Inhousetraining?

EUR 1.850,-* Festpreis inkl.
Trainerreisekosten in D,
bis zu 10 Teilnehmer
(Raumkosten/ Bewirtung sind
nicht enthalten)

**zzgl. ges. MwSt.*

Trainingsinhalte:

- Inhalt auf das Wesentliche reduzieren
- Im Kurzstil schnell und einfach dokumentieren
- Nachvollziehbarkeit sicherstellen
- Wichtig und dringend unterscheiden lernen
- Die richtige Kategorisierung und Priorisierung von Tickets
- Grundlagen für den Aufbau einer Wissensdatenbank schaffen
- Anwendungsbeispiele für Quicktickets und Textbausteine

Unterstützende Materialien:

Sie arbeiten während des Trainings anhand von realistischen Praxisbeispielen. Die dabei erzielten Arbeitsergebnisse und Optimierungsvorschläge können Sie direkt nach dem Training mitnehmen. Zudem bekommt jeder Teilnehmer die marillabax-Kommunikationstipps als kleine Erinnerungstütze für den eigenen Arbeitsplatz.

Das Training kann durch individuelle/aufbauende Maßnahmen erweitert werden und auch als komplettes Inhousetraining gebucht werden.

Methodik

Die marillabax Trainings zeichnen sich durch die hohe Praxisorientierung, nachhaltigen Lernerfolg und erfahrungsorientiertes Lernen durch Erleben aus.

Als Spezialist für Servicequalität im technischen Service wissen wir genau, worauf es bei nachhaltigen Trainingsmaßnahmen ankommt. Daher konzentrieren wir uns im Training darauf, praktische Erfahrungen mit den Teilnehmern auszutauschen, anhand von ganz konkreten Beispielen zu trainieren, Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Service-situation steht für uns im Vordergrund. Die Trainer sind von uns intensiv darauf geschult, aus einer lockeren Übung, die auf den ersten Blick nichts mit Service zu tun hat, einen praktischen Bezug abzuleiten und die entsprechende Fokurmethode herzuleiten. Die Teilnehmer erfahren dadurch ein sehr abwechslungsreiches Training mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.

Praxistraining ist das Motto unserer Trainings und Lehrgänge:
Wachsen durch Erfahrungen - aktiv, praxisnah, authentisch



*Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen,
es in sich selbst zu entdecken.*

Galileo Galilei

Referenzen

Elke Theisohn,
Leiterin Support und Schulung,
GERMO GmbH

„Eine kundenorientierte Kommunikation, sowohl mündlich als auch per E-Mail, gehört neben einem sehr guten Fachwissen zum wichtigsten Handwerkszeug im Service. Daher haben wir uns dazu entschlossen, alle Supportmitarbeiter bei marillabax weiterbilden zu lassen.“

Nils Baltersee,
IT-Support,
GIS Consult GmbH

„Die Reflexion der eigenen Situation durch die Lern- und Erlebnisspiele war für mich sehr einprägsam. Ich habe gelernt, was man als Gepäck für die Arbeit mitnehmen kann und welche Gepäckstücke man lieber wegwirft.“

Über marillabax

marillabax konzentriert sich seit 2003 auf die Entwicklung von technischen Serviceteams zum anwender- und kundenorientierten Dienstleister. Mit einem umfangreichen Beratungs- und Trainingsangebot ermöglichen wir Unternehmen insbesondere aus den Branchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik, sich zu serviceorientierten Organisationen zu wandeln und so die Kundenbindung und Profitabilität zu erhöhen. Dabei hat marillabax mit der 4-6-3-Methode und dem Konzept der Servicemuskeln eigenständige Systematiken entwickelt, um die Kundenorientierung und Servicequalität kontinuierlich zu verbessern.