

## Service-Portale:

### Integration der Kunden in die Service-Prozesse

Im Bereich der IT-Services bestehen enge Beziehungen zwischen IT-Dienstleistern und deren Kunden, gekennzeichnet durch eine Vielzahl von Kommunikationsvorgängen. Dementsprechend muss ein IT-Dienstleister die Kommunikation mit seinen Kunden organisieren und steuern. Service-Portale bieten hier weitreichende Möglichkeiten.

Die meisten IT-Service-Provider präsentieren ihr Unternehmen und ihre Produkte in einem Internetportal. Diese weitgehend statischen Informationen genügen aber nicht den Ansprüchen an ein Service-Portal. Eine Integration der Kunden in die Service-Prozesse des IT-Dienstleisters lässt sich damit nicht erreichen.

**Ein Service-Portal ist der zentrale Kommunikationskanal zwischen Kunde und Dienstleister und stellt weitreichende Funktionen in allen Phasen der Kundenbeziehung zur Verfügung.**

Von der Service-Präsentation über den Vertrieb, dem Provisioning, dem Betrieb des Services (inkl. Supportanfragen und Reporting) bis zur Änderung oder Stornierung von Services wird mit einem Service-Portal den Kunden eine einheitliche Kommunikationsschnittstelle angeboten.



Abb. 1: Phasen der Kundenbeziehung

Advicio empfiehlt, entsprechend der Phasen in der Kundenbeziehung (siehe Abbildung 1), die Implementierung der nach-

folgend beschriebenen Funktionen in ein Service-Portal.

#### Phase „Information“

Service-Kataloge in Form von PDF-Dokumenten genügen der Realität in der Service-Erbringung nicht mehr. Komponentenbasierte, durch den Kunden konfigurierbare Services lassen sich nur unzureichend in einem statischen Dokument präsentieren. Die Integration von virtuellen Service-Katalogen in ein Portal ermöglicht die interaktive Präsentation von komplexen Service-Produkten. Zudem sollten auch allgemeine Informationen über das eigene Unternehmen im Service-Portal enthalten sein.

#### Phase „Bestellung“

Über einen im Portal integrierten Service-Konfigurator werden Service-Angebote für Kunden erstellt und bestellbar gemacht. Da der Nutzer des Portals im Allgemeinen bekannt ist, können auch differenzierte Angebote an unterschiedliche Kundengruppen abgegeben werden.

#### Phase „Nutzung“

Nach der Bestellung eines Service ist der Fortschritt bei der Bereitstellung des Service für den Kunden jederzeit im Service-Portal ersichtlich.

Die Forderung der Kunden, über den Status ihrer Services informiert zu werden, wird durch die Integration geeigneter Monitoringsysteme in das Portal erfüllt. Über das Portal wird so ein Echtzeit-Reporting angeboten.

Da das Portal der zentrale Ansprechpunkt für den Kunden ist, wird der Helpdesk entlastet. Indem Kunden standardisierte Lösungen für möglicherweise auftretende Probleme angeboten werden, können Anfragen an den Helpdesk minimiert werden. Dies kann beispielsweise in Form von personalisierten FAQs geschehen. Sollte die Standardlösung das Problem nicht beseitigen, kann der Kunde

über das Portal eine Anfrage an den 1st-Level-Support stellen. Der Status der Bearbeitung der Anfragen ist ebenfalls durch den Kunden abrufbar.

Über das Service-Portal werden auch Customer-Self-Services realisiert, bei denen der Kunde - in beschränktem Maße auch ohne Eingriff des Service-Providers - die von ihm bezogenen Leistungen steuern und konfigurieren kann. Ein Beispiel hierfür ist das Anstoßen eines außerplanmäßigen Backups.

### Phase „Änderung“

Durch die Integration von Funktionen aus dem Vertragsmanagement erhält der Kunde detaillierte Informationen über die von ihm bezogenen Services. Ebenso werden Änderung an bestehenden Services ermöglicht.

### Service-Portale generieren Vorteile für Service-Provider und Kunden

Die wichtigsten Vorteile ...

... für den Service-Provider:

- Kundenorientierung durch Dynamisierung von Preisen und Produkten
- Kosteneinsparung durch Einbeziehung des Kunden in den Service-Erstellungsprozess und die Freisetzung von Kapazitäten im Helpdesk
- Kundenbindung durch höhere Kundenzufriedenheit

... für die Kunden:

- Zentrale Schnittstelle zum Service-Provider
- direkter, schneller Zugriff auf Leistungen durch Customer-Self-Service und On-Demand-Services
- Transparenz der Prozesse des Service-Providers durch Tracking-Funktionen
- 24/7 Erreichbarkeit des Providers

### Für ein funktionierendes Service-Portal ist weitreichende Integration notwendig

Service-Portale bieten die Möglichkeit den Kunden in die Prozesse des IT-Dienstleisters zu integrieren und damit andere, meist personalintensive Schnittstellen zu entlasten. Die Integration gesamter Unternehmensprozesse in ein Portal gestaltet sich aber nicht immer leicht.

Die Installation einer Portalanwendung ist nur der erste Schritt um ein Service-Portal aufzubauen. Portalanwendungen stellen Grundfunktionen wie das Layout-Management und Single-Sign-On bereit

und bilden den Rahmen für die Integration von Prozessen, die in anderen Anwendungen ablaufen. Um die Möglichkeiten eines Portals ausschöpfen zu können muss also eine Portalarchitektur aufgebaut werden, wie sie beispielhaft in Abbildung 2 dargestellt ist.

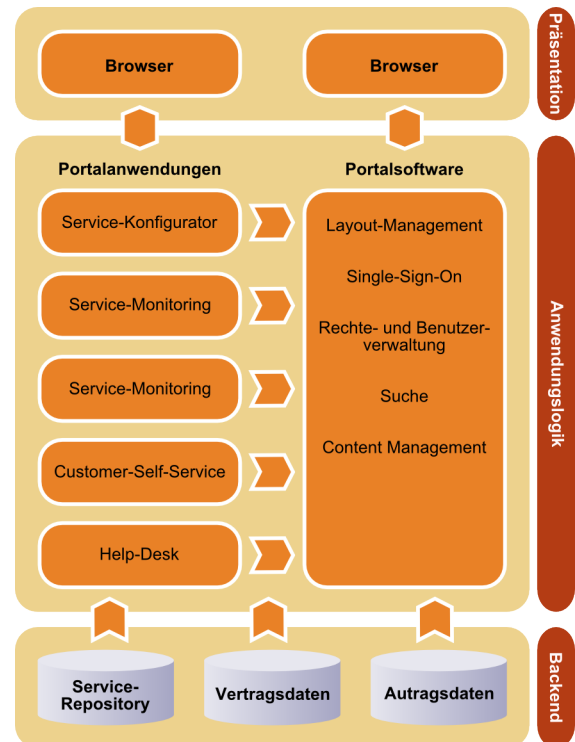


Abb. 2: Portal-Architektur

Die Herausforderung bei der Entwicklung eines Service-Portals ergibt sich aus der Integration der Prozesse in das Portal. Als Problem erweist sich, dass die entsprechenden Anwendungssysteme für die Verarbeitung der Prozesse oft nicht in das Portal integrierbar oder schlicht nicht vorhanden sind. Dementsprechend müssen vorhandene Systeme angepasst oder neu implementiert werden.

Der Aufbau eines Service-Portals sollte nicht als Projekt sondern als Prozess verstanden werden. Es ist nicht sinnvoll ein Service-Portal mit allen möglichen Funktionen auf einmal umsetzen zu wollen. Vielmehr sollte mit einigen wenigen, einfach integrierbaren Modulen angefangen und dann eine sukzessive Vervollständigung vorgenommen werden.

#### Research Notes im kostenlosen Abo

Registrieren Sie sich hier, um unsere Research Notes regelmäßig zu erhalten: <http://advicio.de/reg>