

Diana Fenato am heissen Draht

Seit jeher hat die A&F Computersysteme AG zum Ziel, ihren Kunden einen raschen und kompetenten Support bei Software- und Hardware-Problemen zu bieten. Dafür greift das Prinzip des 1st-, 2nd- und 3rd-Level-Supports. An erster Stelle in Form des 1st-Level-Support stehen die Hotline und das Ticketsystem. Die Anrufe und Mails nimmt dort Diana Fenato entgegen.

A&F verfügt über ein breit gefächertes Portfolio und ein breit aufgestelltes Team an Fachkräften. Alle können bei Problemen helfen, da braucht es Sie an der Hotline ja eigentlich gar nicht?

(Lacht) Doch, gerade deswegen. Ein vielseitiges Portfolio führt zu vielschichtigen Anfragen – unsere Fachkräfte sind vor allem Spezialisten. Ausserdem arbeiten sie laufend an neuen Projekten und haben somit kaum Zeit, sich Supportfällen aus dem IT-Betrieb anzunehmen. Darum kümmere ich mich.

Sie haben also Antworten auf alle Fragen?

Ja klar! (Lacht wieder) Nein, natürlich nicht. Ich bringe zwar Wissen und Erfahrung mit, werde regelmässig inhouse und durch Hersteller zu unseren Produkten geschult, aber für die Behebung eines Problems ziehe ich meine Kollegen bei und übergebe den Fall.

Sie sind also nur ein Durchlauferhitzer, welcher die Anfragen lediglich entgegennimmt?

Nein, auch das ist nicht ganz richtig.

Worin besteht dann Ihre Aufgabe?

Sie müssen sich das so vorstellen: Supportanfragen kommen telefonisch oder per Mail in unser Ticketsystem rein. Meine Aufgabe besteht darin, die einzelnen Fälle zu analysieren, zu kategorisieren und zu kanalisieren. Das heisst, ich beurteile Dringlichkeit und Auswirkung, priorisiere die Probleme entsprechend, sortiere nach Bereich und eruiere, wo der Schuh konkret drückt.

Das wird Ihnen doch bei der Anfrage mitgeteilt?

Ja, sicher. Aber es ist mein Job, herauszufinden, ob die erste Einschätzung auch stimmt. Auf den ersten Blick scheint ein Problem vielleicht bei WoodWing zu liegen, durch die Analyse zeigt sich die Ursache dann aber ganz woanders.

Aha, und wie können Sie sowas feststellen?

Grundsätzlich gilt, je genauer das Problem geschildert

wird, desto einfacher gestaltet sich die Analyse. Ich muss wissen, wo, wann, wie, bei wem und nach welchen Arbeitsschritten gibt es Schwierigkeiten? Komplexe Fälle lasse ich mir per Remotesession zeigen. Ich erstelle dabei eine Screenaufnahme, um den Anwendungsfall genau dokumentieren und die nötigen Antworten erhalten zu können.

Die Informationen alleine genügen also?

Nein, aber sie stellen die Grundlage für die Lösung eines Problems. In gewisser Weise gleicht mein Vorgehen nämlich dem Handeln bei einer Unfallmeldung: Zuerst schauen, dann denken, dann handeln – ganz so, wie man das vom Nothelferkurs her kennt. Bei unseren Fällen geht es zwar nicht um Menschenleben, aber sie können im schlimmsten Fall eine ganze Produktion gefährden oder gar verhindern. Es ist daher notwendig, strukturiert an die Lösung eines Tickets heranzugehen. Also: Problem analysieren, Lösungsansätze evaluieren und schliesslich Störung beheben.

Wie sehen diese Schritte im Konkreten aus?

Nach der Analyse versuche ich das Kundenproblem zu reproduzieren. Finde ich die Ursache nicht, erstelle ich Thesen zu möglichen Hintergründen. Diese überprüfe ich in der Reproduktion und ermittle den eigentlichen Problemherd. Dafür setze ich mich auch mit den zuständigen Fachkräften zusammen. Womit wir dann zum 2nd-Level-Support in unserem Problemlösungsprozess übergehen – die Einbindung von Spezialisten.

Und was ist 3rd-Level-Support?

Der 3rd-Level ist im Prinzip der letzte Schritt. Soll heissen: Am Anfang steht meine Leistung an der Hotline und über das Ticketsystem. Einen Teil der Fälle kann ich eigenhändig lösen. Die Einbindung von internen Spezialisten folgt als zweiter Schritt. Kann das Problem auch dann nicht behoben werden oder stellt sich heraus, dass ein Bug in einer Software vorliegt, involvieren wir den Hersteller.



Sie haben direkten Kontakt zu den Herstellern?

Ja, zum Teil bis zu den Chefentwicklern. Wir fordern Hersteller auf, einen identifizierten Bug zu lösen oder Optimierungen an der Software vorzunehmen. Einer der interessantesten Punkte in meinem Job übrigens. Wir fungieren als Bindeglied zwischen Kunden und Herstellern. In dieser Funktion haben wir des Öffern Software-Entwicklungen und -Erweiterungen initiiert. Es ist sehr befriedigend, zu sehen, dass neue Funktionen in namhaften Software-Lösungen aufgrund des eigenen Inputs aufgenommen wurden.

Ist das Ihr Lieblingsfall?

Jein. Selbstverständlich macht es mich stolz, wenn wir Optimierungen oder die Implementation von Funktionen bei Herstellern vorantreiben können. Aber, Probleme, die ich am Telefon oder via Remotesitzung innerhalb von 15 Minuten lösen kann, gefallen mir genauso. Ist der Fall rasch erledigt, ist der Kunde zufrieden.

Sie lösen viele Fälle selber? Können Sie das dank des vorgeschriebenen Vorgehensmusters?

Ja, ich versuche möglichst viele der eingehenden Tickets selber abzuarbeiten. Und ja, die definierten Schritte im Problemlösungsprozess sind sicherlich äusserst hilfreich, Sie dürfen sich diese aber, obwohl wir uns am ITIL-Framework anlehnen, nicht als allzu

starre Vorgaben vorstellen. Oft gehört einfach gesunder Menschenverstand oder der Griff zu unkonventionellen Mitteln dazu.

Unkonventionelle Mittel? Was heisst das?

Es ist durchaus möglich, dass ich zwei Hersteller dazu auffordere, sich ein Problem in einer ad hoc einberufenen Telefonkonferenz anzusehen und zusammen mit mir und dem internen Projektleiter eine Lösung zu erarbeiten.

Sie scheinen für die Hotline geboren, arbeiten Sie schon immer in diesem Job?

(Schmunzelt) Nein, ich komme eigentlich aus der Druckvorstufe. Ich bin gelernte Lithografin, habe den ganzen Wandel in der Branche miterlebt: von manuellen Arbeitsschritten während der Lehre über die Umstellung auf Mac-Umgebungen in den Druckereien bis zur gänzlichen Digitalisierung. Nach einigen Jahren im Berufsleben bildete ich mich zur eidg. dipl. Techno-Polygrafen weiter. Später wünschte ich mir eine berufliche Veränderung. Die Möglichkeit, die Hotline bei A&F zu übernehmen, kam mir sehr gelegen. Ich fühle mich sehr wohl in dieser Position und betrachte den Job als grosse Chance. Jeder Fall ist im Prinzip eine kostenlose Weiterbildung in Sachen Softwarekenntnisse und Problemmanagement. ■

Drei Wege führen in den A&F-Support-Prozess

- 1. Telefon:** Der Kunde ruft an und meldet das Problem.
- 2. E-Mail:** Der Kunde sendet ein Mail an ticket@a-f.ch – die Mailanfrage generiert automatisch einen Supportfall im Ticketsystem. Dabei ist wichtig: 1 Problem = 1 Ticket.
- 3. Der Kunde eröffnet selbstständig ein Ticket in unserem System.** Dazu benötigt er eigene Zugangsdaten.

Drei Schritte zu einer vollständigen Supportanfrage

- Reproduzierbarkeit des Problems prüfen
- Umfassende Informationen zum Problem und zum System dokumentieren
- E-Mail mit Dringlichkeitsangabe an ticket@a-f.ch

Konditionen: Die ersten 15 Minuten Bearbeitungszeit eines Falles/Tickets sind für unsere Kunden kostenlos. Wird mehr Zeit für die Behebung eines Problems benötigt, werden diese Aufwände verrechnet.