

JEANNETTE BASTIAN



5 Sterne für die IT

Wie IT-Support zum Service wird,
den Menschen gerne weiterempfehlen

250-EURO-GUTSCHEIN INKLUSIVE

GOLD VERLAG

Inhalt

Die Autorin 5

Vorwort Hermann Scherer 14

Einleitung 16

IT-Support kann mehr sein als ein gelöstes Ticket 16

Warum sich ein Perspektivenwechsel lohnt 17

Meine Inspiration 17

Meine Praxis 19

Meine Einladung 20

Was macht exzellenten Service wirklich aus? 22

Von der Technik zur Servicekultur 22

Der Mensch im Mittelpunkt 24

Partnerschaft auf Augenhöhe fördern 24

Erwartungen übertreffen - Begeisterung schaffen 26

Warum „funktionierend“ noch nicht begeistert 28

Qualität sichtbar machen 32

Auf den Punkt gebracht 36

Service, der berührt 38

Reflexionsfragen zum Weiterdenken 39

Verfügbarkeit und Präsenz auf allen Kanälen 42

Problemlösung, die sich nach Service anfühlt 52

Individueller Service und nachhaltige Kundenbindung 56

Flexibilität und die Kunst, sich anzupassen 62

Fehlerkultur: Lernen, statt etwas zu vertuschen 68

Auf den Punkt gebracht 73

Reflexionsfragen zum Weiterdenken 77

Vom Prinzip zur Praxis:
So gelingt ein exzellenter Service im IT-Alltag 79

Wo stehen wir heute? – Reflexion für Ihr IT-Team 83

Schritt-für-Schritt-Anleitung zur klaren Standortbestimmung 85

Fünf Sterne zum Mitnehmen 89

Arbeitsblatt: Quick-Wins auf einen Blick 91

Schritt-für-Schritt-Anleitung: Quick-Wins erfolgreich umsetzen 93

Praxisideen für Ihre ersten Quick-Wins 94

Fünf Sterne zum Mitnehmen 96
Team begeistern und Servicekultur verankern 97
Arbeitsblatt: Unsere Servicekultur gemeinsam gestalten 100
Schritt-für-Schritt-Anleitung: Servicekultur lebendig verankern 102
Praxisideen für Ihr Team 104
Gemeinsame Service-Vision 106
Fünf Sterne zum Mitnehmen 107
Innovative Geschäftsmodelle entwickeln 108
Arbeitsblatt: Neue Chancen entdecken 110
Schritt-für-Schritt-Anleitung: Von der Idee zum Serviceprodukt 112
Praxisideen für Ihr Team 114
Neue Preismodelle 116
Fünf Sterne zum Mitnehmen 118
Kunden langfristig binden 119
Arbeitsblatt: Kundenbindung stärken 121
Schritt-für-Schritt-Anleitung: Loyalität gezielt aufbauen 123
Praxisideen für Ihren Alltag 124
Fünf Sterne zum Mitnehmen 126

Zeitmanagement für exzellenten Service 128
5 Prinzipien: Der Rahmen, der Zeit zurückgibt 130

Herzstück: Was bleibt und was vor uns liegt 134
Downloadbereich 138
Dank 139
Bookeuphorics 142

Vorwort Hermann Scherer

Ich habe in meinem Leben vermutlich mehr Nächte in Hotels verbracht als in meiner eigenen Wohnung. Fünf Sterne, ein Stern, manchmal „unter Null". Und jedes dieser Häuser hat mir eine Lektion geschenkt. Nicht über Design, nicht über Ausstattung – sondern über Menschen.

Ich erinnere mich an ein Hotel in New York. Viel Messing, viel Marmor, viel Versprechen. Doch niemand sah mich an. Kein Lächeln. Kein „Wie war Ihr Tag?". Alles perfekt – und doch völlig seelenlos.

Und dann gab es dieses kleine Hotel in Dänemark: kein Teppich, kein Glanz, kein Luxus. Aber eine Mitarbeiterin, die mir beim Check-in eine Tasse Tee in die Hand drückte und sagte:
„Sie sehen aus, als hätten Sie einen langen Tag."
Ein unscheinbarer Satz. Aber er veränderte alles.

Diese Momente begleiten mich auf all meinen Reisen. Sie zeigen mir jedes Mal: **Service ist kein Standard – Service ist ein Mensch.**

Genau diese Erkenntnis verbindet mich mit **Jeannette Bastian** und mit diesem außergewöhnlichen Buch. Sie baut eine Brücke zwischen zwei Welten, die auf den ersten Blick nicht zusammengehören: der Hotellerie und der IT. Und doch liegen sie näher beieinander, als man denkt. Beide arbeiten im Verborgenen. Beide tragen Verantwortung. Beide entscheiden über Erlebnisse, die nachhallen – positiv oder negativ.

Ich habe unzählige IT-Situationen erlebt, die sich anfühlten wie dieses New Yorker Hotel: durchoptimiert, funktional, fehlerfrei – aber ohne Blickkontakt. Und genauso viele einfache, fast „unsichtbare" Momente, in denen ein IT-Mitarbeiter mit ein paar warmen Worten die Welt gerettet hat – zumindest meine.

Jeannette beschreibt diesen Transfer mit einer Klarheit und Herzlichkeit, die selten ist. Sie beobachtet präzise wie ein Gastgeber und erklärt verständlich wie ein guter Coach. Sie schafft es, die Essenz von Service – Menschlichkeit, Haltung, Verantwortung – in eine Welt zu bringen, die viel zu oft aus Prozessen besteht.

Ich durfte Jeannette auch als Autor in einem meiner Sammelbände erleben. Schon da fiel mir auf, wie einzigartig sie schreibt: strukturiert, klar, warm – und immer mit einem Blick für das, was zwischen den Zeilen passiert. Dieses Buch geht noch einen Schritt weiter. Es verbindet Erlebnisse, Erkenntnisse und gelebte Praxis zu einem Werk, das weit über IT hinausreicht.

Dieses Buch erinnert uns daran, was wir manchmal vergessen:
Service ist nicht das Ticket. Nicht das System. Nicht die Checkliste.
Service ist der Moment, in dem ein Mensch sagt: „Ich kümmere mich."

Und vielleicht muss man dafür gar nicht in einem Fünf-Sterne-Hotel übernachten. Manchmal reicht ein Hostel mit einem Satz an der Wand, den Jeannette auf ihren Reisen gefunden hat:
„Unsere Sterne sind unsere Kunden."
Simpler lässt sich Exzellenz nicht ausdrücken.

Lesen Sie dieses Buch.
Lesen Sie es als IT-Leiter, als Führungskraft, als Mensch.
Es wird Sie verändern – weil es Ihnen zeigt, wie einfach echter Service sein kann.

Hermann Scherer,
Unternehmer, Autor und Speaker

Einleitung

IT-Support kann mehr sein als ein gelöstes Ticket[1]

Es gibt kaum einen Bereich im Unternehmen, der so wichtig ist, so sachlich betrachtet wird und so strukturiert funktioniert wie der IT-Support. Prozesse sind definiert, Standards dokumentiert, Service-Level werden konsequent gemessen und erfüllt. Und doch fehlt inmitten all dieser Professionalität oft etwas Entscheidendes: das Erlebnis.

Zwischen Ticketsystemen[2], Eskalationsprotokollen[3] und Priorisierungsketten[4] geht manchmal verloren, was Menschen eigentlich suchen: Wertschätzung, Verlässlichkeit und Empathie.

Technologien sind heute austauschbar. Werkzeuge ähneln sich, Preise sind transparent. In einer solchen Welt reicht es nicht mehr, Probleme nur korrekt zu lösen. Entscheidend ist, wie diese Lösungen vermittelt werden. Kunden erinnern sich nicht an jede Prozessoptimierung, aber sie behalten genau im Kopf, wie sie behandelt wurden, als einmal etwas nicht funktionierte. Dieses Gefühl von Verlässlichkeit und echter Ansprache wird zu einem mächtigen Wettbewerbsvorteil.

Ich bin überzeugt: Exzellenter Service kann aus einer funktionalen Pflichtleistung einen echten Mehrwert machen. Wer eine Kultur etabliert, in der

1 Ein einzelner Vorgang im Support, der eine Anfrage oder Störung beschreibt. Das digitale Pendant zu einer Anfrage an die Rezeption eines Hotels.

2 Ein digitales System zur Erfassung, Nachverfolgung und Lösung von Kundenanfragen oder Störungen. Jedes Ticket ist wie der Zimmerschlüssel im Hotel – es öffnet den Weg zur passenden Lösung.

3 Regelung, wie ein ungelöstes Problem schrittweise an höhere Ebenen weitergegeben wird. So bleibt kein Gast allein im Flur stehen, wenn die erste Tür klemmt.

4 Ordnet Tickets nach Dringlichkeit und Einfluss auf das Geschäft. Im Hotel etwa wird zuerst das tropfende Dach repariert und dann erst die kaputte Leselampe.

Menschen im Mittelpunkt stehen, stärkt nicht nur das gesamte Unternehmen, sondern verwandelt das IT-Team in einen geachteten, professionellen Partner. Genau dafür möchte ich mit diesem Buch den Raum öffnen.

Warum sich ein Perspektivenwechsel lohnt

Dieses Buch ist kein graues Theoriepapier, kein dröges Prozess-Handbuch und auch keine reine ITIL-Dokumentation[5]. Es will Ihnen Ideen geben, die direkt in Ihren Alltag passen: praxistauglich, schnell umsetzbar und motivierend. Dazu finden Sie Quick-Wins, inspirierende Beispiele und Methoden, die sich bewährt haben und die Ihnen helfen, Service neu zu denken.

Vielleicht erscheint die Perspektive zunächst ungewohnt, denn: Wir schauen auf Prinzipien, die unter anderem aus dem Spitzenservice der 5-Sterne-Hotellerie stammen. Doch diese teilt mehr mit der IT, als viele glauben: Beide arbeiten oft unsichtbar im Hintergrund. Beide treten genau dann ins Rampenlicht, wenn etwas schiefläuft. Und genau in diesen Momenten entscheidet sich, ob Vertrauen entsteht oder verloren geht.

Deshalb lohnt es sich, über den Tellerrand hinauszuschauen und von Branchen zu lernen, die seit Jahrzehnten Kundenerlebnisse perfektionieren. Der Wechsel von der rein funktionalen zu einer am Servicegedanken orientierten Betrachtung der IT bedeutet nicht, Professionalität aufzugeben. Im Gegenteil: Erst wenn Menschen sich ernst genommen fühlen, wird technische Qualität wirklich spürbar.

Meine Inspiration

Die Idee für dieses Buch wurde nicht während eines Seminars geboren und entstand auch nicht in einem Zertifizierungs-Workshop. Sie kam mir an einem Abend in einem Hotel, an dem zunächst nichts Besonderes pas-

5 Internationaler Standard für Prozesse im IT-Service-Management. Das Regelwerk, das aus Routine Qualität macht.

sierte. Nach einem langen Tag voller Kundengespräche, Präsentationen und Smalltalk fuhr ich müde in die Tiefgarage. Ich parkte, zog meinen Koffer heraus und ging Richtung Lobby, ohne große Erwartungen.

An der Rezeption begrüßte mich eine Mitarbeiterin, freundlich, aufmerksam, präsent. „Guten Abend, Frau Bastian. Schön, dass Sie gut angekommen sind. Wir haben auf Sie gewartet." Kein Formular, kein fordernder Blick, keine Standardroutine. Nur ein Moment echter Zugewandtheit.

Ich fühlte mich willkommen, als Mensch gesehen, nicht als anonymer Vorgang in einem System. Was ich damals nicht wusste: Bei der Buchung hatte ich mein Autokennzeichen angeben müssen. Die Mitarbeiterin hatte dieses Detail genutzt, um mich persönlich zu begrüßen. Als ich in die Tiefgarage einfuhr, wurde mein Kennzeichen erfasst und mit den aktuellen Buchungen abgeglichen. So wusste sie genau, wer ich war und dass ich gerade ankam.

Diese Vorbereitung, die keinen großen Aufwand bedeutet, macht den Unterschied. Sie zeigte mir, wie viel Wert dieses Hotel auf persönlichen Service legte. Dazu passte die E-Mail, die mich zwei Tage später erreichte. Kein Werbetext, keine Massenbotschaft. Einfach der Satz: „Wir hoffen, Sie sind gut nach Hause gekommen. Falls noch ein Wunsch offen ist, lassen Sie es uns wissen."

Es war kein technisches Feature, das mich überzeugte, es waren Momente echter Menschlichkeit. Und genau das fehlt oft im IT-Support, wie mir die Erfahrung mit besagtem Hotel klar vor Augen führte.

Ich überlegte daher: Fachbücher über IT-Service[6] gibt es viele, meist mit Fokus auf Prozesse, Tools und IT-Kennzahlen[7]. „Das ist zu wenig", sagte ich zu mir selbst – und entwickelte das Konzept für dieses Buch. Es geht einen anderen Weg als die erwähnten fachlich orientierten Publikationen:

Es setzt beim Menschen an. Es verbindet Technologieverständnis mit Haltung und zeigt, wie Persönlichkeit und Nähe gerade dort wirken können, wo sonst nur Bits und Tickets zählen. Es soll Mut machen, gewohnte Muster und Abläufe zu hinterfragen und daraus ein echtes Erlebnis zu formen. Ein Erlebnis, das langfristig Bindung schafft. Es ist kein Standardwerk, sondern eine Einladung.

Meine Praxis

Dieses Erlebnis im Hotel war der Auslöser – aber nicht der einzige Grund. Denn ich kenne die andere Seite sehr gut:

Ich leite das Service Management eines mittelständischen IT-Unternehmens und arbeite seit über 15 Jahren im IT-Service-Management. In dieser Zeit habe ich Serviceorganisationen aufgebaut, weiterentwickelt und mit meinem Team mehrere tausend B2B-Kunden betreut.

Ich habe erlebt, wie sehr Menschen in Störungen nicht nur eine Lösung suchen, sondern Orientierung, Ruhe und das Gefühl: *Da kümmert sich jemand.*

Viele Szenen und Impulse in diesem Buch sind daher aus der Praxis geboren – aus Gesprächen, aus echten Fällen, aus dem täglichen Miteinander im Team. Nicht um zu belehren, sondern um zu zeigen, wie aus Standards echte Service-Momente werden.

6 Steht für technischen Service – die operative Unterstützung bei IT-Fragen und Systemproblemen. Das Rückgrat des täglichen Betriebs – sichtbar nur, wenn es fehlt.

7 Messgröße, um die Leistung von Services zu bewerten. Im Hotel wäre das die Gästebewertung – in der IT sind es Zahlen, die Zufriedenheit messbar machen.

Meine Einladung

Der Hotelier Horst Schulze, der das Serviceverständnis des Ritz-Carlton maßgeblich geprägt hat, beschreibt exzellenten Service in drei einfachen Schritten[8]:

- **Erstens:** die herzliche Begrüßung. Sie entscheidet darüber, ob sich Gäste von Anfang an sicher und willkommen fühlen.

- **Zweitens:** ein „sechster Sinn" für Bedürfnisse und Wünsche – aufmerksam, vorausschauend und proaktiv, damit der Aufenthalt reibungslos gelingt.

- **Und drittens:** die wertschätzende Verabschiedung. Am Ende zählt der letzte Eindruck genauso wie der erste: persönlich, verbindlich, mit dem ehrlichen Wunsch, sich bald wiederzusehen.

Dieser Gedanke gefällt mir so gut, dass ich ihn gern auf dieses Buch übertrage. Deshalb begrüße ich Sie, liebe Leserinnen und Leser, sehr herzlich.

Ich wünsche mir, dass Sie hier alles so vorfinden, wie Sie es sich erhoffen: klar, praxisnah und mit einem Blick für die Details, die im Service den Unterschied machen. Und ich hoffe, dass Sie immer wieder gern zu diesem Buch zurückkehren – weil es Ihnen Orientierung gibt, inspiriert und Ihnen hilft, 5-Sterne-Service im IT-Alltag wirklich umzusetzen.

---

8 The Ritz Carlton Leadership Center: „Foundations of Our Brand – Three Steps of Service", online verfügbar unter https://ritzcarltonleadershipcenter.com/about-us/about-us-foundations-of-our-brand/ (abgerufen am 12.01.2026)



Was macht exzellenten Service wirklich aus?

„Menschen werden vergessen,
was du gesagt hast, aber nie,
wie sie sich bei dir gefühlt haben."

Maya Angelou zugeschrieben[9]

Von der Technik zur Servicekultur[10]

Vielleicht kennen Sie das: Alles läuft nach Plan, Prozesse sind dokumentiert, jede Störungsmeldung oder Frage ist korrekt bearbeitet – und trotzdem bleibt beim Kunden ein ungutes Gefühl zurück. Technik allein schafft keine Bindung, keine Wärme, keinen echten Kontakt. Für viele IT-Teams gilt noch: „Solange die Systeme laufen, ist der Auftrag erfüllt." Doch diese Haltung blendet aus, was Kunden wirklich wahrnehmen. Für sie wirkt Support oft steril: Anfrage aufgenommen, Prozess gestartet, Ergebnis geliefert. Alles korrekt, aber distanziert.

Für den Menschen auf der anderen Seite fühlt sich das oft wie ein nüchternes Abhaken an: Der IT-Support beginnt selten technisch – oft emotional. Noch bevor eine Störungsmeldung oder Frage überhaupt platziert ist, ist die Stimmung schon gekippt: die falsche Nummer gewählt, das Self-Service-Portal nicht gefunden, die Support-Mailadresse existiert nicht mehr. Frust entsteht, während echte Hilfe sehr fern erscheint. Ein 5-Sterne-Support erkennt das – und gestaltet den ersten Kontaktpunkt so positiv, dass die Lösung nicht erst mit der Technik, sondern mit dem Gefühl startet.

Die Realität sieht dagegen häufig so aus: Formular ausgefüllt, Ticketnummer erhalten, automatische Eingangsbestätigung – und dann: warten. Kein echtes Gespräch, keine persönliche Note, keine Haltung, die spürbar wird – nur ein funktionaler Ablauf. Genau hier verschenkt die IT ihren größten Moment. Menschen wollen nicht nur eine funktionierende Lösung, sie wollen vor allem spüren, dass sich jemand kümmert – besonders dann, wenn etwas schiefgeht.

Ich erinnere mich an eine Rückfrage aus meinem Team: *„Wir haben doch alles richtig gemacht, warum ist der Kunde trotzdem unzufrieden?"*

> **Servicekultur gehört nicht ans Ende der Prozesskette – sie ist in der DNA jeder erfolgreichen IT-Organisation verankert.**

Der Fall war technisch banal: Ein Nutzer hatte keinen Zugriff auf ein Dokument, der Support arbeitete alles korrekt ab. Doch niemand erklärte dem Kunden die Ursache, fragte nach der Dringlichkeit oder zeigte Bedauern. IT kann mehr leisten als die Wiederherstellung einer Funktion – sie kann ein Gefühl vermitteln, das trägt. Kunden erleben Service nie als Checkliste, sondern als Haltung.

Die Hotellerie macht es vor: Ein Gast wird nicht nur informiert, sondern begleitet. Sein Anliegen zählt, sein Aufenthalt ist wichtig. Kleine Gesten schaffen Bindung und Vertrauen. Warum sollte IT das nicht auch können? Wenn jemand im Support nicht nur reagiert, sondern wirklich auf den Menschen eingeht, verändert sich alles.

Ein Satz wie *„Brauchen Sie eine Übergangslösung, bis wir das reparieren?"* zeigt: Hier hört jemand zu. Hier zählt nicht nur das Problem, sondern auch der Mensch dahinter. Solche Gesten wirken oft stärker als jede technische Meisterleistung. Wer sich wertgeschätzt fühlt, bleibt loyal. Es reicht, den Kontakt so zu gestalten, dass Menschen spüren: „Hier versteht mich jemand."

[9] Das Zitat wird häufig Maya Angelou zugeschrieben; die Herkunft ist jedoch uneindeutig. Vgl. Quote Investigator, „They May Forget What You Said, But They Will Never Forget How You Made Them Feel", 06.04.2014.

[10] Die Haltung, mit der ein Unternehmen seinen Kunden begegnet. Technik löst Probleme – Kultur schafft Vertrauen.

IT bleibt eine technische Dienstleistung – doch sie kann Werte transportieren, Verbindlichkeit ausstrahlen und den Menschen in den Mittelpunkt stellen. Und genau das macht den Unterschied.

Der Mensch im Mittelpunkt

Im hektischen Alltag der IT geraten Menschen leicht aus dem Blick. Zwischen Priorisierungen, Störungsmeldungen und Routineaufgaben wird der Support schnell zur reinen Abwicklung. Effizient, aber distanziert. Doch genau hier liegt die Chance, sich positiv abzuheben: indem wir bewusst den Menschen hinter jeder Anfrage wahrnehmen.

Empathie beginnt mit echtem Zuhören

Wer sich die Zeit nimmt, aktiv hinzuhören, erkennt oft mehr als nur die technische Störung – nämlich die Situation dahinter. Hinter einem gesperrten Konto kann der Stress vor einem wichtigen Kundentermin stecken, die Unsicherheit im Umgang mit Systemen oder der Druck, eine Aufgabe für die Führungskraft rechtzeitig erledigen zu müssen.

Ein kurzer, gezielter Satz wie *„Gibt es einen bestimmten Grund, warum Sie gerade jetzt dringend Zugriff benötigen?“* zeigt: Hier wird nicht nur ein Ticket bearbeitet – hier wird der Mensch gesehen. Solche Momente schaffen Vertrauen, stärken die individuelle Kommunikation, machen wie gesagt den Unterschied.

Standardantworten sparen Zeit, doch ein persönlicher Satz bleibt im Gedächtnis. Ein Anruf statt einer E-Mail, ein ehrliches *„Ich verstehe, wie ärgerlich das gerade ist“* oder die Frage nach dem bevorzugten Kommunikationsweg signalisieren Wertschätzung. Besonders in angespannten Situationen hilft es, aktiv zu informieren: *„Wir melden uns in dreißig Minuten mit einem Update, auch wenn es noch keine Lösung gibt.“* Das gibt Sicherheit.

Partnerschaft auf Augenhöhe fördern

IT-Support ist keine Einbahnstraße. Wer Kunden als Partner sieht, bezieht sie ein – etwa indem er kleine Hilfestellungen gibt, die Selbstständigkeit fördert oder Feedback zum Service einholt. Ein kurzes Nachfassen nach abgeschlossener Störung (*„Hat alles wieder funktioniert?“*, *„Gibt es noch offene Fragen?“*) zeigt, dass der Kontakt mehr ist als ein Pflichtprogramm.

Emotionale Intelligenz als Teamkompetenz stärken

Viele IT-Teams profitieren davon, regelmäßig über gelungene und schwierige Kundensituationen zu sprechen. Was hat besonders gut funktioniert? Wo gab es Missverständnisse? Solche Reflexionen fördern gemeinsames Lernen und helfen, die eigene Haltung immer wieder zu schärfen.

Kleine Gesten, große Wirkung

Ein Dankeschön für Geduld, ein kurzer Glückwunsch zum Geburtstag eines Kunden oder ein Willkommensgruß bei neuen Nutzern – diese scheinbar nebensächlichen Gesten schaffen Verbindung. Sie zeigen: Hinter der Technik arbeiten Menschen, die sich kümmern.

Auch ein kurzer Hinweis wie *„Ihr Passwort läuft bald ab. Möchten Sie, dass wir Sie beim Zurücksetzen unterstützen?“* kann viel bewirken. Er zeigt Weitblick und signalisiert: Wir denken mit.

Ebenso wertvoll: ein ehrliches Lob. *„Danke, dass Sie so geduldig geblieben sind, das hat die Lösung wirklich erleichtert.“* Solche Worte kosten wenig, aber sie stärken die Beziehung und machen Support menschlich.

Diese kleinen Zeichen der Aufmerksamkeit sind wie ein Upgrade: Statt rein funktionalem IT-Support wird echter Service geboten – im Idealfall solcher mit 5-Sterne-

> **Eine Führungskraft im IT-Service ist nicht nur ein Manager von Prozessen, sondern ein Gestalter von Erlebnissen.**