

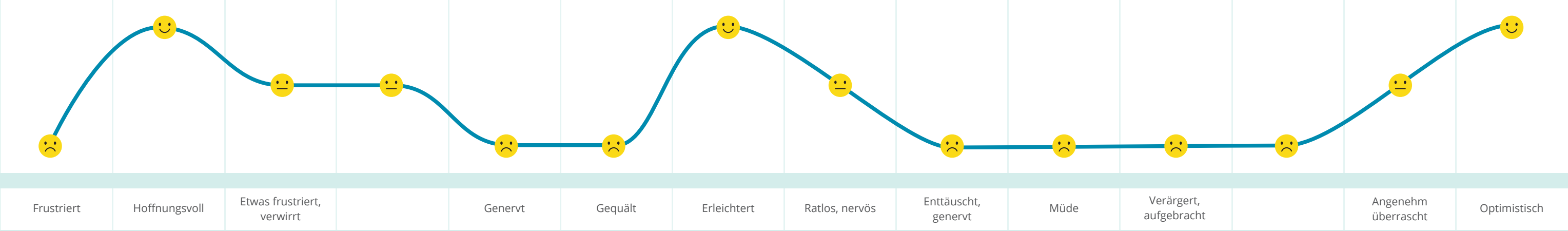
1 Berührungspunkte

Pre-Service						Service					Post-Service		
Drei Wochen vor Lieferung des neuen Laptops				Zwei Wochen vor Lieferung des neuen Laptops		Der neue Laptop wird geliefert					Der Tag nach der Lieferung des neuen Laptops		
Mein alter Laptop arbeitet sehr langsam. Ich kann unmöglich damit arbeiten.	Ich beantrage einen neuen Laptop bei meiner Vorgesetzten. Sie stimmt zu und weist mich an, den Servicedesk zu kontaktieren.	Ich rufe den Servicedesk an. und mein Kollege sagt mir, ich solle einen Incident über das Self Service Portal einreichen. Ich frage ihn, wie ich das machen soll.	Ich reiche die Anfrage für einen neuen Laptop mit Hilfe des dafür vorgesehenen Formulars ein.	Ein Kollege des Servicedesks ruft mich an, um mich nach den Anforderungen des Laptops zu befragen. Ich beantworte die Fragen.	Nachdem ich den Laptop angefragt und mit dem Servicedesk gesprochen habe, höre ich eine Zeit lang nichts mehr.	Ein Kollege des Servicedesks schickt mir eine E-Mail und gibt an, dass mein Laptop zur Abholung bereit ist	Ich hole meinen Laptop beim Servicedesk ab und gebe meinen alten zurück. Ich frage, was mit den Daten auf meinem alten Laptop passieren wird.	Der Mitarbeiter fragt, ob ich ein Backup gemacht habe. Habe ich nicht. Ich gebe beide Laptops für den Rest des Tages ab zur Datenübertragung.	Ich kehre ohne Laptop zurück. Den restlichen Tag versuche ich, meine Arbeit mit dem Laptop eines Kollegen und meinem Smartphone zu verrichten.	Am Ende des Tages hole ich meinen neuen Laptop beim Servicedesk ab.	Am nächsten Tag möchte ich mit der Arbeit beginnen, aber Photoshop ist nicht installiert. Das brauche ich aber, um meine Arbeit zu verrichten.	Ich gehe zurück zum Servicedesk um Hilfe bei der Installation zu erhalten. Es dauert rund 30 Minuten, also warte ich beim Servicedesk.	Ich kehre mit einem funktionstüchtigen Laptop an meinen Arbeitsplatz zurück und fahre mit meiner Arbeit fort.

2 Kommunikationsmittel

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3 Emotionskurve



4 Schmerzpunkte

Der Laptop ist langsam und beeinträchtigt Frau Müllers Arbeitsleistung.		Frau Müller weiß nicht, wie sie über das Self Service Portal einen Incident einreichen soll.		Frau Müller war nicht darauf vorbereitet, diese Fragen jetzt beantworten zu müssen.	Frau Müller ist nicht über den Status ihrer Anfrage informiert.			Frau Müller wusste nicht, dass sie selbst ein Backup ihrer Daten hätte erstellen sollen.	Frau Müller kann ohne einen Laptop nur wenig Arbeit verrichten.	Frau Müller hat ihren neuen Laptop und kann trotzdem noch nicht richtig arbeiten.			
---	--	--	--	---	---	--	--	--	---	---	--	--	--

5 Chancen

Laptops proaktiv ersetzen, wenn anzunehmen ist, dass sie langsamer arbeiten oder andere Probleme aufweisen. Fragen Sie nach allen erforderlichen Informationen, wenn der Incident eingereicht wird. Teilen Sie Ihren Meldern mit, wie lange der Prozess dauern wird (oder sagen Sie, dass Sie es noch nicht wissen). Halten Sie sie über den Fortschritt auf dem Laufenden.	Teilen Sie ihrem Melder beim Einreichen der Anfrage für einen neuen Laptop mit, was er mit seinen Daten machen soll, damit rechtzeitig ein Backup angelegt werden kann. Oder sagen Sie, dass Sie die Daten übertragen werden und halten Sie sich dafür am vereinbarten Tag Zeit frei. Bieten Sie dem Melder ein Ersatzgerät an, während Sie an seinem Gerät arbeiten.	Nehmen Sie sich kurz Zeit, vor Auslieferung eines neuen Geräts sämtliche Punkte durchzugehen. Wurden sämtliche Daten übertragen? Wurden sämtliche notwendigen Anwendungen installiert? Hat der Melder noch andere Fragen?
---	--	---