

12.4 Kundenzufriedenheit und Continual Improvement

“ Kurz erklärt

Die Einhaltung von Service Level Agreements allein garantiert noch keinen guten IT-Service.

Service Level Management betrachtet deshalb neben technischen Kennzahlen auch die Zufriedenheit der Benutzer und Kunden.

Die gewonnenen Erkenntnisse fließen anschließend in das Continual Improvement ein, um Services langfristig weiterzuentwickeln.

Warum Kundenzufriedenheit wichtig ist

Ein Service kann alle vereinbarten Kennzahlen erfüllen,

und trotzdem als schlecht wahrgenommen werden.

Beispiel:

Ein Incident wird innerhalb der vereinbarten vier Stunden behoben.

Der Benutzer erhält jedoch während dieser Zeit keinerlei Rückmeldung.

Technisch wurde das SLA erfüllt.

Die wahrgenommene Servicequalität ist dennoch gering.

Servicequalität aus Sicht des Kunden

Kunden bewerten Services häufig nach anderen Kriterien als Administratoren.

Typische Fragen sind:

- Wurde mein Problem verstanden?
- Wurde ich regelmäßig informiert?
- War der Support freundlich?
- Wurde mein Anliegen ernst genommen?
- War die Lösung verständlich?

- Hat der Service meine Arbeit unterstützt?

Diese Aspekte ergänzen technische Kennzahlen.

Objektive und subjektive Bewertung

Servicequalität setzt sich aus beiden Bereichen zusammen.

Objektive Bewertung	Subjektive Bewertung
Verfügbarkeit	Freundlichkeit
Reaktionszeit	Kommunikation
Wiederherstellungszeit	Verständlichkeit
SLA-Erfüllung	Gesamteindruck
Fehlerrate	Zufriedenheit

Beide Sichtweisen sind wichtig.

Kundenzufriedenheit messen

Typische Verfahren:

- Feedbackformular
- Sternebewertung
- Online-Umfrage
- Telefoninterview
- persönliche Gespräche
- Customer Satisfaction Score (CSAT)
- Net Promoter Score (NPS)

Die Methode richtet sich nach Service und Organisation.

Customer Satisfaction Score (CSAT)

Der CSAT misst,

wie zufrieden Benutzer unmittelbar nach einer Serviceleistung sind.

Beispiel:

“Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitung Ihres Incidents?”

Antwortmöglichkeiten:

- sehr zufrieden
- zufrieden
- neutral
- unzufrieden
- sehr unzufrieden

Der CSAT eignet sich besonders für einzelne Supportfälle.

Net Promoter Score (NPS)

Der NPS bewertet,

wie wahrscheinlich Kunden den Service weiterempfehlen würden.

Typische Frage:

“Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unseren IT-Service weiterempfehlen?”

Bewertung:

0 bis 10 Punkte.

Der NPS betrachtet eher die langfristige Gesamtzufriedenheit.

Feedback ernst nehmen

Nicht jedes negative Feedback bedeutet,

dass Prozesse schlecht funktionieren.

Es kann beispielsweise aufzeigen:

- unklare Kommunikation,
- fehlende Informationen,
- komplizierte Abläufe,
- schlechte Dokumentation,
- unrealistische Erwartungen.

Feedback liefert wichtige Hinweise für Verbesserungen.

Beschwerden analysieren

Beschwerden sollten systematisch ausgewertet werden.

Beispiele:

- häufige Rückfragen,
- lange Wartezeiten,
- unverständliche Formulare,
- fehlende Statusmeldungen,
- komplizierte Genehmigungen.

Dadurch lassen sich wiederkehrende Schwachstellen erkennen.

Verbesserungen priorisieren

Nicht jede Verbesserung besitzt dieselbe Bedeutung.

Typische Kriterien:

- Anzahl betroffener Benutzer,
- geschäftlicher Nutzen,
- Kosten,
- Risiken,
- Umsetzungsaufwand.

Priorisierung hilft,

Ressourcen gezielt einzusetzen.

Continual Improvement

Continual Improvement ist eine eigenständige ITIL Practice.

Ihr Ziel besteht darin,

Services, Prozesse und Arbeitsweisen kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Service Level Management liefert dafür wichtige Informationen.

Zusammenspiel

Kennzahlen

|





Verbesserung ist ein fortlaufender Kreislauf.

Typische Verbesserungsmaßnahmen

Beispiele:

- Self-Service ausbauen,
- Knowledge Base erweitern,
- Formulare vereinfachen,
- Genehmigungen beschleunigen,
- Monitoring verbessern,
- Automatisierungen einführen,
- Dashboards erweitern,
- Mitarbeiterschulungen durchführen.

Auch kleine Änderungen können die Servicequalität deutlich erhöhen.

Kommunikation verbessern

Benutzer bewerten häufig nicht nur die Lösung,

sondern auch den Umgang während der Bearbeitung.

Wichtige Punkte:

- regelmäßige Statusmeldungen,
- verständliche Sprache,
- realistische Zeitangaben,
- transparente Informationen,

- erreichbare Ansprechpartner.

Gute Kommunikation erhöht die Zufriedenheit oft stärker als technische Optimierungen.

Erfolge sichtbar machen

Verbesserungen sollten dokumentiert und kommuniziert werden.

Beispiele:

- kürzere Bearbeitungszeiten,
- höhere Verfügbarkeit,
- weniger Incidents,
- bessere Kundenzufriedenheit,
- schnellere Genehmigungen.

Dadurch wird der Nutzen des Continual Improvement sichtbar.

Langfristige Entwicklung beobachten

Einzelne Umfragen liefern nur Momentaufnahmen.

Erst langfristige Entwicklungen zeigen,

ob Verbesserungen tatsächlich wirken.

Beispiele:

- steigende Zufriedenheit,
- sinkende Incident-Zahlen,
- bessere SLA-Erfüllung,
- kürzere Wiederherstellungszeiten.

Trendanalysen sind deshalb besonders wertvoll.

Praxisbeispiel

Eine Umfrage zeigt,

dass Benutzer zwar mit der technischen Lösung zufrieden sind,

aber häufig fehlende Statusinformationen bemängeln.

Daraufhin führt die IT automatische Statusmeldungen im Ticketsystem ein.

Bei der nächsten Befragung steigt die Kundenzufriedenheit deutlich,
obwohl sich die technischen Kennzahlen kaum verändert haben.

Typische Fehler

Fehler 1

Nur SLA-Kennzahlen werden betrachtet.

Fehler 2

Benutzerfeedback wird ignoriert.

Fehler 3

Umfragen finden nur selten statt.

Fehler 4

Verbesserungsmaßnahmen werden nicht umgesetzt.

Fehler 5

Kommunikation wird unterschätzt.

Fehler 6

Nur negatives Feedback wird ausgewertet.

Fehler 7

Verbesserungen werden nicht gemessen.

Fehler 8

Es gibt keine Verantwortlichen für Verbesserungsmaßnahmen.

Checkliste Kundenzufriedenheit

- ☐ Feedback eingeholt
 - ☐ Ergebnisse ausgewertet
 - ☐ Trends erkannt
 - ☐ Beschwerden analysiert
 - ☐ Kommunikation bewertet
 - ☐ Verbesserungen geplant
 - ☐ Maßnahmen umgesetzt
 - ☐ Erfolg überprüft
-

Checkliste Continual Improvement

- ☐ Kennzahlen ausgewertet
 - ☐ Service Reviews durchgeführt
 - ☐ Verbesserungspotenziale identifiziert
 - ☐ Prioritäten festgelegt
 - ☐ Verantwortlichkeiten definiert
 - ☐ Maßnahmen dokumentiert
 - ☐ Erfolg gemessen
 - ☐ regelmäßige Wiederholung geplant
-

Bedeutung für Fachinformatiker für Systemintegration

Fachinformatiker tragen wesentlich zur Verbesserung der Servicequalität bei.

Typische Aufgaben:

- Benutzerfeedback aufnehmen,
- technische Verbesserungen umsetzen,
- Prozesse optimieren,
- Automatisierungen entwickeln,
- Dokumentationen verbessern,
- Monitoring erweitern,
- Knowledge Base pflegen.

Viele Verbesserungen entstehen direkt aus den Erfahrungen des täglichen IT-Betriebs.

Zusammenfassung



Serviceleistung messen



Benutzerfeedback einholen



Ergebnisse auswerten



Verbesserungen planen



Maßnahmen umsetzen



Erfolg erneut messen

Merksätze

“ SLA-Erfüllung bedeutet nicht automatisch zufriedene Benutzer.

“ Kommunikation beeinflusst die wahrgenommene Servicequalität erheblich.

“ Feedback ist eine wichtige Grundlage für Verbesserungen.

“ Continual Improvement ist ein fortlaufender Prozess.

“ Jede Verbesserung sollte anschließend erneut bewertet werden.

Verwandte Seiten

- 12.1 Ziele und Grundlagen des Service Level Management
 - 12.2 Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) und Underpinning Agreements (UC)
 - 12.3 Kennzahlen, Berichte und Service Reviews
 - 12.5 Zusammenspiel mit Incident, Problem, Change und Monitoring
 - Continual Improvement
 - Incident Management
 - Monitoring and Event Management
-

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Level Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Continual Improvement
- ITIL Foundation – Version 5

Einordnung

Die dargestellten Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit und zur kontinuierlichen Verbesserung orientieren sich an den Empfehlungen der ITIL Practices „Service Level Management“ und „Continual Improvement“. Die Auswahl geeigneter Kennzahlen, Umfragen und Verbesserungsmaßnahmen richtet sich nach den Anforderungen der jeweiligen Organisation und ihrer Kunden.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: aktuelle ITIL-4-Practice-Guidance

Fachlicher Stand: August 2026
