

Multi-Channel-Communication: Veränderungen in der Kundenkommunikation und -information im IT Center Wo steht das IT Center?



RWTHAACHEN
UNIVERSITY

Agenda

- Hintergrund und Vorüberlegungen
- Begriffsklärung
- Kommunikationskanäle des IT Centers
 - Hinweis: Speakers Corner → Ticketportal
 - IT Center Blog - Eine Informationsplattform der neuen Generation
 - *Exkurs: Das Dokumentationsportal des IT Centers*
 - Web Chat des IT Centers – Die (nächste) Herausforderung
 - RWTH App - Auf Bekanntem aufbauen und als Einstieg nutzen



RWTHAACHEN
UNIVERSITY

Hintergrund

Warum moderne (neue) Kommunikationskanäle im IT-ServiceDesk?

- Ergebnisse der IT Center Umfrage 2014: Chat Support & Social Media wird gewünscht
- Allg. Marktschau zum Thema moderne (neue) Kommunikationskanäle im Support
 - Ticketportal ✓
 - Blogg ✓
 - Facebook via RWTH ✓
 - Community ⚠
 - Chat ✓
- als moderner IT Dienstleister ist es selbstverständlich zu prüfen ob moderne (neue) Kommunikationsformen in das Kontakportfolio des IT-ServiceDesk aufgenommen werden können.

3



Begriffsklärung: Multi – Cross – Omni – noLine Channel

Maximum an Integration, mit allgegenwärtiger mobile Commerce Option (Social – Local - Mobile)		noLine
Zentralisierte Produkt- und Kundendatenbank, Touchpoints und (Kauf)historie sind voll erfasst & stets aktuell. Ubiquitärer Zugriff auf Gesamtinventar, -information	OMNI	Verschiedene Absatzkanäle ein Kontaktpunkt.
Channel-Hopping, (teilweise verbundene IT)	CROSS	Anwender bekommt kanalübergreifendes Kauf- bzw. Service Erlebnis.
Mindestens 2 Kanäle (auf jeden Fall mit Online)	MULTI	Technische Systeme laufen separat. Transaktionen werden kanalorientiert abgewickelt.

4



IT Center Blog - Eine (Informations-)plattform der neuen Generation

(Kommunikations-) Merkmale eines Blogs

- Informations-, Wissens- und Interessenaustausch
- Festgehaltene Ergebnisse – Tagebuchcharakter
- Chronologischer Aufbau
- Kategorien, Schlagworte
- Zielgruppenorientierte Texte

<https://blog.rwth-aachen.de/itc>



5



Das Blog-Konzept des IT Centers

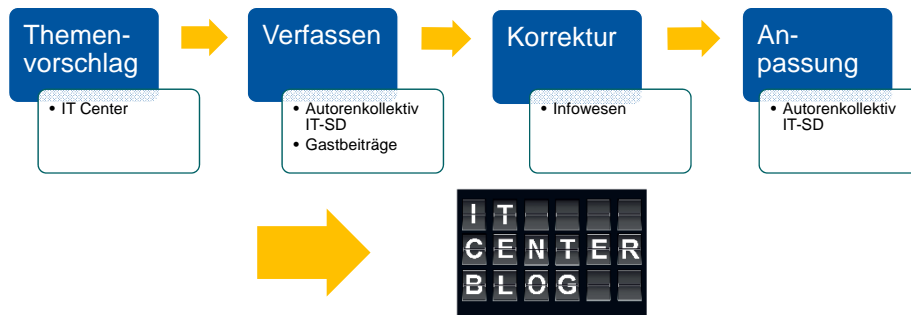
- Zielgruppen: Studierende, Mitarbeitende und IT Verantwortliche
- go Live: 01.07.2015, seit dem ca. 530 Zugriffe pro Monat
- Mind. ein Beitrag pro Woche
 - Zyklische Beiträge
 - Wochenaktuelle Beiträge
 - Allgemeine Informationen
 - Fachspezifische Informationen
 - Identitätsstärkender Beitrag
- Sicherstellung des Postzyklus auch in Abwesenheitszeiten
- Themen- und Beiträge-Datenbank

6



Das Blog-Konzept des IT Centers

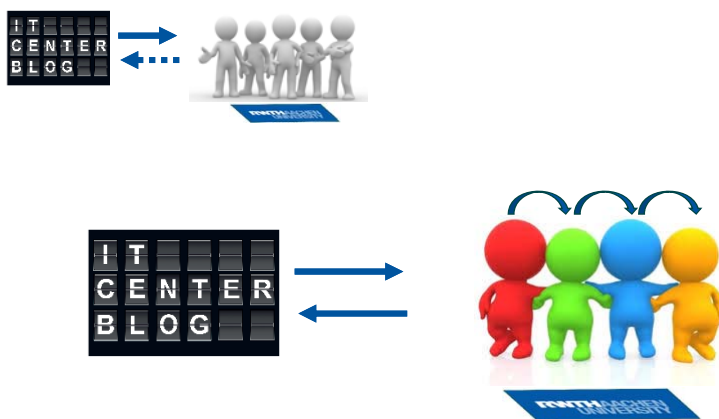
Der Weg eines Beitrags



7



Ausblick - Community



8



Exkurs: Das Dokumentationsportal des IT Centers

<https://doc.itc.rwth-aachen.de/>

Bereiche -

Übersicht

Inhalte


- > IT Support
- > Arbeitsplatzunterstützung
- > Beschaffungsportale
- > CAMPUS-Informationssystem
- Druckservice
- > E-Mail
- > Hochleistungsrechnen
- > Identity Management



Herzlich willkommen im Dokumentationsportal des IT Centers!
Im Rahmen unseres neuen Web-Auftritts haben wir die Struktur unserer Website verändert. Der Webauftritt des IT-Centers wurde dafür in zwei Teile gegliedert.

1. Ab sofort finden Sie in diesem Dokumentationsportal aktuelle Informationen, wie beispielsweise Anleitungen, FAQs, Konfigurationshinweise und Ankündigungen. Die Ausrichtung erfolgt an den Diensten des IT Centers.
2. Zentrale Informationen zum IT Center (Profil, Anfahrt, Aktuelles, Veranstaltungen etc.) mit Zielgruppen-orientierter Navigation finden Sie auf unserer neuen Webseite im Design der RWTH Aachen University unter <http://www.itc.rwth-aachen.de>.

Wir freuen uns auf Ihr Feedback
Richten Sie dieses bitte an servicedesk@itc.rwth-aachen.de oder nutzen Sie einfach den Feedback-Button in der Fußzeile.

Neu: Anfragen online stellen und verfolgen
Alternativ zum Kontakt per E-Mail oder Telefon, können Sie eine [Anfrage online erstellen](#), bearbeiten und verwalten. Informationen dazu finden Sie [hier](#).

Zweisprachige Dokumentation
Wir sind derzeit dabei, die Inhalte des Dokumentationsportals auch ins Englische zu übersetzen. Die englische Version wird Ihnen, wo bereits verfügbar, angezeigt, sofern Sie in Ihrem Browser eine andere Sprache als Deutsch ausgewählt haben. Bei den englischen Texten sind wir besonders auf Ihr Feedback angewiesen! Bitte schicken Sie uns Ihre  **Chat Support**

9  

Chat des IT Centers – Die Herausforderung

Chat - Anforderungen

- Authentifizierte und anonyme Nutzung
- Bei authentifizierter Nutzung; Übermittlung relevanter Daten des Anwenders
 - Vorname, Name
 - Matrikelnummer
 - TIM-Kennung
 - Hinterlegte E-Mailadresse
- „Verknüpfung“ mit dem bestehenden Tickettool
- Leicht bedienbares Backend für Chat Bearbeitenden
- **Übermittlung von Screenshots**
- **Passwort Reset Funktion (authentifizierte Nutzer, über RWTHApp)**

10

Web Chat des IT Centers

IT-ServiceDesk Chat Support

Guten Tag, vielen Dank, dass Sie unseren Chat Support nutzen möchten. Der Chat ist für Sie zu folgenden Zeiten geöffnet:

Montags und dienstags von
10.00 - 12.00 Uhr und 14.30 - 16.30 Uhr
Donnerstag von
13.00 - 15.00 Uhr

Schreiben Sie uns eine E-Mail oder rufen Sie uns an unter 0241-8024680.

[IT-ServiceDesk Kontakt](#)

11



Nutzersicht

New Support Chat

Please enter your contact information or log in to confirm your identity:

Name

Email

Category:

RWTH Aachen Single Sign On

User-ID

Password

[Zugangsdaten vergessen? / Forgot your credentials?](#)
[Sicherheitshinweise / Security notice](#)

12



Nutzersicht

The screenshot shows a web interface for starting a support chat. At the top left, there are logos for 'it IT Center' and 'RWTH AACHEN UNIVERSITY'. At the top right, there is a navigation bar with 'Home', 'Channels', and 'Hello Ingo!'. The main content area features a 'New Support Chat' form with the following fields:

- Name:** Ingo Hengstebeck
- Email:** ingo.hengstebeck@rwth-aachen.d
- Category:** EMail (selected from a dropdown menu)
- Start Chat:** A blue button to initiate the chat.

At the bottom left of the page, the number '13' is displayed. At the bottom right, there are logos for 'it IT Center' and 'RWTH AACHEN UNIVERSITY'.

Nutzersicht

-
- The screenshot shows a chat history list on the same website. At the top left, there are logos for 'it IT Center' and 'RWTH AACHEN UNIVERSITY'. At the top right, there is a navigation bar with 'Home', 'Channels', and 'Hello Ingo!'. The chat history consists of the following messages:
- Vielen Dank für Ihre Anfrage. Einer unserer Mitarbeiter wird Ihnen in Kürze weiterhelfen. 10 minutes ago
 - Guten Tag Herr Hengstebeck. Wie kann ich Ihnen weiter helfen? 7 minutes ago
 - Hallo. Ich kann mich nicht mehr in Eduroam einloggen. Ich erhalte immer die Fehlermeldung: Authentisierung fehlgeschlagen. Können Sie mir helfen? 6 minutes ago
 - Ich schaue einmal in den Logfiles nach, ob die Logindaten stimmen. 5 minutes ago
 - Vielen Dank! 4 minutes ago
 - Aus den Logfiles erkenne ich, dass Sie ein falsches Kennwort eingegeben. Bitte loggen Sie sich mit Ihrer TIM-Kennung und dem dazu gehörigen Passwort in den Selfservice ein und setzen Sie dort für den WLAN/VPN-Account ein neues Kennwort. 3 minutes ago
 - OK. Vielen Dank. Ich werde das einmal ausprobieren. 2 minutes ago
 - Sollten Sie weiterhin Probleme haben, melden Sie sich bitte erneut. a few seconds ago
 - Das werde ich machen. Vielen Dank für Ihre Hilfe. a few seconds ago

Das Backend

The screenshot displays the IT Center RWTH Aachen University support portal. At the top, there is a navigation bar with the IT Center logo and the university name. Below the navigation bar, the page is divided into three sections: Open Requests, In Progress Requests, and Closed Requests. Each section contains a list of requests with details such as category, user, date, and the request text.

Open Requests

- Category: email
User: Markus Pöhlitz
Date: 6 hours ago
Wie bekomme ich meine Emails auf meinen Rechner?
- Category: rwthapp
User: Markus Pöhlitz
Date: 6 hours ago
Wie kann ich in der RWTHApp den Support Chat benutzen?
- Category: email
User: Ingo Hengstebeck
Date: a few seconds ago

In Progress Requests

- Category: computecluster
User: Markus Pöhlitz
Date: 8 hours ago
Supporter: Markus Pöhlitz
Kann ich mich auf dem Compute Cluster auch mit einem SSH schlüssel einloggen anstatt mit meinem Passwort?
- Category: wlan
User: Ingo Hengstebeck
Date: 2 hours ago
Supporter: Ingo Hengstebeck
Mein Wlan funktioniert nicht

Closed Requests

- Category: wlan
User: Heinz
Date: 8 hours ago
Supporter: Markus Pöhlitz
Hallo. Wie funktioniert das Wlan?

Das Backend

The screenshot shows the IT-ServiceDesk Chat Support interface. The main chat area displays a conversation between Ingo Hengstebeck and Martin Pieters. The chat messages are as follows:

- Herzlich willkommen, Ingo Hengstebeck, Sie chatten jetzt mit Martin Pieters. vor 4 Minuten
- Guten Tag, kann ich Ihnen weiterhelfen? vor 4 Minuten
- Hallo ich kann das WLAN nicht mehr nutzen. Können Sie mir helfen? vor 3 Minuten
- Könnten Sie mir einmal Ihre User-ID mitteilen? vor 2 Minuten
- ih270653 vor 2 Minuten
- Sie nutzen die falschen Logindaten, bitte setzen Sie ein neues Passwort für Ihren "WLANVPN" Account im RWTH Selfservice: www.rwth-aachen.de/selfservice vor ein paar Sekunden

The sidebar on the right contains the following details:

- Chat Details**
Kategorie: Identity Management
- Nutzer Details**
Eingelogg: ✓
Name: Ingo Hengstebeck
Email: ingo.hengstebeck@rwth-aachen.de
- Bearbeiter Details**
Name: Martin Pieters
- Aktionen**
Nach Helpline senden

At the bottom of the chat area, there is a text input field labeled "Nachricht schreiben:" and a microphone icon. The footer of the page contains the text: "IT-SD Chat Support / Version 0.3.0 / IT Center RWTH Aachen University / Datenschutzerklärung / POWERED BY".

16

Weitergabe per E-Mail ans Ticket-Tool

Ticket wurde per Email eröffnet.
Von: no-reply-rwthapp@itc.rwth-aachen.de
An: servicedesk@itc.rwth-aachen.de
CC:

Text:
Nutzerdetails:
Eingelogg: ja
Name: Ingo Hengstebeck
Email: ingo.hengstebeck@rwth-aachen.de

Anfragedetails:
Kategorie: Identity Management
From: RWTHApp

Bearbeiterdetails:
Name: Martin Pieters

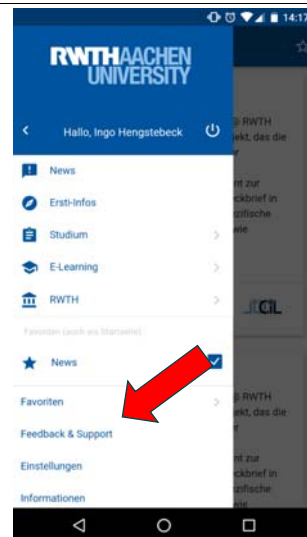
Chatverlauf:
Bearbeiter [14:18:21]: Herzlich willkommen, Ingo Hengstebeck. Sie chatten jetzt mit Martin Pieters.
Bearbeiter [14:18:43]: Guten Tag, kann ich Ihnen weiterhelfen?
Nutzer [14:19:41]: Hallo ich kann das WLAN nicht mehr nutzen. Können Sie mir helfen?
Bearbeiter [14:20:26]: Könnten Sie mir einmal Ihre User-ID mitteilen?
Nutzer [14:20:35]: hb20653
Bearbeiter [14:22:07]: Sie nutzen die falschen Logindaten, bitte setzen Sie ein neues Passwort für Ihren "WLAN/OPEN" Account im RWTH Selfservice: www.rwth-aachen.de/selfservice
Nutzer [14:22:54]: Ah OK danke schon. Das werde ich probieren. Haben Sie auch Anleitungen?
Bearbeiter [14:23:41]: Zur Konfiguration des WLANs?
Nutzer [14:24:58]: Sie finden Anleitungen zu den gängigen Betriebssystemen in unserem Dokumentations-Portal: <https://dac.itc.rwth-aachen.de/display/WLAN/Anleitungen>
Nutzer [14:25:10]: OK vielen Dank.
Nutzer [14:25:29]: Super der Chat. :-)
Bearbeiter [14:26:05]: Es freut mich das ich Ihnen helfen konnte, ich werde den Chat jetzt schließen.

17



RWTHApp

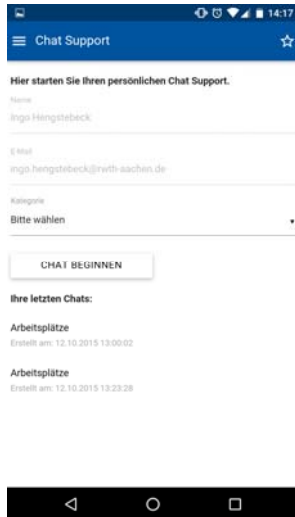
- Plattformunabhängig
 - Cordova (HTML5, JavaScript, CSS)
 - Native Funktionen mittels Plug-ins
- Personalisierung
 - Anonyme oder personalisierte Nutzung
- Sicherheit
 - Keine Anmeldeinformationen an die App (OAuth2)
 - Verschlüsselte Kommunikation (SSL)
- Daten
 - Nutzung vorhandener Daten, keine doppelte Datenpflege
- Entwicklung
 - RWTH-eigene Entwicklung
 - Flexibilität, Unabhängigkeit, eigenes Know-How aufbauen
- Chat Support Verfügbar zum Oktober 15



18



Der Chat in der RWTHApp



Fest definierte Öffnungszeiten

Mo + Di:
10:00 – 12:00 Uhr
14:30 - 16:30 Uhr

Do:
13:00 – 15:00 Uhr

19



Weitere Schritte - Marketing

Die Verknüpfung von Blog, Facebook und Chat

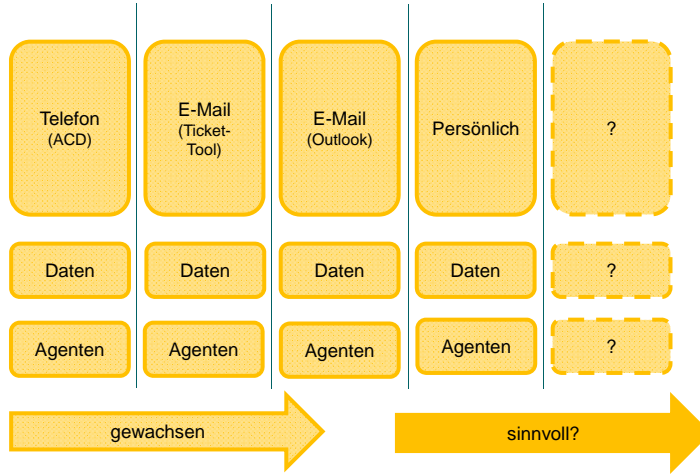
1. ausführlicheren Post über den Chat im Blog.
2. nachdem Blogpost kommt eine kurze und knackige aktuelles Meldung auf der IT Center website mit Verlinkung zum Blog Artikel
3. ein bis zwei Tage später folgt ein facebook Post ebenfalls kurz und mit Verlinkung zum Blog Artikel
 - Ziel, durch die Verknüpfung der verschiedenen Kanäle erreichen wir zum einen eine Steigerung des Bekanntheitsgrad für den Blog, das Dokumentationsportal und den Chat.
4. Verteilen von Flyern vor Mensen und großen Hörsälen, Hinweis im Footer des Tickettool sowie direkte Information am Telefon und persönlich

20



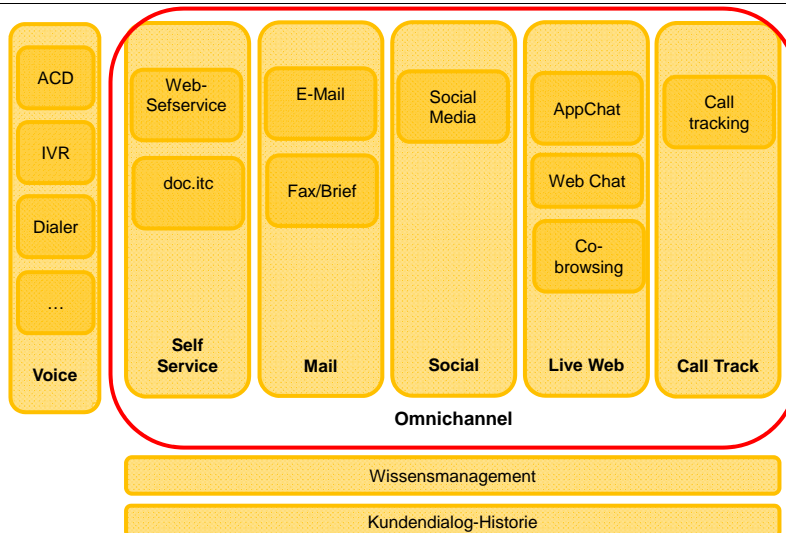
Unsere Strukturen heute

- Getrennte Zugangskanäle, Daten und Mitarbeiter
- Keine Kanalübergreifende Kommunikation → Medienbrüche
- Keine übergreifende Kundenhistorie



21

... und morgen



22



IT Center
IT-ServiceDesk
Sarah Grzemski
grzemski@itc.rwth-aachen.de



IT Center
IT-ServiceDesk
Ingo Hengstebeck
hengstebeck@itc.rwth-aachen.de



IT Center
IT-ServiceDesk
Martin Pieters
pieters@itc.rwth-aachen.de



IT Center
IT Managerin Operations
Melanie Moritz
moritz@itc.rwth-aachen.de



RWTHApp Entwickler Team
Leitung: Bernd Decker
decker@itc.rwth-aachen.de

IT-SD Support Chat: Marius Politze
politze@itc.rwth-aachen.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

