

Der Kunde lügt immer. Und im Support kann niemand lesen.

Jörg Kastning¹

29. März 2026

¹<https://www.my-it-brain.de/wordpress/zu-meiner-person/>

Agenda

1. Kommunikationstheorie
2. IT-Support
3. Kunden und User
4. Fallbeispiele
5. Erkenntnisse

Kommunikationstheorie

Man kann nicht nicht kommunizieren

„Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren.“

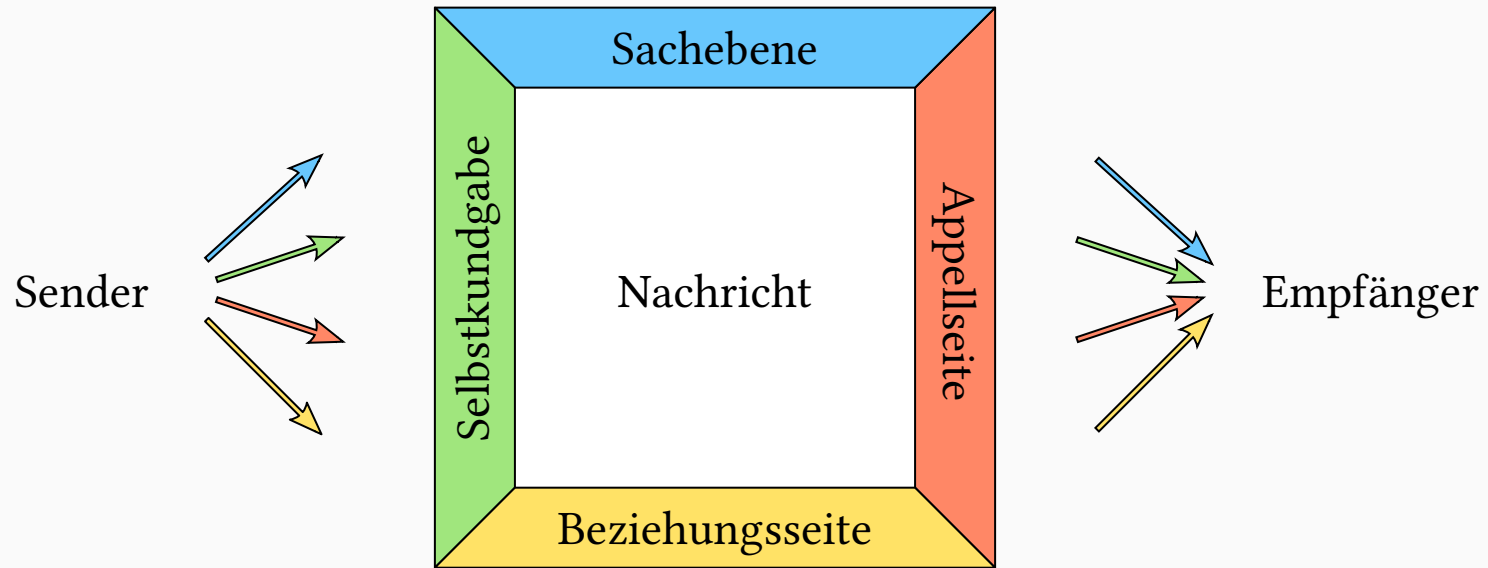
— Paul Watzlawick

Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt

„Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei letzterer den ersten bestimmt.“

— Paul Watzlawick

Die vier Seiten einer Nachricht



Das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun.

Was ist das Grüne in der Soße? (Sender)

- **Sachebene:** Da ist etwas Grünes.
- **Selbstkundgabe:** Ich weiß nicht, was es ist.
- **Beziehung:** Du wirst es wissen.
- **Appell:** Sag mir, was es ist!

Was ist das Grüne in der Soße? (Empfänger)

- **Sachebene:** Da ist etwas Grünes.
- **Selbstkundgabe:** Mir schmeckt das Essen nicht.
- **Beziehung:** Du bist eine miserable Köchin!
- **Appell:** Lass das nächste Mal das Grüne weg!
- **Antwort:** „Mein Gott, wenn es dir hier nicht schmeckt, kannst du ja woanders essen gehen!“

Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Vier-Seiten-Modell>

IT-Support

Wer arbeitet eigentlich im IT-Support?

- Künstliche Intelligenz.
- Menschen mit unterschiedlichen Erfahrungen und ihrer jeweils eigenen Geschichte.
- Diese Menschen sind in unterschiedlichem Maße im Umgang mit IT erfahren und/oder geschult.
- Von ihnen wird erwartet, möglichst viele Fälle unter Einhaltung des Service Level Agreement (SLA) zu lösen.

Was weiß der IT-Support über eure Umgebung?

Zu Beginn alles, was auf dieser Folie steht.

Im Support kann niemand lesen.

Es werden immer wieder die gleichen Fragen gestellt.

- Wurden diese Informationen bereits angefordert?
- Liegt die Information evtl. schon vor?
- Warum wird erneut danach gefragt?

Kunden und User

Was treibt die Menschen um, die wir Kunde oder User nennen?

- Auch dies sind Menschen.
- Ihre Erfahrungen und Kenntnisse variieren, wie die der Supporter.
- Sie müssen und/oder wollen Lösungen für Probleme finden.
- Ihr aktuelles Problem ist selbstverständlich das wichtigste auf der Welt.

Der Kunde lügt immer.

Und sie tun nie, was man ihnen sagt.

- Kann der Support wissen, was genau passiert?
- Wird den Anweisungen gefolgt, oder wird irgendwo abgewichen?
- Transparenz hilft Missverständnisse und Ärger zu vermeiden.

Fallbeispiele

Was wissen wir und was wissen wir nicht?

“Es kann keine Verbindung zum Server hergestellt werden. Dadurch können wichtige Aufgaben nicht ausgeführt werden. Im Log haben wir folgende Fehlermeldung gesehen:...”

Was sagt ihr zu dieser Eingangsmeldung?

“Nach einem Upgrade von RHEL 8 auf RHEL 9 können von RHEL 6 keine SSH-Verbindungen mehr zu diesem RHEL 9 Host hergestellt werden. Dadurch können wichtige Daten nicht mehr von RHEL 6 Systemen an dieses System übertragen werden.

Außer dem In-Place-Upgrade fanden keine weiteren Änderungen im fraglichen Zeitraum statt.

Wir sind ein stark reguliertes Unternehmen. Wenn das Problem bis zum Stichtag X nicht gelöst werden kann, läuft die Geschäftsführung Amok, ich verliere meinen Job. Es geht um die Zukunft des Unternehmens.”

...aus der Hölle

“Ihre Anfrage wird vom Support-Vertrag nicht abgedeckt. Wir schließen den Fall.”

“Die Fehlermeldung ist uns bekannt.”

“Der Bug/RFE ist in unserem Backlog. Wir melden uns, wenn es Neuigkeiten gibt.”

...die man nachvollziehen kann.

“Ihr Anfrage kann so vom Support nicht bearbeitet werden. Bitte reproduzieren Sie das Problem unter ausschließlicher Verwendung unterstützter Komponenten.”

“Wir werden die bereitgestellten Informationen analysieren, die nächsten Schritte erarbeiten und uns spätestens in 7 Tagen bei Ihnen melden.”

“Wir können keine Angaben machen, ob und wann eine Funktion implementiert wird. Wir informieren Sie, sobald sich der Status ändert oder spätestens nach 60 Tagen.”

Erkenntnisse

- Kommunikation ist wichtig und hat einen signifikanten Einfluss auf den Verlauf von Supportfällen.
- Nehmt die Perspektive des Empfängers eurer Nachricht ein und stellt euch vor, wie diese empfangen werden könnte.
- Vergewissert euch explizit, ob ihr die Erwartungshaltung eures Kunden erfüllt.
- Implizite Dinge wurden vom Teufel geschaffen, um euch in die IT-Hölle zu locken.

Ende

Vielen Dank für eure Aufmerksamkeit. Fragen?