

Moderne Reaktionen auf Vorfälle

Wie unsere Kunden Slack nutzen, um Lösungszeit,
Stress und erneute Vorfälle zu reduzieren

Moderne Reaktionen auf Vorfälle

Worum geht es?

03

KAPITEL 1

Einführung

07

KAPITEL 2

Deine
Kommandozentrale
zentralisieren

17

KAPITEL 3

Die Agilität mit
Automatisierungen
und Integrationen
beschleunigen

25

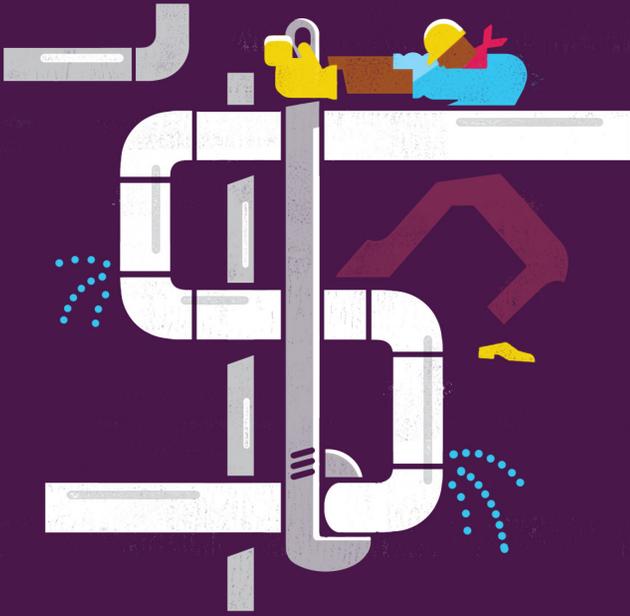
KAPITEL 4

Mit Emojis die
Kommunikation
optimieren und
Zeit sparen

28

KAPITEL 5

Lernen, iterieren,
vermeiden



KAPITEL 1

Einführung

Die digitale Welt macht keine Pause. Aus diesem Grund erwarten digitale Kunden, dass auch der IT- und Kundensupport immer für sie da ist. Diese ausgesprochen hohen Erwartungen bedeuten, dass jeder kleinste Vorfall bei den Kunden Frust auslösen kann – egal, ob es sich um einen defekten Code oder einen kompletten Website-Ausfall handelt. Das Datenanalyseunternehmen Splunk berichtet, dass viele Unternehmen etwa 5x im Monat von solchen Vorfällen betroffen sind, wobei jeder Vorfall mehr als 100.000 US-Dollar kostet – und die jährlichen IT-Ausfallzeiten kosten Unternehmen 700 Milliarden US-Dollar an verlorener Produktivität.*

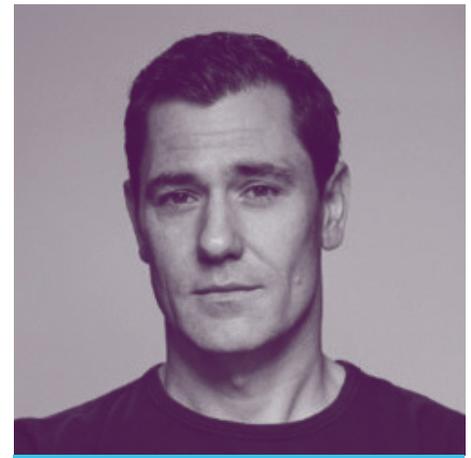
E-Book-Autorin:
Jessica Dawson

*Quelle: The Cost of Server, Application, and Network Downtime: North American Enterprise Survey and Calculator, IHS Inc.

Die meisten Unternehmen haben kein spezielles Projekt-Team für die Reaktion auf Vorfälle. Stattdessen stellen sie bei jedem Vorfall schnell ein Ad-hoc-Team aus allen Personen zusammen, die auf Abruf bereitstehen und über entsprechende Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten verfügen – ähnlich wie bei der Freiwilligen Feuerwehr. Wenn besagte Feuerwehr auf einen Brand mit fünf Alarmstufen reagiert, hängt ihre Fähigkeit, Leben und Sachwerte zu retten, davon ab, wie schnell sie Zuständigkeiten festlegen, miteinander über die Art und das Ausmaß des Feuers kommunizieren und sich auf die beste Vorgehensweise einigen kann.

Technische Pannen und Bugs sind zwar nicht lebensbedrohlich, aber die Vorgehensweise, wie wir sie mit Slack beheben können, unterscheidet sich nicht allzu sehr von den bewährten Methoden, die von Ersthelferinnen und Ersthelfern auf der ganzen Welt eingesetzt werden.

Mit Slack können alle im Unternehmen den „Feueralarm“ auslösen, wodurch die Entwicklerinnen und Entwickler im



„Das Ziel beim Incident Management ist Geschwindigkeit: schnelle Antworten und schnelle Lösungen. Slack spielt dabei eine zentrale Rolle.“

Timothy Kersten, IT
Operations Manager, Tyro

Aktuelle Branchenumfragen haben gezeigt, dass ein durchschnittliches Unternehmen **für jede Minute ungeplanter Ausfallzeit in seiner primären Computerumgebung einen Schaden von ca. 8.851 US-Dollar** veranschlagt.

Quelle: Gartner „Ensure Cost Balances With Risk in High-Availability Data Centers,“ David Cappuccio, 1. April 2019

Bereitschaftsdienst und die verantwortliche Person für die Vorfallsreaktion (Incident Commander, IC) automatisch informiert werden, und alle können rund um die Uhr Antworten erhalten. Durch den Einsatz von Automatisierung und die Schaffung eines zentralen Ortes, an dem alle Beteiligten schnell den relevanten Kontext zum jeweiligen Problem einsehen können, kann der Vorfall nicht nur schneller behoben, sondern auch seine Auswirkungen eingedämmt werden.

Als die Bürodrucker des Unternehmens für Cloud-basierte Buchhaltungssoftware, Xero, an einem arbeitsreichen Wochentag im Jahr 2019 weltweit ausfielen, gab es kein Durcheinander bei der Suche nach Ressourcen. Stattdessen haben die Entwicklerinnen und Entwickler einen intuitiven Slack-Workflow genutzt,

der auf speziellen Channels, benutzerdefinierten Slack-Tools, Integrationen, Threads und Emojis basierte, um das Problem zu ermitteln und zu lösen, ohne jemanden in Panik zu versetzen oder viel Zeit zu verlieren.

Slack optimiert das Incident Management und fungiert für die Erkennung, Eindämmung und Analyse von Vorfällen als zentrale Kommandozentrale. Anstatt eines stressigen, reaktiven und isolierten Arbeitsklimas können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mithilfe eines skalierbaren und smarten Tools in Echtzeit zusammenarbeiten und so proaktiv handeln.

Moderne Vorfallsreaktion mit Slack

AKTION

Einen passenden Slack-Channel erstellen

Channel-Thema festlegen, Infos pinnen, Threads starten

Prozesse und vorhandene Tools automatisieren

Slash-Befehle integrieren

Slack-Ergebnisse nach einem Vorfall sammeln



ERGEBNIS

Eine zentrale Informationsquelle für alle Beteiligten

Gesteigerte Produktivität

Beschleunigte Agilität

Vereinfachte und beschleunigte Reaktion

Aus Vorfällen lernen, sie iterieren und zukünftige Vorfälle vermeiden



KAPITEL 2

Deine Kommandozentrale zentralisieren

Das in Australien ansässige Softwareunternehmen Iress hatte bisher bei dringenden Problemen auf E-Mails und Telefonanrufe zurückgegriffen, wobei die zuständigen Personen oft einzeln aufgespürt werden mussten. Nachrichten wurden verpasst, E-Mails waren unzustellbar und es ging viel Zeit verloren. Die Nutzung von Slack als Teil einer allgemeinen Support-Strategie hat dazu beigetragen, dass Iress die durchschnittliche Reaktionszeit bei komplexen Kundenproblemen von acht auf zwei Tage verkürzen konnte, und hat zudem zu einem Rückgang des Ticket-Backlogs für den Kundensupport um 64 % geführt.

64 %

Rückgang des Ticket-Backlogs für den Kundensupport bei Iress aufgrund der Einbindung von Slack in die Support-Strategie.

Verringerung der durchschnittlichen Kundensupport-Reaktionszeit bei Iress:

8 Tage



2 Tage

Egal, ob es sich um ein schnell wachsendes Unternehmen mit 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wie Iress oder ein Fortune 50-Unternehmen wie Target handelt – Slack bietet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine zentrale Informationsquelle, mit der sie problemlos stressige Situationen bewältigen können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben ein Tool für alle Aufgaben. Redundante E-Mail-Ketten, endlose Telefongespräche und isolierte Anwendungen, die nicht miteinander kommunizieren können, gehören der Vergangenheit an. „Der größte Mehrwert ist, dass die Leute wissen, was passiert, ohne fragen zu müssen, und dass sie alles an einem zentralen Ort mitverfolgen können: Slack“, sagt Andrew Cunningham, ein Delivery Lead bei der schnell expandierenden australischen Geschäftsbank Tyro.

**SLACK-TIPP**

Der Workflow-Builder von Slack

Der Informationsaustausch in schnell wachsenden Unternehmen kann zu ungewollten Silos führen, wodurch Prioritäten unklar werden und die Produktivität leidet. Mit Workflow-Builder können alle schnell ein Formular zur Weitergabe von Vorfallsinformationen übermitteln. Die Details werden dann automatisch an den entsprechenden Team-Channel weitergeleitet, um entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Incident Manager APP 16:05 Uhr

VORFALLSBERICHT - [@Bilge Yanar](#)

Vorfallstyp:
Sicherheit

Vorfallskontext:
Laptop gestohlen

Dringlichkeit der Anfrage:
● < 24 Stunden

Vielen Dank, dass du diesen Vorfall gemeldet hast. Das Team in [#hilfe-vorfall](#) wird das überprüfen und dir via Direktnachricht die nächsten Schritte mitteilen.

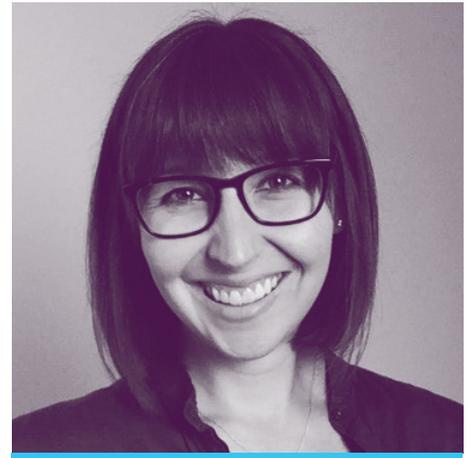
Einige andere praktische Möglichkeiten zur Verwendung von Workflow-Builder für das Incident Management:

- Sicherheit:** Meldung von Datensicherheits- oder Datenschutzvorfällen
- Operative Abläufe:** Incident Management für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Einrichtungen:** Benachrichtigung über Probleme im Bürobereich
- Produkt:** Triage von Vorfällen und Überprüfungen nach Vorfällen
- Kunden:** Meldung von Problemen im Channel mit Slack Connect

Wenn alle genau wissen, wo sie suchen müssen, können Projekt-Teams effektiv asynchron zusammenarbeiten, auch wenn sie sich nicht im selben Büro oder Land befinden. Nick Coronges, CTO der Unternehmensberatung R/GA, drückt es so aus: „Unsere Leute arbeiten in verschiedenen Zeitzonen und Regionen. Wir verlassen uns stark auf die Echtzeitkommunikation in Slack, um vor diesem Hintergrund effektiv zusammenzuarbeiten, ohne dabei den Entscheidungsfindungsprozess zu verlangsamen. An einem bestimmten Projekt können drei bis fünf Niederlassungen arbeiten. In einem solchen Szenario reichen E-Mails als Kommunikationsmedium einfach nicht aus.“

Für jeden Vorfall einen Slack-Channel einrichten

Das Softwareunternehmen Autodesk standardisiert seine Channel-Namen, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Anfang an die Zielsetzung eines Channels kennen, der Channel besser auffindbar ist und die teamübergreifende



„Wir arbeiten im Moment als Projekt-Team an 4 unterschiedlichen Standorten in 3 verschiedenen Zeitzonen. Slack hilft uns dabei, dass alles reibungslos funktioniert und wir auf dem Laufenden bleiben.“

Katrina Bekessy, Senior Technology Director, R/GA

Zusammenarbeit gefördert wird. „In Slack sind so viele Leute, daher hilft es, dass sie so sofort in die richtige Richtung geleitet werden. Und das innerhalb weniger Minuten und nicht mehr innerhalb von einigen Tagen“, sagt Guy Martin, ehemaliger Director of Open Source bei Autodesk.

Es kann hilfreich sein, eine verantwortliche Person für die Vorfallsreaktion (Incident Commander, IC) zu bestimmen, die die Team-Struktur aufbaut und die richtigen Personen zur richtigen Zeit hinzuzieht, um den Vorfall zu lösen. Bei der Edge-Cloud-Plattform Fastly kommen Führungskräfte und Fachleute in einem internen funktionsübergreifenden Channel zusammen, um Lösungen für Support-Situationen zu entwickeln. Selbst samstags nehmen wichtige Teilnehmerinnen und Teilnehmer über die **mobile App** von Slack an Anrufen teil oder antworten, um Probleme schneller zu beheben.

„Dank Slack können wir Aktivitäten beinahe sofort sehen, bei Bedarf die Ereignisse triagieren, den Schweregrad bestimmen und dann die geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinzuziehen“, so Kim Ogletree, Senior Vice President of Client Services bei Fastly. „Anschließend ermitteln wir beinahe in Echtzeit, wie wir genau vorgehen müssen.“

Alles am richtigen Platz

Sobald es einen festgelegten Vorfalls-Channel gibt, holt der bzw. die IC Fachexperten dazu, die technische Fehlerbehebungen erstellen, testen und bereitstellen. Genauso wie du jedes Mitglied deines Workspace mit

einer **@-Erwähnung** ansprechen kannst, kannst du auch per @-Erwähnung eine **Benutzergruppe** erwähnen und damit ein komplettes Projekt-Team in einen Channel rufen – und dann mit allen Kolleginnen und Kollegen zusammenarbeiten, die gerade verfügbar sind.

Der bzw. die IC könnte auch einen Ansprechpartner oder eine Ansprechpartnerin aus dem Customer Experience-Team hinzuziehen, um eine Verbindung zwischen den Entwicklerinnen und Entwicklern und den betroffenen Kunden herzustellen, und einen Ansprechpartner oder eine Ansprechpartnerin aus dem Führungskräfte-Team für besonders wichtige oder dringende Vorfälle. Anschließend hilft ein **Channel-Thema** im oberen Bereich des Vorfalls-Channels dabei, neue Mitglieder schnell auf den aktuellen Stand zu bringen. Außerdem kann damit sowohl der Schweregrad als auch der Status angegeben werden. Der bzw. die IC kann auch eine **gepinnte Nachricht** nutzen, um dem Projekt-Team einen schnellen Überblick über die wichtigsten Informationen oder dringende Anforderungen zu geben.

Das Customer Experience (CX)-Team von Xero, das aus verschiedenen Fachleuten besteht, hat bisher Anleitungen und Unterlagen per E-Mail ausgetauscht. Matt Simpson, ein leitender Workflow-Koordinator, erklärt, dass die E-Mails immer verloren gingen. „Sie waren einfach überall und nirgends.“ Heute hat CX 30 bis 40 Slack-Channels für die

jeweiligen Expertengruppen und der Kundensupport läuft reibungslos. Wenn eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter Unterstützung benötigt, erwähnt sie oder er einfach die entsprechende Benutzergruppe im jeweiligen Channel, wodurch alle erfahrenen Mitglieder, die gerade online sind, benachrichtigt werden. Wer immer sich dann des Problems annimmt, reagiert mit einem Emoji, um anzuzeigen, dass sie bzw. er sich darum kümmert. Dann startet die Person einen Thread, um eine Lösung anzubieten. „Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich auf den nächsten Kunden konzentrieren“, sagt Simpson. „Das bedeutet, dass unsere Kunden wirklich schneller Antworten erhalten. Das ist toll.“

Mit einem spezialisierten Projekt-Team kann der bzw. die IC klare Aktionen zuweisen und neue Responder können sich auf den neuesten Stand bringen, indem sie die Channel-Themen durchsuchen und nach oben scrollen, um frühere Untersuchungspfade und Entscheidungen einzusehen. Alle haben einen ganzheitlichen Blick auf die gesamte Kommunikation, auch außerhalb der Bürozeiten.

Denn wir wissen ja alle, dass sich Notfälle selten an geregelte Arbeitszeiten halten. Paul Zimny, CTO von Fandango, einem Unternehmen für den Verkauf von Kinotickets, sagt: „Im Handumdrehen Slack abzurufen, um mit einem Projekt-Team an einem bestimmten Vorfall zu arbeiten und gleichzeitig eine Zeitleiste mit allen vorhergehenden

Unterhaltungen zu sehen, hat uns wirklich sehr weitergeholfen. Vor allem wenn man mitten in der Nacht auf einen Vorfall reagieren muss.“

Zusätzlich zur Unterstützung von Respondern, die sich an der Vorfallsreaktion beteiligen, können andere Beteiligte im Channel mitverfolgen, welche Maßnahmen wann umgesetzt werden, ohne den Prozess zu verlangsamen. Zu Referenzzwecken umfasst der Channel außerdem eine Transkription des Ereignisses. Ausgestattet mit umfassendem Kontext können Projekt-Teams Probleme im Rahmen von Kunden- und Nachbesprechungen erläutern und ihr Wissen mit ihren Kolleginnen und Kollegen teilen, um ähnliche Situationen in Zukunft zu vermeiden (weitere Details findest du in Kapitel 5).



„Für die meisten Entwicklerinnen und Entwickler waren die wichtigsten Aspekte Threading und die Möglichkeit der Integration mit ihren Anwendungen, z. B. mit GitHub Enterprise und Jira.“

Jay Kline, Director of
Technology-Engineering
Enablement, Target

Den Fokus auf das Wesentliche richten

Um den Haupt-Channel nicht mit zu vielen Informationen zu überfrachten, sind **Threads** eine gute Möglichkeit, sich schnell und einfach auf ein bestimmtes Thema zu konzentrieren. Bei Target ist Slack die zentrale Plattform für die Entwickler-Kommunikation, was besonders hilfreich ist, wenn das Entwickler-Team Informationen austauschen muss, die nicht einfach verbal zu vermitteln sind, wie z. B. URLs und IP-Adressen. Jay Kline, Director of Technology-Engineering Enablement bei Target, erklärt: „Für die meisten Entwicklerinnen und Entwickler waren die wichtigsten Aspekte Threading und die Möglichkeit der Integration mit ihren Anwendungen, z. B. mit GitHub Enterprise und Jira.“ Jetzt können die Entwicklerinnen und Entwickler bei Target die Unterhaltungen organisiert und leicht nachvollziehbar halten, anstatt lange E-Mail-Ketten zu durchforsten, die nur wenige Personen lesen und auf die noch weniger antworten.



SLACK-TIPP

Mit dem **Quick-Switcher** und `command+K` oder `Strg+K` kannst du dich in Channels, Direktnachrichten und Workspaces noch schneller bewegen.

Für große oder komplexe Vorfälle oder solche, die sensible Daten enthalten könnten – z. B. bei einer Gesundheitsorganisation, die mit Patientinnen und Patienten arbeitet – können Unternehmen zusätzliche Offene oder Geschlossene Channels erstellen, die der gleichen Namenskonvention folgen wie der Haupt-Channel. Mit der Funktion „Nachricht teilen“ können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Bedarf wichtige Nachrichten aus dem zentralen Vorfalls-Channel in diese zusätzlichen Channels kopieren. Für zusätzliche Sicherheit bietet Slack Enterprise Grid die Option für mehrere Workspaces, und jeder Workspace kann unterschiedliche Zugriffssteuerungen haben (d. h. verschiedene Personen, die auf ihn zugreifen dürfen). So können alle im Unternehmen Zugriff auf deinen Haupt-Workspace erhalten, aber nur eine Untergruppe von Personen kann auf den Sicherheits-Workspace zugreifen.

Es gibt zwar eine Reihe von Möglichkeiten, Vorfalls-Channels zu skalieren, wenn die Anzahl der Probleme zunimmt, aber Channels sind auch dann hilfreich, wenn sie nur für ein paar Minuten von einer Handvoll Personen genutzt werden. Das Entwickler-Team von Fandango erstellt beispielsweise einen einmaligen Channel für den jeweiligen Vorfall, in dem sich alle Beteiligten austauschen können. „Diese Channel mit einer spezifischen Zielsetzung helfen uns dabei, uns auf das Wesentliche zu konzentrieren und die Unterhaltung zu isolieren, damit wir bei Bedarf schnell die wichtigsten Informationen finden können“, meint Zimny.



KAPITEL 3

Die Agilität mit Automatisierungen und Integrationen beschleunigen

Projekt-Teams können die **Automatisierungsfunktionen** von Slack nutzen, um den Kontext schnell zu überprüfen und die Zeit für die Lösung von Vorfällen zu verkürzen, wodurch die Auswirkungen jedes Ereignisses sowohl auf die Kunden als auch auf das Unternehmen reduziert werden.

Slack kann in 2.000 Tools integriert werden, die Projekt-Teams täglich nutzen - angefangen bei Marketing und Vertrieb bis hin zu HR, Support, Analytik und Design. So wird die Agilität beschleunigt. „Wann immer ich eine Slack-Integration gesehen habe, habe ich sie aktiviert“, sagt Thomas Lawless, leitender IT-Spezialist, IBM. „Das hat einen gewaltigen Mehrwert geschaffen und uns so viele Schritte in unserem Prozess erspart.“

Dank der Überwachung von Integrationen wie PagerDuty und Grafana werden kritische Alarmer und Benachrichtigungen automatisch direkt an Slack-Channels weitergeleitet. So wird sichergestellt, dass auch die kleinsten Vorfälle nicht übersehen werden. Das ist besonders hilfreich für Entwicklerinnen und Entwickler, die Slack-Benachrichtigungen erhalten, wenn sie bereits Code-Reviews und Pull-Anforderungen koordinieren. So können sie schnell Inhalte erfassen und den Vorfall an die richtigen Personen eskalieren. Unternehmen können eine Situation während ihrer Entwicklung nahtlos verwalten und verfolgen, bei Bedarf neu zuweisen oder eskalieren und mit anderen Projekt-Teams zusammenarbeiten, um den Vorfall schnell zu lösen.

Nach der Umstellung auf Slack konnte das Telekommunikationsunternehmen Vodafone seine durchschnittliche Zeit bis zur Problemlösung drastisch reduzieren. Das ist zum Teil auf die PagerDuty-Integration

21 %

Weniger Zeit benötigt, um entwicklungsbezogene Bugs zu identifizieren und zu beheben, wenn Slack verwendet wird

Quelle: Von Slack gesponsorte IDC-Studie „The Business Value of Slack“, 2017

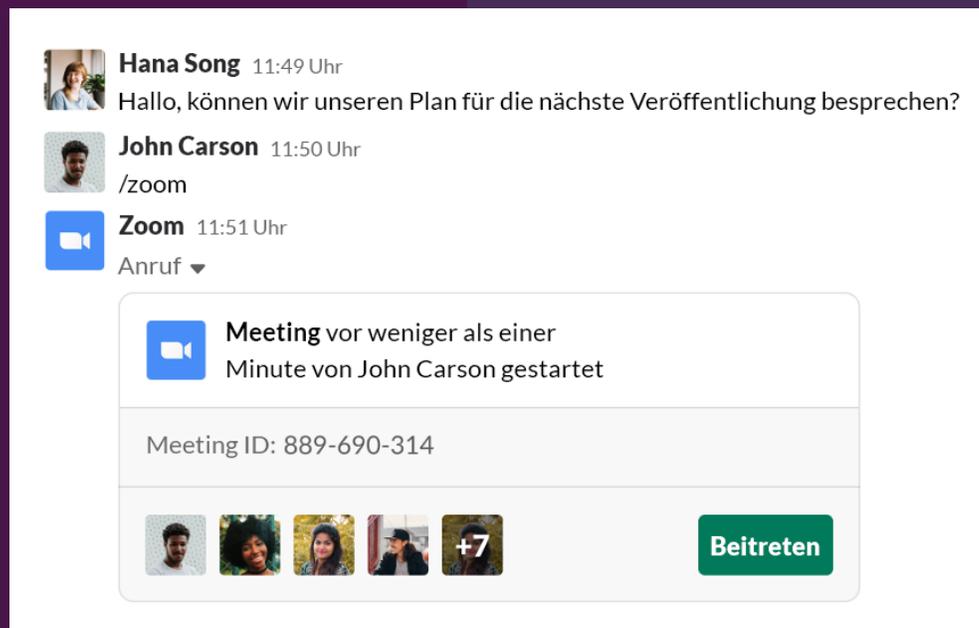
von Slack zurückzuführen, mit der Entwicklerinnen und Entwickler kundenrelevante Ereignisse überwachen und eskalieren können. Wenn in einer Produktionsumgebung ein Vorfall auftritt, benachrichtigt die Integration das richtige Projekt-Team und sogar die richtige Person innerhalb von Millisekunden – und das alles in Slack. Paul Whyte, ehemals Head of Systems Engineering sagt, dass es vor Slack 15 bis 20 Minuten gedauert hätte, um die Ursache zu finden. „Jetzt haben wir die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung auf unter fünf Minuten reduziert. Slack war in sehr kurzer Zeit äußerst erfolgreich.“

Wenn alle Tools und die gesamte Kommunikation an einem zentralen Ort zusammengefasst sind, ist eine schnellere Reaktion möglich, es wird keine unnötige Zeit mit dem Kontextwechsel verschwendet, es entstehen keine Kosten und niemand wird abgelenkt. Wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Tools nutzen können, mit denen

sie gerne arbeiten, sind sie motivierter, ihren Beitrag zu leisten, was die Wahrscheinlichkeit einer teamübergreifenden Zusammenarbeit erhöht. „Slack ist nicht nur ideal, um Menschen miteinander zu vernetzen. Auch die Tools und Systeme, die wir bereits benutzen, werden an einem zentralen Ort zusammengebracht“, sagt Coronges von R/GA, wo Entwicklerinnen und Entwickler mit Jira arbeiten. Mit dieser Integration können sie Probleme in Slack erstellen und in der Vorschau anzeigen lassen und wichtige Details abrufen, um den Fokus des Projekt-Teams aufrechtzuerhalten. Die leistungsstarke Filterfunktion für ausgewählte Channels, Projekte, Problemtypen und Prioritäten sorgt für mehr Übersichtlichkeit.

Zoom, das Tool für Web-Konferenzen, ist eine weitere beliebte Integration, die von Support-Teams genutzt wird, um flexibel zu bleiben und eine problemlose Kommunikation zu ermöglichen. „Wir haben einen ‚/zoom‘ -Befehl, mit dem wir Meetings für größere Gruppen einrichten können“, sagt Cody Jones, der Head of Partnerships and Alliances bei Zapier, einem beliebten webbasierten Automatisierungs-Tool. Und: „Slack ändert automatisch den Status, um anderen im Projekt-Team mitzuteilen, dass du gerade in einem Meeting bist.“

Wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr Interaktion benötigen, können sie mit der Funktion **Slack Call** einen Audio- oder Video-Anruf mit einem beliebigen Mitglied ihres Workspace starten: Sobald die Verbindung hergestellt ist, können sie in den Inhalten, die vom Bildschirm der präsentierenden Person freigegeben werden,



klicken, scrollen, tippen und sogar Markierungen vornehmen. Dies ist entscheidend für den Betrieb bei Zapier, wo alle, einschließlich des CEO, bei der Bearbeitung von Tickets und der Behebung von Problemen direkt mit Kunden zusammenarbeiten. Die Arbeit in Zweier-Teams gewährleistet, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne Erfahrung im Support bei der Beantwortung von Kundenfragen einen erfahrenen Co-Piloten oder eine erfahrene Co-Pilotin an ihrer Seite haben. „Oft stellen wir fest, dass zwei Köpfe besser als einer arbeiten“, sagt Jones. „Die interaktive Bildschirmfreigabe von Slack ermöglicht es zudem mehreren Mitgliedern unseres Support-Teams auf ein Support-Ticket zuzugreifen und gemeinsam an dessen Lösung zu arbeiten.“

Lass das einen Bot übernehmen

Alle Funktionen einer Slack-App können in einen **Bot-Benutzer oder eine Bot-Benutzerin** integriert werden. Oft erstellen Vorfalls-Teams einen Bot mit einem Gesicht, einem Namen und einer Persönlichkeit, um die Benutzerinnen und Benutzer zu motivieren, mit ihm oder ihr zu sprechen und zu interagieren, genau wie sie es mit einem menschlichen Kollegen oder einer menschlichen Kollegin tun würden.

Bei Xero, ist Matt Simpsons dafür verantwortlich, dass das Customer Experience-Team die in den Service-Level-Agreements versprochenen Reaktionszeiten einhält. Oft bedeutet das, als Verbindungsglied zwischen einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt und Fachleuten zu fungieren, die die nötigen Einblicke geben, um einen Fall abzuschließen. Vor Slack konnte es dabei zu beträchtlichen Engpässen kommen: War Simpson nicht vor Ort, war nicht immer klar, wer an seiner Stelle zuständig war, und Fragen häuften sich in einem unproduktiven Gruppen-Chat in Yammer.

Slack hat Simpson mit einem benutzerdefinierten Bot namens Kevbot dabei geholfen, seine Abläufe so zu skalieren, dass niemand – und kein Problem – auf der Strecke bleibt. Zu Beginn öffnen Benutzerinnen und Benutzer eine Direktnachricht mit Kevbot und fragen: „Wer ist derzeit WFC?“ Kevbot zeigt den Workflow-Koordinator bzw. die Workflow-Koordinatorin an und erspart dem Benutzer bzw. der Benutzerin eine frustrierende und zeitraubende Suche. Darüber hinaus kann der Bot Keywords erkennen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an die entsprechenden Fachleute verweisen. Kevbot gibt Simpson ein

ruhiges Gewissen und sorgt dafür, dass die Abläufe auch dann funktionieren, wenn er nicht da ist. „Ich muss nicht drei oder vier Stunden zurückgehen und die verpasste Arbeit nachholen.“

Reaktionszeiten vereinfachen und beschleunigen

Slash-Befehle dienen als Abkürzungen für bestimmte Aktionen in Slack und vereinfachen die Abläufe noch weiter. Bei der E-Commerce-Plattform Shopify können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter „/spy“ plus eine Aktion in Slack eingeben, um einen von mehr als 100 benutzerdefinierten Befehlen auszuführen, z. B. um die Dauer von Vorfällen und wichtige Ereignisse auf der Zeitachse für die Vorfallsreaktion zu verfolgen. Da Spy so wichtig für die Arbeit ist, erfolgt die Absicherung über mehrere Rechenzentren, falls eines ausfällt. „Ein Ausfall unserer Systeme kostet uns zehntausende Dollar pro Minute. Wenn es uns nur eine Minute Verwirrung erspart, dann ist es den Aufwand wert“, sagt John Arthorne, ein ehemaliger Production Engineering Lead.

Mit einem Slash-Befehl kannst du auch einen eigenen Channel in Slack einrichten und eine Nachricht mit relevanten Dokumentations-Links posten. Bei Nine, einem der größten australischen Medienunternehmen, haben der Chief Information and Technology Officer Damian Cronan und sein Projekt-Team mehrere manuelle Prozesse automatisiert, damit die Teammitglieder die benötigten Informationen zum richtigen Zeitpunkt erhalten. Mittels einfacher Slash-Befehle und



SLACK-TIPP

Du siehst kein Tastaturkürzel, das den Anforderungen deines Workspace entspricht? Du kannst benutzerdefinierte Slash-Befehle als Teil einer Slack-App einbinden, die für deinen Workspace erstellt wurde.

benutzerdefinierter Slack-Integrationen können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Vorfälle melden, Transkripte anfordern, Daten-Dashboards ausfindig machen und vieles mehr. „Was in der Vergangenheit ein paar Tage gebraucht hätte, um es ins Lot zu bringen, lässt sich heute im Allgemeinen innerhalb von 30 Minuten regeln“, sagt Cronan.



KAPITEL 4

Mit Emojis die Kommunikation optimieren und Zeit sparen

Wenn jede Sekunde zählt, kannst du mit Emoji-Reaktionen ganz einfach nach Status-Updates suchen. Projekt-Teams stimmen sich darüber ab, was welches Emoji anzeigt, und können sogar ihre eigenen vorfallsspezifischen Emojis erstellen, um die Reaktion weiter anzupassen.

Emojis können auch abgrenzen, wer woran arbeitet. So könnte sich der bzw. die IC sowohl in seinem bzw. ihrem Status als auch in der Channel-Beschreibung mit dem Symbol 🚧 kennzeichnen, sodass andere auf einen Blick sehen können, wer gerade die Leitung hat. Für Projekt-Teams mit mehreren gleichzeitig laufenden Vorfällen kann ein bzw. eine IC in seinem bzw. ihrem Benutzerstatus

 **SLACK-TIPP**

Einige schnelle Reaktionen mit Emojis



„Ich sehe mir das an“

„Das ist fertig“

„Für die Nachverfolgung nach der Vorfallsreaktion kennzeichnen“

angeben, für welchen Vorfall er bzw. sie verantwortlich ist. Das können dann alle sehen, indem sie einfach den Mauszeiger über das Status-Emoji der Person bewegen.

Mit der Reacji Channeler-App können Benutzerinnen und Benutzer Emojis nutzen, um eine Nachricht sofort von einem Offenen Channel an einen anderen weiterzuleiten.

Nehmen wir zum Beispiel an, jemand teilt ein Dokument zur Überprüfung nach einem Vorfall im Vorfalls-Channel: Wenn die Nachricht mit einem bestimmten Reacji gekennzeichnet ist, wird sie in einem vorher festgelegten Channel geteilt, dem alle folgen können. Das ist eine App, die du sofort und ohne Programmierung installieren und verwenden kannst.

Emojis machen einen Großteil von Slack aus und sind bei der täglichen Benutzung nicht mehr wegzudenken. Aber HelloFresh, das Unternehmen für Mahlzeitenpakete, hat einen Weg gefunden, die Erfahrung noch menschlicher zu machen, indem es Emojis für Gesichter verwendet, um großartige Arbeit anzuerkennen und zu feiern. „So erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Anerkennung und Respekt für die Dinge, in denen sie wirklich richtig gut sind“, sagt CTO Nuno Simaria. „Und das stärkt das Projekt-Team insgesamt.“



KAPITEL 5

Lernen, iterieren, vermeiden

Sobald Unternehmen einen Vorfall gelöst haben, sorgt eine effektive Nachprüfung dafür, dass er sich nicht wiederholt. Glücklicherweise kannst du deine gesamte Vorfallsreaktion so organisieren, dass diese Überprüfung mit nur wenig Mehraufwand durchgeführt werden kann. Mit einem bestimmten Emoji, wie dem in Kapitel 4 erwähnten 🇸🇪, kann das Reaktions-Team ganz einfach jede Nachricht kennzeichnen, die es in eine Überprüfung einbeziehen möchte: Diskussionen mit

Zeitstempel, Screenshots, Diagramme, Links zu relevanten Systemen und Dashboards sowie sich daraus ergebende Entscheidungen. Mit Reacji Channeler können Projekt-Teams alle gekennzeichneten Nachrichten sofort in einen speziellen Channel zur Überprüfung von Vorfällen kopieren.

Da die Channels archiviert werden können, bleibt der historische Datensatz erhalten und kann herangezogen werden, um Muster zu erkennen und neue Entwicklerinnen und Entwickler effektiver einzubinden. Wenn die Überprüfung des Vorfalls abgeschlossen ist, können die Projekt-Teams den endgültigen Bericht an den jeweiligen Vorfalls-Channel weiterleiten, wo er zusammen mit dem gesamten relevanten Kontext übersichtlich gespeichert wird.

Wenn man ein Feuer unkontrolliert brennen lässt, wird es heißer und größer. Bei IT-Vorfällen verhält es sich ähnlich: Wenn die Behebung von Vorfällen



„Dank Slack können wir die Erfahrung liefern, die wir liefern wollen. Die Kundenzufriedenheit steigt und die Gesamtlösungszeit sinkt.“

Jon Brummel, Senior
Manager of Enterprise
Support, Zendesk

länger dauert, wächst die Störung exponentiell. Mit einer zentralen Plattform, auf der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schnell und effizient handeln und die Beteiligten auf dem Laufenden halten können, können sie den Vorfall schneller beheben *und* seine Auswirkungen verringern – nicht nur für deine Kunden und deinen Umsatz, sondern auch für dein hart arbeitendes Entwickler-Team (das vielleicht endlich mal eine Nacht ruhig schlafen kann). Der Senior Manager of Enterprise Support von Zendesk, Jon Brummel, fasst es gut zusammen. „Dank Slack können wir die Erfahrung liefern, die wir liefern wollen. Die Kundenzufriedenheit steigt und die Gesamtlösungszeit sinkt.“ 



Moderne Reaktionen auf Vorfälle