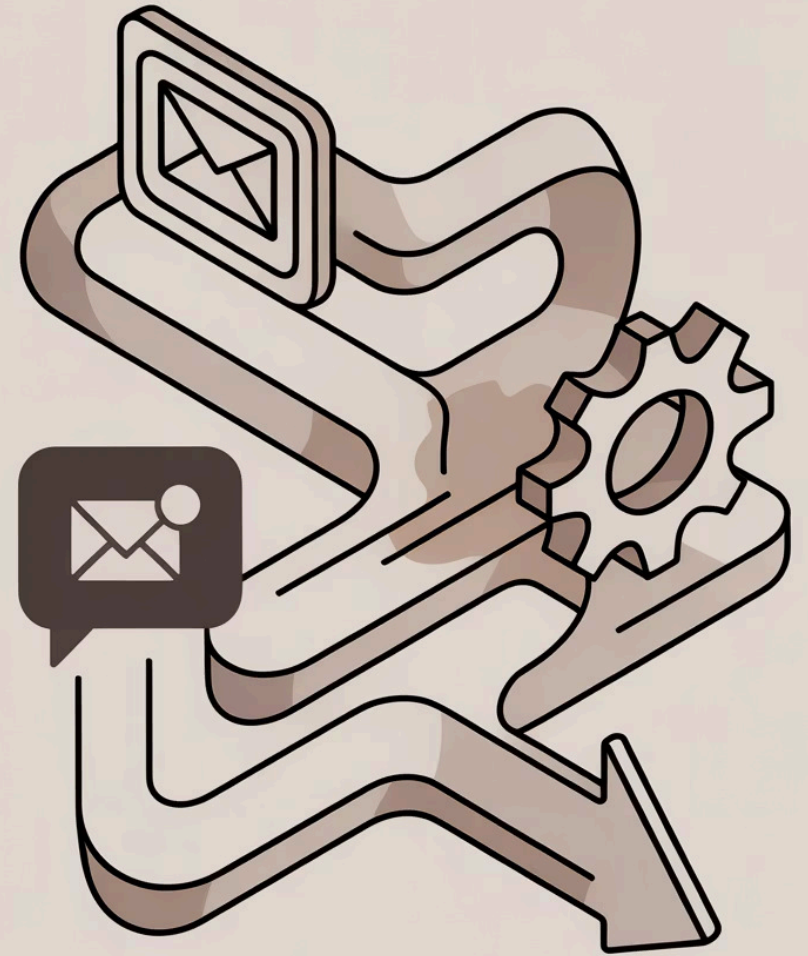


IT-Serviceanfragen: Annahme, Bearbeitung und Steuerung



Überblick und Zielsetzung

Unser Ziel

Eine effiziente und kundenzufriedene Fallbearbeitung von der ersten Kontaktaufnahme bis zum erfolgreichen Abschluss. Dieser standardisierte Prozess orientiert sich am bewährten FitSM®-Standard und gewährleistet höchste Qualität in der IT-Service-Bearbeitung.

Was Sie erwartet

- Strukturierte Prozessabläufe
- Klare Verantwortlichkeiten
- Effiziente Ticket-Bearbeitung
- Messbarer Qualitätsanspruch

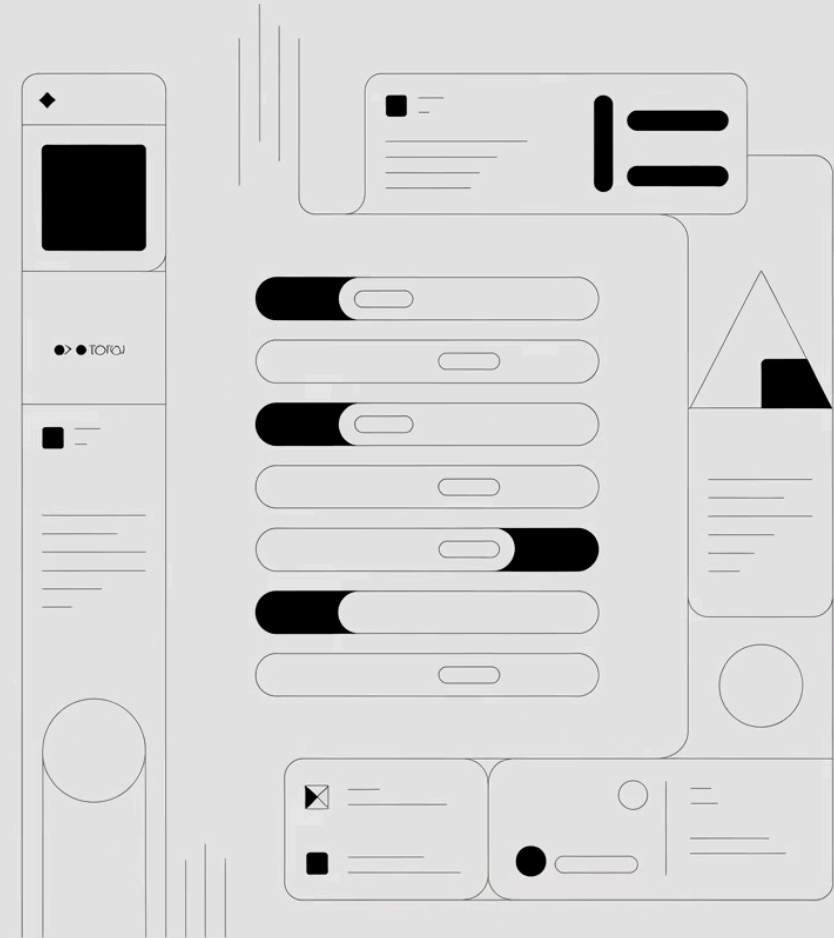
Grundlegende Begriffe

Service-Management-System (SMS)

Die Gesamtheit aller Aufgaben, die der Organisation, Verwaltung und Weiterentwicklung eines Servicebereichs dienen. Das SMS bildet das Fundament für professionelle Serviceerbringung.

Ticketsystem

Software zur Steuerung des Empfangs, der Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen unter einer eindeutigen Nummer. Ermöglicht kollaborative Bearbeitung und lückenlose Dokumentation.



Kontaktmöglichkeiten für unsere Kunden

Das Beispielunternehmen JIKU IT-Solutions bietet verschiedene Kanäle, die als **Single Point of Contact (SPOC)** gebündelt werden – Ihre zentrale Anlaufstelle für jeden Servicefall.



Direkter Ansprechpartner

Über eine dedizierte Servicenummer erreichen Sie direkt Ihren persönlichen Ansprechpartner für schnelle und individuelle Unterstützung.



Telefonzentrale

Unsere Zentrale vermittelt Sie kompetent an den jeweils zuständigen Mitarbeiter für Ihr spezifisches Anliegen.



Automatic Call Distribution

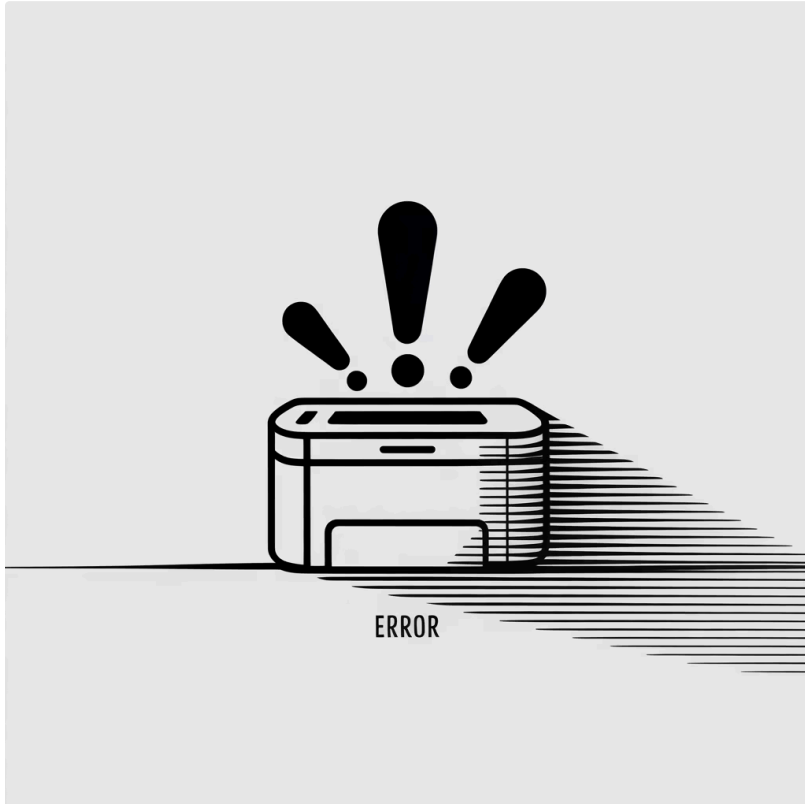
Automatische Weiterleitung von Anrufen, E-Mails oder Chats außerhalb der Kernarbeitszeiten oder bei hohem Anfragevolumen mit intelligenter Vorqualifizierung.



Service-Manager

Direkter Kontakt zu unserem Service-Manager für spezifische oder komplexe Anliegen, die besondere Aufmerksamkeit erfordern.

Praxisbeispiel: Druckerstörung bei Müller GmbH



Der Ausgangspunkt

Ein Mitarbeiter der Firma Müller GmbH ruft bei JIKU IT-Solutions an, weil sein Drucker im Büro nicht mehr reagiert. Dieser alltägliche Fall zeigt exemplarisch, wie unser standardisierter Prozess funktioniert.

Von der ersten Kontaktaufnahme bis zur erfolgreichen Lösung werden alle Schritte systematisch dokumentiert und nach klaren Regeln bearbeitet.

Der Servicedesk-Bearbeitungsprozess

Jeder Erstkontakt führt zur Erstellung eines **Servicetickets** – ein online erfasster Datensatz mit allen notwendigen Informationen für Bearbeitung und Kontrolle.



Anfrage entgegennehmen

Serviceticket erstellen



Analysieren

Vertragsbedingungen prüfen



Reaktionszeit

Mitteilen & Ressourcen planen



Dokumentieren

Status erfassen



Service durchführen

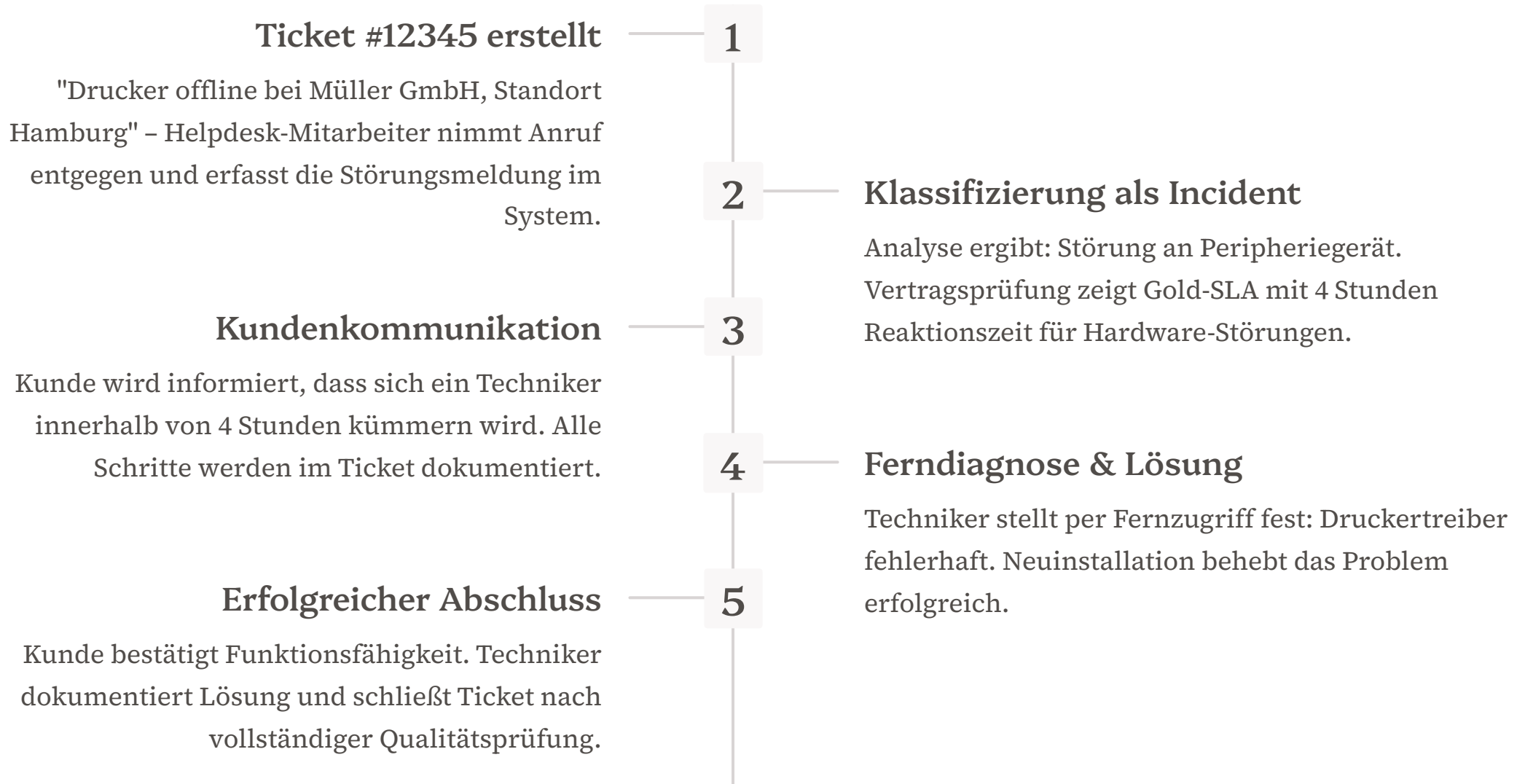
Remote, inhouse oder vor Ort



Abschluss

Kontrolle & Ticket schließen

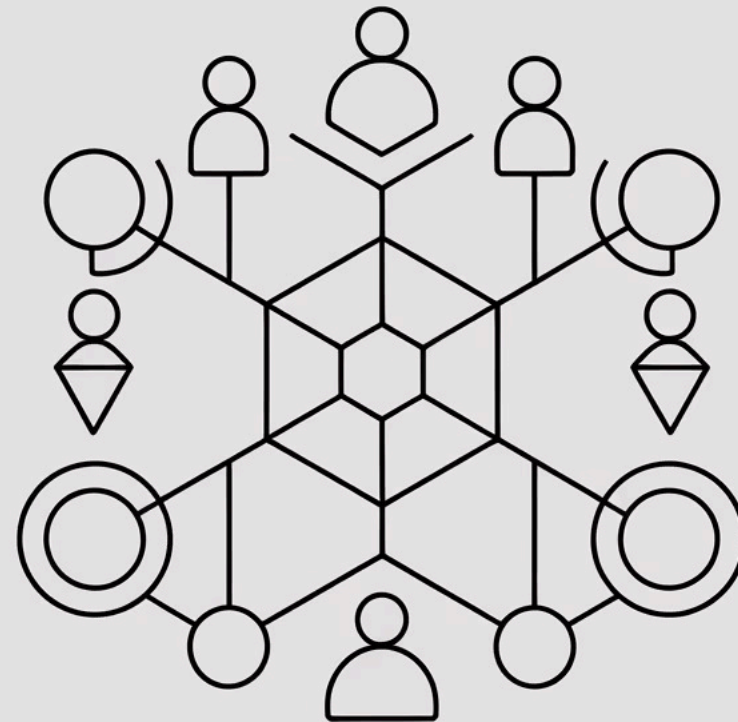
Beispielhafter Bearbeitungsablauf



Rollen und Zuständigkeiten

Klare Verantwortung

Für eine eindeutige Zuweisung von Verantwortlichkeiten definieren wir **Rollen** (Verhaltenserwartungen an Positionsinhaber) und **Zuständigkeiten** in einer RACI-Matrix.



Die RACI-Matrix erklärt



R – Responsible

Person, die für die **Durchführung** der Tätigkeit verantwortlich ist und die eigentliche Arbeit erledigt.



A – Accountable

Person, die **rechenschaftspflichtig** ist und die Gesamtverantwortung trägt. Nur eine Person pro Aktivität.



C – Consulted

Person, deren **Expertise** hinzugezogen wird und die vor Entscheidungen konsultiert werden muss.



I – Informed

Person, die über den **Status informiert** werden muss, aber nicht aktiv in die Entscheidung eingebunden ist.

📌 **Wichtige Regeln:** Jede Aktivität sollte nur ein "A" haben, muss mindestens ein "R" aufweisen, und "A" und "R" sollten nicht derselben Rolle zugewiesen werden.

RACI-Beispiel: Laptop-Beschaffung

Rolle / Aktivität	Angebote einholen	Modell auswählen	Budget genehmigen	Laptop bestellen	Laptop in Betrieb nehmen
Servicemitarbeiter	R	I	I	R	R
IT-Leiter	I	C	R	I	C
Abteilungsleiter	I	R	A	I	I
Zukünftiger Nutzer	—	C	I	—	I

Diese Matrix zeigt exemplarisch die Verteilung von Verantwortlichkeiten bei der Beschaffung eines neuen Laptops – von der Angebotseinholung bis zur Inbetriebnahme.

Klassifizierung von Anfragen

1

Service Request (Serviceanfrage)

Eine Anwenderanfrage nach Informationen, Beratung oder Zugriff auf einen Service.

Beispiel: "Ich benötige Zugriff auf den Marketing-Ordner auf dem Server."

2

Incident (Störung)

Eine ungeplante Unterbrechung oder Verschlechterung der Servicequalität. Ziel: Normalen Servicebetrieb schnellstmöglich wiederherstellen.

Beispiel: "Mein E-Mail-Programm empfängt keine neuen Mails mehr."

3

Problem

Die unbekannte Ursache für einen oder mehrere Incidents. Problem-Management verhindert zukünftige Beeinträchtigungen durch Ursachenbehebung.

Beispiel: "Mehrere Mitarbeiter melden seit Montagmorgen E-Mail-Empfangsprobleme."

4

Request for Change (RFC)

Formale Anfrage zur Durchführung einer Veränderung an Hard- oder Software, die kein Standard-Change ist.

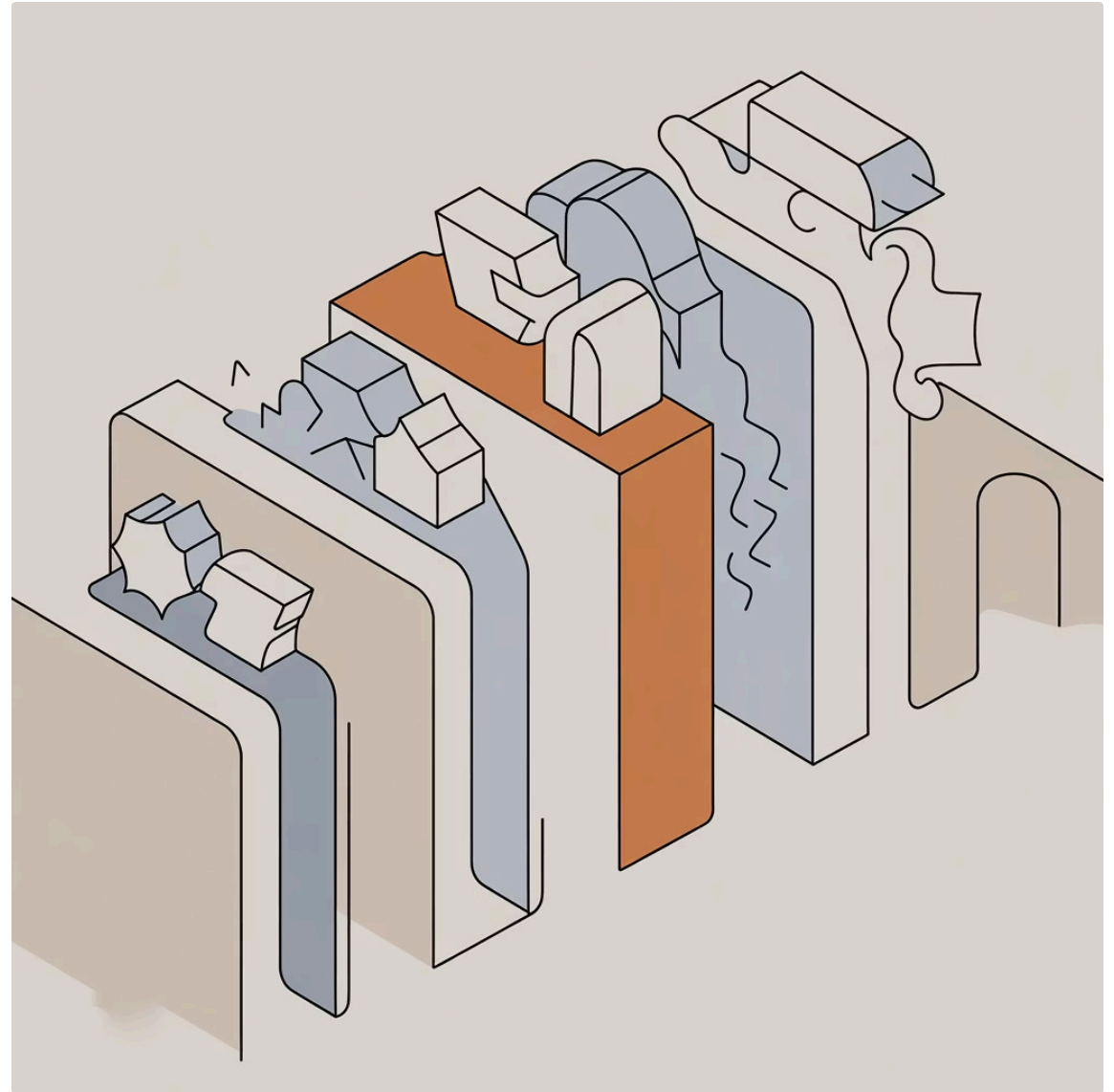
Beispiel: "Installation einer neuen Buchhaltungssoftware mit geplanter Downtime am Wochenende."

Priorisierung und Kategorisierung

Wichtige Konzepte

Kategorisierung: Unterscheidung des Vorfalls nach Dienstleistungskategorien aus dem Servicekatalog (z.B. IT-Systemerweiterungen, Systemstörungen, Peripherieservice).

Priorität (Urgency): Relative Dringlichkeit der Bearbeitung, abhängig von erwarteten Auswirkungen und Risiken, meist in SLAs festgelegt.



Festsetzung von Dringlichkeitsstufen

Die Priorität ergibt sich aus der Kombination von **Auswirkung** und **Dringlichkeit**:

Prioritätsmatrix

Priorität / Auswirkung	Hoch	Mittel	Niedrig
Hohe Dringlichkeit	1 = < 1 Std.	2 = < 4 Std.	3 = < 8 Std.
Mittlere Dringlichkeit	2 = < 4 Std.	3 = < 8 Std.	3 = < 24 Std.
Niedrige Dringlichkeit	3 = < 24 Std.	4 = < 48 Std.	5 = < xx Std.

- ❏ **Praxisbeispiel:** Ein Ausfall des zentralen E-Mail-Servers betrifft alle Mitarbeiter (Hohe Auswirkung) und muss sofort behoben werden (Hohe Dringlichkeit). Das Ticket erhält automatisch die **Priorität 1** mit einer Reaktionszeit von unter 1 Stunde.

Eskalation und Support-Levels

Wenn eine Anfrage nicht im zuständigen Level gelöst werden kann, wird sie **eskaliert** – an eine Stelle mit mehr Spezialkenntnissen oder höherer Managementstufe weitergeleitet.



First-Level-Support

Nimmt alle Anfragen entgegen und löst sie mithilfe einer Wissensdatenbank. Standardprobleme werden hier direkt gelöst, komplexere Fälle eskaliert.



Second-Level-Support

IT-Experten mit tiefergehendem Fachwissen und erweiterten Systemrechten für komplexere technische Probleme und Spezialfälle.



Third-Level-Support

Hochspezialisierte Experten, oft externe Dienstleister wie Softwarehersteller, für außergewöhnlich komplexe Probleme und Spezialanwendungen.

Eskalations-Praxisbeispiel

01

First-Level erhält Meldung

Branchensoftware stürzt ab.
Standardlösungen aus der
Wissensdatenbank helfen nicht.

02

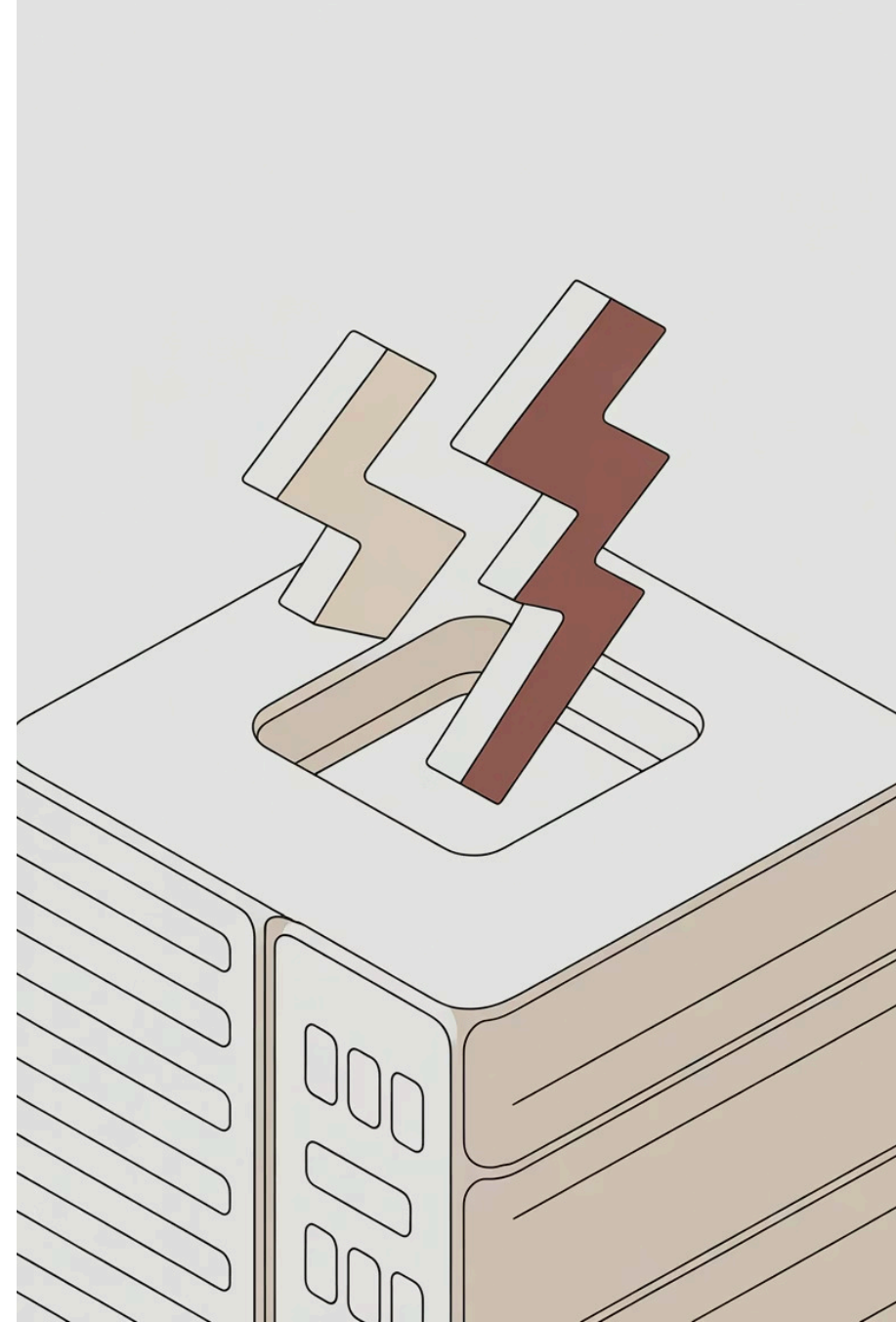
Eskalation zu Second-Level

IT-Experten analysieren Log-
Dateien, können aber die Ursache
nicht eindeutig identifizieren.

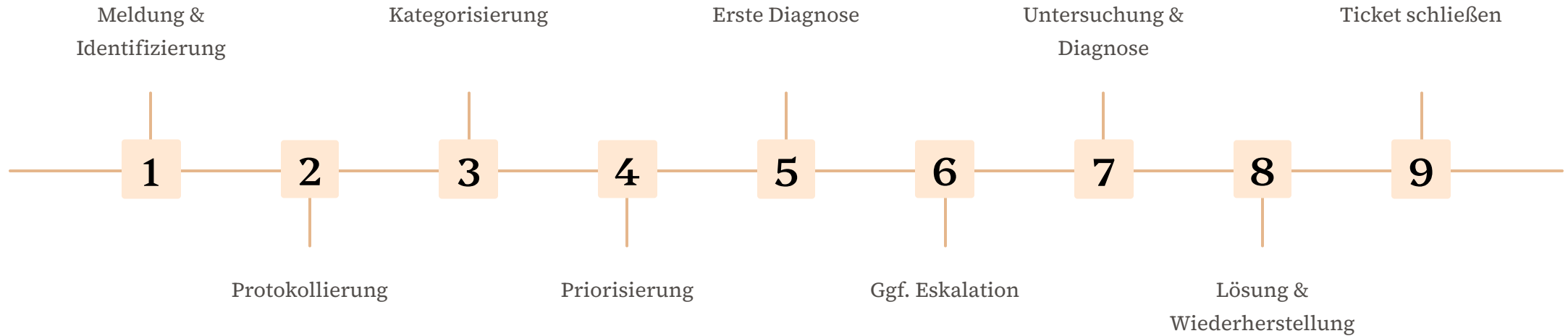
03

Eskalation zu Third-Level

Softwarehersteller wird einbezogen, findet einen kritischen Bug und
stellt zeitnah einen Patch bereit.



Incident-Bearbeitungsablauf



Workaround

Eine temporäre Problemumgehung oder Behelfslösung zur schnellen Wiederherstellung des Betriebs, während an einer dauerhaften Lösung gearbeitet wird.

📌 **Beispiel:** E-Mail-Server ausgefallen → Webmail-Zugriff als Workaround aktiviert. Aus Qualitätsmanagement-Sicht müssen Workarounds markiert werden, damit das Provisorium nicht zur Dauerlösung wird.

Erfolgsfaktoren für exzellenten Service

SLAs kennen und beachten

Vereinbarte Service-Level-Agreements sind die Basis für professionelle Serviceerbringung und Kundenzufriedenheit.

Rechtzeitig und gut begründet eskalieren

Frühzeitige Eskalation bei komplexen Problemen spart Zeit und erhöht die Lösungsqualität deutlich.

Tickets präzise beschreiben

Detaillierte Dokumentation informiert nachfolgende Bearbeiter bestmöglich und vermeidet Rückfragen.

Als Case Owner den Verlauf verfolgen

Gesamtverantwortung im Sinne des Kunden übernehmen – von der Aufnahme bis zum erfolgreichen Abschluss.

KPIs auswerten und verbessern

Kontinuierliche Analyse von Kennzahlen und Entwicklung konkreter Verbesserungsvorschläge für den Service.

Messung der Servicequalität

Messverfahren

Die Servicequalität wird systematisch gemessen durch:

- Regelmäßige Kundenumfragen
- Detaillierte Ticket-Auswertungen
- Analyse von Reklamationen
- Strukturiertes Kundenfeedback

Konkrete Beispiele

Feedback: Nach Abschluss eines Tickets erhält der Kunde automatisch eine E-Mail mit der Bitte um Bewertung des erhaltenen Services.

Analyse: Monatliche Auswertung zeigt, dass 30% aller Anfragen Passwort-Resets sind → Einführung einer Self-Service-Funktion für mehr Effizienz.



Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit eines Systems oder Dienstes misst den Prozentsatz der Zeit, in der es funktionsfähig und für seine beabsichtigten Nutzer zugänglich ist. Sie ist ein entscheidender Key Performance Indicator (KPI) für die Zuverlässigkeit und Servicequalität.

$$V = \frac{\text{Gesamtbetriebszeit} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Gesamtbetriebszeit}} \times 100\%$$

- **Gesamtbetriebszeit:** Die gesamte geplante Zeit, in der das System oder der Dienst betriebsbereit sein sollte.
- **Ausfallzeit:** Die kumulierte Zeitspanne, in der das System oder der Dienst ungeplant nicht verfügbar oder nicht funktionsfähig war.

Hohe Verfügbarkeit ist entscheidend, um Geschäftsunterbrechungen zu minimieren und die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

Key Performance Indicators (KPIs)

KPIs sind Messgrößen, die die Leistung eines Prozesses oder Services objektiv anzeigen und Verbesserungspotenziale aufdecken.

75%

**Lösungsrate im
Erstkontakt**

Anteil der Tickets, die ohne
Eskalation direkt gelöst
werden können

99.95%

Verfügbarkeit

Betriebszeit eines Systems
im Verhältnis zur
vereinbarten Servicezeit

3.5h

Mean Time To Repair

Durchschnittliche
Reparaturzeit nach einem
Systemausfall

8000h

**Mean Time Between
Failures**

Mittlere Betriebsdauer
zwischen zwei Ausfällen als
Zuverlässigkeitsmaß

98%

SLA-Einhaltung

Anteil der Tickets, die
innerhalb der vereinbarten
Zeit gelöst wurden

Zusammenfassung: Ihr Weg zu exzellentem IT-Service

Kernpunkte für erfolgreiche Servicebearbeitung

- Strukturierte Prozesse nach FitSM®-Standard gewährleisten Effizienz
- Klare RACI-Verantwortlichkeiten schaffen Transparenz
- Systematische Klassifizierung und Priorisierung optimieren Ressourceneinsatz
- Mehrstufiger Support mit definierten Eskalationswegen sichert Lösungsqualität
- Kontinuierliche KPI-Messung ermöglicht datenbasierte Verbesserung

Ihr Erfolg ist unser Ziel: Mit diesem standardisierten Prozess stellen wir sicher, dass jede Serviceanfrage professionell, effizient und zur vollsten Zufriedenheit unserer Kunden bearbeitet wird.

