



Designing Education  
Connecting People

## Das erwartet Sie:

- Entgegennehmen von Serviceanfragen
- Lösungsmöglichkeiten im Rahmen des SLA-Levels ermitteln
- Situationsgerecht kommunizieren



©PeopleImages

## Serviceanfragen bearbeiten

Lernfeld 06

# Die Themen im Überblick



1

---

Entgegennehmen  
von  
Serviceanfragen

**Lernziel**

Serviceanfragen  
einordnen



2

---

Serviceanfragen  
einordnen und  
analysieren

**Lernziel**

Service Level Agreement  
und SMART



3

---

Lösungsmöglich-  
keiten im Rahmen  
des SLA-Levels

**Lernziel**

SLA und  
Leistungsindikatoren



4

---

Situationsgerechte  
Kommunikation

**Lernziel**

Kommunikationsmodelle  
und Gesprächstechniken



5

---

Reflektieren des  
Bearbeitungs-  
Prozesses

**Lernziel**

Reflexion



# Reflektieren des Bearbeitungs- prozesses

## Lernziel

Bearbeitungsprozess, das  
eigene Verhalten hinter-  
fragen und  
Lösungsvorschläge zur  
Qualitätsverbesserung  
erarbeiten

# Der fünfte Tag

Einführung in die Bearbeitung von Serviceanfragen

Reflexion des  
Bearbeitungs-  
Prozesses

Reflexion des  
eigenen  
Verhaltens

Vorschläge zur  
Qualitäts-  
steigerung  
(Wartung)

# 6.5 Reflektieren des Bearbeitungsprozesses

## Bearbeitungsprozesse von Service-Anfragen

- **Reflexion** des Bearbeitungsprozesses der Serviceanfragen
- **Reflexion** des eigenen Verhaltens in den Gesprächssituationen
- **Diskussion** über konkrete Servicefälle führen
- **Maßnahmen zur Qualitätssteigerung** vorschlagen

# 6.5 Reflektieren des Bearbeitungsprozesses

## Warum Wartung nötig ist ...

- Du hast es nicht selbst geschrieben ...
- Wer immer auch es geschrieben haben mag – es ist weg ...
- Es gibt keine Dokumentation
- Der Code ist hässlich und 50.000 Zeilen lang ...
- Niemand weiß, wie es funktioniert ...
- Jeder weiß, wann es laufen muss ...
- Und nun ???



# 6.5 Reflektieren des Bearbeitungsprozesses

## Kategorien der Wartung

- **Korrektive** Wartung
- **Adaptive** Wartung
- **Perfektionierende** Wartung
- **Präventive** Wartung

# 6.5 Reflektieren des Bearbeitungsprozesses

## Korrektive Wartung

- **Instandhaltung** des Systems
  - Behebung **schwerer** Mängel
  - Kann den **plötzlichen Ausfall** des gesamten Systems bedeuten
  - **Ergebnisgetrieben** und **nicht planbar**
- **Mängelkorrektur**
  - Beseitigung **mittelschwerer** und **leichter** Mängel
  - Fehler können **gesammelt** und **gezielt behoben** werden
  - **Planbar** (z. B. Microsoft Service-Packs)



# 6.5 Reflektieren des Bearbeitungsprozesses

## Regel(n) für eine proaktive Wartung

- Im Falle einer proaktiven Wartung ist es wichtig, **Indikatoren festzulegen**, die die entsprechenden **Wartungstätigkeiten auslösen**
- Unterlässt man dies, findet eine proaktive Wartung kaum statt

# 6.5 Reflektieren des Bearbeitungsprozesses

## Einbettung des Wartungsprozesses

- Festlegen einer **Wartungsstrategie**
- Wie erfolgt die **Dokumentation**?
- Reaktionszeit auf **Fehlerberichte**
- Wie viel **Schulung** ist notwendig?
- Wie soll die **Auslieferung** unterstützt werden?
- Wie soll eine **Support-Organisation** (Help-Desk) unterstützt werden?

# Kompetenzcheck

Warum ist eine Wartung so wichtig?



# Quellenangeben:

- Nadine Ebel: **ITIL Foundation Nadine** Basiswissen und Vorbereitung zur Zertifizierungsprüfung, <http://www.nell-it.de>
- Zimmermann A./ Zimmermann V.: **IT-Berufe, Informations- und Telekommunikationstechnik**, 1. Auflage – Braunschweig, Westermann-Verlag, 2007
- Kammermann, Markus: **CompTIA A+**, Systemtechnik und Support von A bis Z, Vorbereitung auf die Prüfung 220-1001 und 220-1002, 5. Auflage – Frechen, mit-Verlag, 2019
- Cryan, Ekkehard; Rahn, Hans-Joachim: **Psychologische Grundlagen im Führungsprozess**. Herausgeber Prof. Dr. Gerhard Raab und Prof. Dr. Ekkehard Cryan. 3. Auflage. Arbeitsheft Führungspsychologie – Hamburg: Windmühle-Verlag, 2010 [„Grüne Reihe“ Arbeitshefte, Band 19]
- Cryan, Ekkehard: **Methodik der Konfliktlösung**. Herausgeber Prof. Dr. Ekkehard Cryan und Prof. Dr. Gerhard Raab. 4. Auflage. Arbeitsheft Führungspsychologie – Hamburg: Windmühle-Verlag, 2010 [„Grüne Reihe“ Arbeitshefte, Band 23]
- Cryan, Ekkehard; Crisand, Marcel: **Psychologie der Gesprächsführung**. Herausgeber Prof. Werner Bienert und Prof. Dr. Ekkehard Crisand. 7. Auflage. Arbeitsheft Führungspsychologie – Heidelberg: Sauer-Verlag, 2000 [„Grüne Reihe“ Arbeitshefte, Band 11]
- Crisand, Ekkehard; Pitzek, Andrea: **Das Sachgespräch als Führungsinstrument**. Herausgeber Prof. Werner Bienert und Prof. Dr. Ekkehard Crisand. Arbeitsheft Führungspsychologie – Heidelberg: Sauer-Verlag, 1993 [„Grüne Reihe“ Arbeitshefte, Band 20]