



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



Lösungs- möglichkeiten im Rahmen des SLA-Levels

Lernziel

Service Level
berücksichtigen, System-
Management-Systeme und
Leistungsindikatoren

Der dritte Tag

Einführung in die Bearbeitung von Serviceanfragen

Service Level
berücksichtigen

Service-
Management-
Systeme

**Key
Performance
Indicator**

6.3.1. Service Level berücksichtigen (Lösungsmöglichkeiten)

- **Analysieren** von Serviceanfragen
- **Ermittlung** der Reaktionszeit
- **Dokumentation** des Status der Serviceanfragen im zugrunde liegenden Service-Management-System
- **Einordnung** der Serviceanfragen unter Berücksichtigung des Support-Levels
 - 1st-, 2nd- und 3rd-Level-Support
 - IT-Support-Level: Tier 1 – 4

Verfügbarkeit / Ausfallzeit nach BSI

- **95 % Verfügbarkeitsklasse 0**
 - max. Ausfallzeit 5% ca. **2-3 Wochen pro Jahr**
- **99% Verfügbarkeitsklasse 1**
 - max. Ausfallzeit (gesamt!) pro Monat: 1 % von $30 * 24 \text{ h} = \mathbf{7 \text{ h } 12}$
- **99,9 % Verfügbarkeitsklasse 2**
 - max. Ausfallzeit (gesamt!) pro Monat: 0,1 % von $30 * 24 \text{ h} = \mathbf{43 \text{ m } 12 \text{ s}}$
- **99,99 % Verfügbarkeitsklasse 3**
 - max. Ausfallzeit (gesamt!) pro Monat: 0,01 % von $30 * 24 \text{ h} = \mathbf{4 \text{ m } 19,2 \text{ s}}$
- **99,999 % Verfügbarkeitsklasse 4**
 - max. Ausfallzeit (gesamt!) pro Monat: 0,001 % von $30 * 24 \text{ h} = \mathbf{25,92 \text{ s}}$
- **100 % Verfügbarkeitsklasse 5**

Verfügbarkeiten nach Tier-Norm

- Definition nach **IEEE** (Institute of Electrical and Electronics Engineers)
- **Tier I:** 99,671 % Verfügbarkeit, Downtime 28,8 Stunden pro Jahr
- **Tier II:** 99,749 % Verfügbarkeit, Downtime 22,7 Stunden pro Jahr
- **Tier III:** 99,982 % Verfügbarkeit, Downtime 1,6 Stunden pro Jahr
- **Tier IV:** 99,995 % Verfügbarkeit, Downtime 26,3 Minuten pro Jahr

Verfügbarkeit nach Trusted Site Infrastructure (TSI)

- **Level 1 Schutzbedarf / Verfügbarkeit mittel**
Funktionale Grundversorgung zur Sicherstellung von IT-Serverräumen sowie Zutritts- /Brandschutz usw.
- **Level 2 Schutzbedarf / Verfügbarkeit erweitert**
Absicherung der Versorgung durch Redundanzen, Umgebungsgefährdung, Zutritts- /Brandschutz usw.
- **Level 3 Schutzbedarf / Verfügbarkeit hoch**
Kein Single Point of Failure in der Versorgung, erhöhte Einbruchsicherung, Brandbeherrschung, usw.
- **Level 4 Schutzbedarf/ Verfügbarkeit sehr hoch**
Dediziertes RZ-Gebäude, usw.

Beispiel:

Auszug aus einem SLA für Helpdesk (First-Level-Support)

Beschreibung

Erste **Anlaufstelle bei IT-Problemen**. Die Entgegennahme der Störung erfolgt durch das **Helpdesk**. Die Lösung des Problems erfolgt, wenn möglich, am Telefon, sonst über Weitergabe an die richtige Supportstelle

Störungen können in **drei Prioritäten** gemeldet werden:

- **Priorität 1:** Reaktionszeit 1 Arbeitsstunde, **Express-Zuschlag**
- **Priorität 2:** Reaktionszeit 5 Arbeitsstunden, **Standard-Priorität**
- **Priorität 3:** Reaktionszeit 1 Arbeitstag

Beispiel:

Auszug aus einem SLA für Helpdesk (First-Level-Support)

Die **Reaktionszeit** ist definiert als **Zeitspanne** zwischen der **Störungsmeldung** am **Helpdesk** durch den Anwender und der **Aufnahme der Arbeiten** für die **Problemlösung** durch die entsprechende Supportstelle

Die Reaktionszeit gilt während den folgenden **Servicezeiten**:

Servicezeiten

Montag bis Freitag: 07:00 bis 20:00 Uhr

Samstag: 09:00 bis 18:00 Uhr

Sonn- und Feiertage: kein Betrieb

Erweiterte Servicezeiten sind auf Anfrage möglich

Beispiel:

Auszug aus einem SLA für Helpdesk (First-Level-Support)

Sprachen:

- Deutsch
- Englisch
- Türkisch

Qualitätsgröße Anrufannahme

95 % aller eingehenden Anrufe **werden beantwortet**, verlorene Anrufe < 5 %

75 % aller eingehenden Anrufe werden in **maximal 20 Sekunden**

entgegengenommen

90 % aller eingehenden Anrufe werden in **maximal 40 Sekunden**

entgegengenommen

Maximal 10 % aller Anrufe werden **per Voicemail** beantwortet

Beispiel:

Auszug aus einem SLA für Helpdesk (First-Level-Support)

- **Qualitätsgröße Problemlösung**

70 % aller gemeldeten Probleme werden innerhalb von 2 Arbeitstagen gelöst

- **Qualitätsgröße Kundenzufriedenheit**

Die **Messgröße** der **Kundenzufriedenheit** gegenüber Helpdesk und Vor-Ort-Support erfolgt mit Hilfe von Trailer-Calls (Rückruf und Auswertung bei 3 % der Anrufer)

80 % der Kunden beurteilen die Leistungen mit der Note „gut“ oder „sehr gut“.

- **Preise**

Die Kosten für die Prioritäten 2 und 3 finden sich in den Service Items NN.

6.3.2 IT-Service-Management

- **IT-Service-Management (ITSM)** bezeichnet die Gesamtheit von Maßnahmen und Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche **Unterstützung von Geschäftsprozessen** (GP) durch die IT-Organisation zu erreichen
- ITSM beschreibt insofern den Wandel der Informationstechnik zur Kunden- und Serviceorientierung
- Von Bedeutung ist die **Gewährleistung** und Überwachung der *Business Services*, also die für den Kunden sichtbaren IT-Dienstleistungen
- Auf diese Weise können kontinuierlich die Effizienz, die **Qualität** und die **Wirtschaftlichkeit** der jeweiligen IT-Organisation verbessert werden

6.3.2 IT-Service-Management (Umfeld)

Mit dieser Definition ist der Begriff in das folgende Umfeld einzuordnen:

- **IT-Governance (ITG):** Zur Bewertung und Umsetzung der Stakeholderinteressen
- **Business Service Management (BSM):** Die Verbindung zwischen Prozessmanagement und ITSM
- **Prozessmanagement** (auch Geschäftsprozessmanagement, GPM): Die Definition der Prozesse des Unternehmens, die durch die IT unterstützt werden
- **Serviceorientierte Architektur (SOA):** Ein Managementkonzept für eine dienstorientierte Architektur der ICT

IT-Service-Management – Normen, Frameworks und Standards

- Mit der **ISO/IEC 20000** existiert eine Norm, die **Mindestanforderungen** an IT-Service-Management-Prozesse spezifiziert
- Auf Basis der **ISO/IEC 20000** kann eine Organisation ihr Service-Management-System (SMS) zertifizieren lassen
- Daneben gibt es **weitere Frameworks** und **Standards**
- Diese sind zum Teil **firmenspezifische Vorgaben** oder **branchenorientierte Lösungen**

IT-Service-Management – Normen, Frameworks und Standards

Beispiele dafür sind:

- Business Process Framework (**eTOM**)
- **FitSM**
- Einstiegsseite beim Hersteller der IT Infrastructure Library (**ITIL**)
- Microsoft Operations Framework (**MOF**) von Microsoft

Einsatz von Service-Management-Systemen

- **Ermittlung** von **Lösungsmöglichkeiten** im Rahmen des Support-Levels
- **Problembearbeitung** auf dieser Basis
- **Dokumentation** des Bearbeitungsstatus
- **Ermittlung** von **Fehlerursachen** und Behebung von Fehlern
- **Erfassung** der **Key-Performance-Indikatoren** (KPIs)
- **Identifikation** von Erfolgsfaktoren

6.3.3 Key Performance Indicator

- Der Begriff **Key-Performance-Indicator (KPI)** bzw. **Leistungskennzahl** bezeichnet in der **Betriebswirtschaftslehre Kennzahlen**, anhand derer der Fortschritt oder der Erfüllungsgrad hinsichtlich wichtiger Zielsetzungen oder kritischer Erfolgsfaktoren innerhalb einer Organisation gemessen und/oder ermittelt werden kann (siehe auch **betriebswirtschaftliche Kennzahl**)

6.3.3 Key Performance Indicator

- Zum Beispiel untersucht die Gesamtanlageneffektivität als ein möglicher **Key-Performance-Indicator** die tatsächliche **Auslastung einer Maschine** gegenüber ihrer theoretisch möglichen
- Verwendet wird der Begriff darüber hinaus in der Telekommunikation/
- Netzwerktechnik zur besseren Aufbereitung von Basisdaten des **Performance-Managements**, im IT Infrastructure Library-Framework und im Zusammenhang mit der **Balanced Scorecards**

Anlage_Balanced Scorecards

Key Performance Indicator - Beispiel

Wichtige KPIs aus der Dienstleistungsbranche sind der **Umsatz pro fakturiertem Personentag**, **Umsatz pro Kunde** und der **Mitarbeiterauslastungsgrad** (Anzahl der **fakturierten Personentage** im Verhältnis zu den Planarbeitstagen)

Im Bereich der Informationstechnologie ist die Kennzahl **Mean Time Between Failures (MTBF)** eine bekannte Größe

Für die Erfolgsmessung von Projekten im Rahmen des Projektportfoliomanagements werden zum Beispiel die **durchschnittlichen Projektkosten** gemessen

Aufgabe - Begriffsabgrenzung SLA, OLA, UC

- Service Level Agreement
- Operational Level Agreement
- Underpinning Contract

