

## 1. Situation

Sie sind Auszubildender der DataSol GmbH und derzeit im Service-Desk eingesetzt.  
Was können Sie hier erkennen und wie interpretieren Sie das, was Sie sehen?

Issue Ticket		DataSol	
<b>Anwender</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Sabine Janßen ▼</div> <b>Support</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Luca Müller ▼</div> <b>Tickettyp</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Vorfall ▼</div> <b>Priorität</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Normal ▼</div> <b>Kategorie</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Hardware ▼</div> <b>Auswirkung</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Arbeitsplatz (lokal) ▼</div> <b>Dringlichkeit</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Dringend ▼</div>	  	<p><b>Luca Müller</b> <span style="background-color: #f8d7da; padding: 2px;">1st. Level</span> <span style="background-color: #d1ecf1; padding: 2px;">Phone</span> <span style="float: right;">9:45 Uhr</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Seit KW 10 ändert sich am Monitor eigenständig die Auflösung</li> <li>Wunschauflösung: 1920 x 1200</li> <li>Ändert sich auch 800 x 600</li> <li>Monitortyp: ISIS 1824 WUXGA</li> </ul>	<b>Ticketdatum</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; text-align: center;">23.04.20XX</div> <b>SLA-Zeitfenster</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; text-align: center;">In time</div>
	 	<p><b>Luca Müller</b> <span style="background-color: #f8d7da; padding: 2px;">1st. Level</span> <span style="background-color: #d1ecf1; padding: 2px;">Mail</span> <span style="float: right;">11:30 Uhr</span></p> <p>Guten Morgen Frau Janßen, danke für Ihren Anruf. Noch heute wird sich jemand bzgl. einer Lösung bei Ihnen melden. Viele Grüße Luca aus der IT.</p>	<b>Anwenderdaten</b> <b>E-Mail</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; text-align: center;">janssen@mail.com</div> <b>Telefon</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; text-align: center;">0123 45678</div> <b>Standort</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; text-align: center;">Nürnberg</div> <b>Sprache</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; text-align: center;">Deutsch</div> <b>Tickets gesamt</b> <div style="background-color: #eee; padding: 2px; text-align: center;">5 (20XX)</div>
		<p><b>Dana Svenson</b> <span style="background-color: #f8d7da; padding: 2px;">2nd. Level</span> <span style="background-color: #d1ecf1; padding: 2px;">Ticket-System</span> <span style="background-color: #f8d7da; padding: 2px;">Know Error</span> <span style="float: right;">4:48 Uhr</span></p> <p>Hallo Luca, bei dem Monitortyp spinnt das EEPROM in einigen Fällen. Die Anwenderin möge den Monitor doch bitte einmal für einige Minuten stromlos machen. Das sollte helfen. Ansonsten das Ticket bitte erneut an uns weiterleiten. Gruß Dana</p>	

Quelle: Knut Harms, IT Service Management

### Handlungsaufträge:

1. Lesen Sie die obenstehende Situation und diskutieren Sie über das Dargestellte!
2. Informieren Sie sich zu den Wegen der Kontaktaufnahme und lösen Sie die dazugehörigen Aufgaben
3. Ordnen Sie die Serviceanfragen ein! Lösen Sie anschließend die dazugehörigen Aufgaben

To do List

- ☒ \_\_\_\_\_
- ☒ \_\_\_\_\_
- ☒ \_\_\_\_\_
- ☐ \_\_\_\_\_
- ☐ \_\_\_\_\_

!

## 2. Serviceanfragen aufnehmen – Wege der Kontaktaufnahme

Service-Anfragen treffen am zentralen Punkt der Organisation – **Helpdesk**, **Service-Desk** oder auch **Single Point of Contact (SPOC)** genannt, ein.

Sie sind als Azubi der DataSol GmbH momentan im First Level Support der IT und somit der ersten Ebene der Hilfestellung eingesetzt.

Ihren Kunden und Mitarbeitern der Firma steht es offen, bei jeglichen Anliegen auf unterschiedlichen Wegen mit Ihnen Kontakt aufzunehmen. Die beliebteste Art der Kontaktaufnahme – vor allem bei Kunden – ist bei Ihnen das **Ticket-System**, welches über <https://support.datasol.de> zu erreichen ist.

Synonyme Begriffe für Ticket-System, die gerne in der Praxis benutzt werden, sind auch

- **Issue-Tracking-System (ITS)**
- **Helpdesk-System**
- **Service-Ticket-System**
- **Trouble-Ticket-System.**

Allgemein handelt es sich hierbei um eine **Software**, mit deren Hilfe Anfragen dokumentiert und der Bearbeitungsprozess dieser unterstützt werden kann.



### Aufgabe 1

Überlegen Sie sich weitere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme, die auch in Ihrem Ausbildungsbetrieb Anwendung finden.



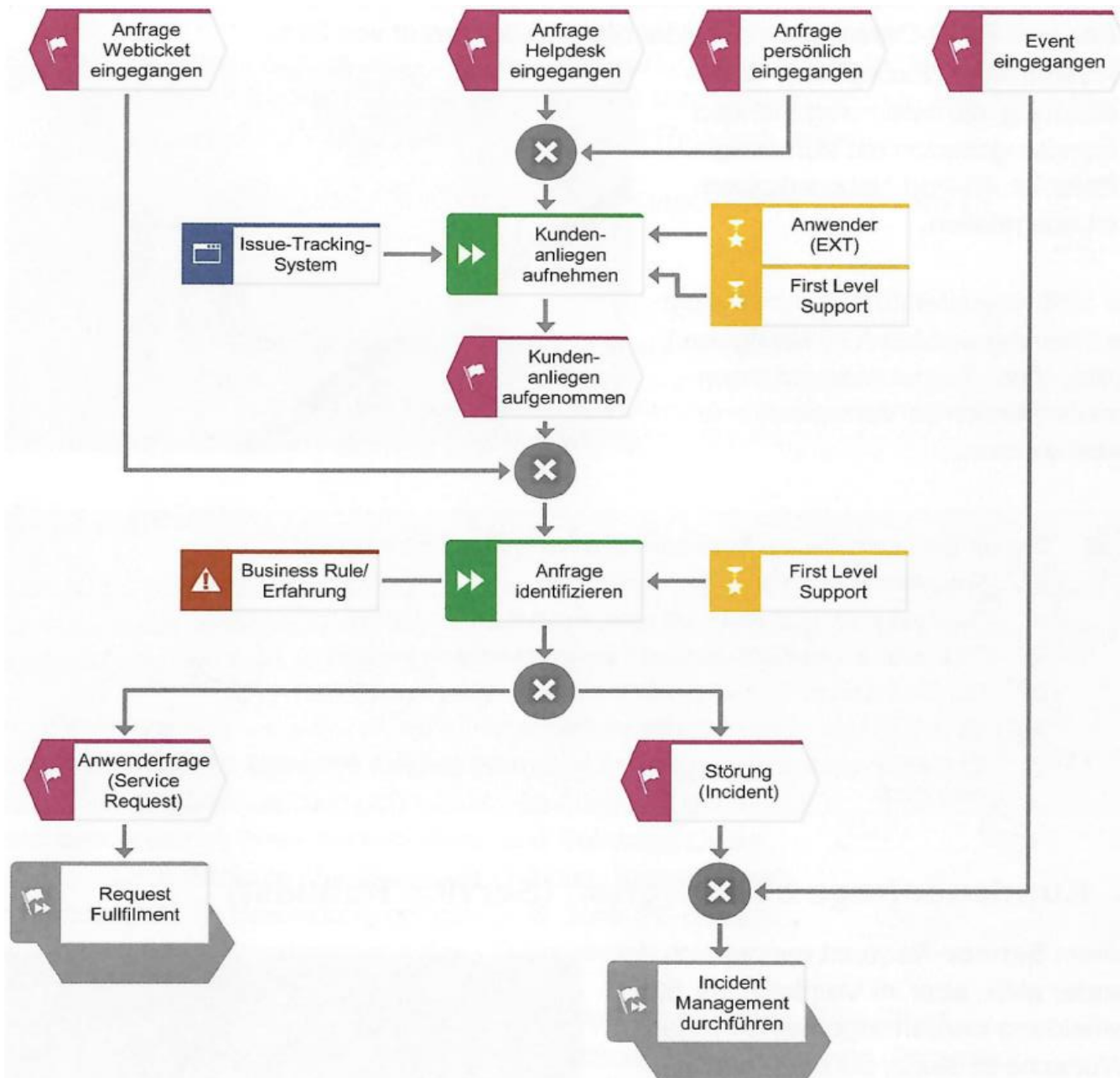
### Aufgabe 2

Die o. g. Internetadresse deutet beim Ticket-System auf einen webbasierten Dienst hin. Solche Produkte werden häufig unter der Begrifflichkeit Software as a Service (SaaS) bereitgestellt.

- Finden Sie durch eine kurze Online-Recherche eine Definition
- und Vorteile, die mit diesem Konzept verbunden sind.

### 3. Serviceanfragen einordnen

Im QM-Handbuch der Firma ist der Musterprozess der Kontaktaufnahme folgendermaßen verankert:



Quelle: Serviceanfragen bearbeiten -IT-SM, Knut Harms, Lorem Ipsum Verlag, 2020, S. 23

Nachdem Sie im First Level Support auf irgendeinem der in Punkt 1 besprochenen Wege eine Meldung erhalten haben, ist es an Ihnen, diese grundlegend einzuordnen, bevor mit der weiteren Bearbeitung fortgefahren werden kann.

#### Aufgabe 3

1. Analysieren Sie das vorgegebene EPK.
2. Informieren Sie sich mit dem **Auszug aus dem Handbuch** über die Einordnung von Serviceanfragen.
3. Kategorisieren Sie die Anfragen der Kunden nach Events, Service Requests und Incidents. Notieren Sie Ihre Ergebnisse und begründen Sie Ihre Entscheidung.

**i**
**Handbuch**

### Serviceanfragen einordnen

Alle eingehenden Meldungen treffen am zentralen Punkt der IT Solutions GmbH, dem Single Point of Contact (SPOC) oder auch Helpdesk ein. Der Helpdesk kann unternehmenslokal, dezentral bzw. virtuell (mehrere Helpdesks bilden nach außen hin einen zentralen Helpdesk) organisiert sein.

Diese erste Ebene der Hilfestellung wird auch First Level Support bezeichnet.

Eingehende Meldungen werden grundlegend eingeteilt:

Statusmeldung

Automatisch generierte Meldung zum Zustand eines Systems  
Diese eingehenden Meldungen werden auch **Events** genannt.

Kundenanfrage

•Formale Anfrage eines Anwenders bzw. Unterstützungsanfrage, die auch als **Service Request** bezeichnet wird.

Störfall

•Meldung einer nicht geplanten Unterbrechung eines Service, die im ITSM auch als **Incident** geführt wird.

Meldung	Art der Anfragen und Einordnungsmöglichkeit
a) Festplattenkapazität zu 80 % erschöpft.	
b) Ein Mitarbeiter meldet, dass der Drucker in der Finanzbuchhaltung nicht funktioniert.	
c) Das Netzwerk läuft stabil mit einer Auslastung von 40 %.	
d) Das Marketing wünscht sich einen schnelleren DIN A3 Farbdrucker.	
e) Mehrere Mitglieder des Kundenbetreuungsteams melden, dass das webbasierte ERP-System nicht erreicht werden kann. Andere Anwendungen und das Internet funktionieren jedoch. Zeitgleich erscheint eine Systemnachricht „ERP-Ausfall“.	
f) Eine Mitarbeiterin vom Empfang kann sich nicht mehr in's System einloggen, weil Sie Ihr Passwort vergessen hat.	
g) Der Dokumentenscanner hinterlässt auf jedem Scan einen Streifen.	
h) Die Personalabteilung gibt für eine neue Mitarbeiterin einen Desktop PC in Auftrag.	

### 3.1. Service Request – Kundenanfragen beantworten

Hier wendet sich der Anwender aktiv mit allgemeinen Fragen und Wünschen in Bezug auf IT an Sie. Es besteht die Möglichkeit diese Fälle manuell zu bearbeiten, es existieren aber auch Systeme, die eine eigenständige Beschaffung relevanter Informationen zulässt (Self Service) indem der Anwender gezielt durch ein System befragt wird. Dies kann natürlich auch v. a. bei ausstehendem Erfolg von einem First Lever Support Mitarbeiter weitergeführt werden.



#### Aufgabe 4

1. Sammeln Sie weitere Beispiele für Service Requests aus Ihrem täglichen Arbeitsleben und notieren diese.
2. Welchen Vorteil könnte die Organisation einer zentralen Anlaufstelle wie die des Helpdesks bezüglich der Kundenzufriedenheit mit sich bringen?

### 3.2 Event Management

Im Gegensatz zur Service Request kommt hier keine direkte aktive Meldung vom Anwender, sie wird vielmehr vom Überwachungssystem in Form einer Statusmeldung generiert. Das Event, also der Auslöser der ankommenden Mitteilung kann nach unterschiedlichen Relevanzstufen unterteilt werden:

- **Informationen (Information)** = Statusmeldung ohne weiteren Handlungsbedarf
- **Warnungen (Warning)** = Statusmeldung mit der Notwendigkeit der weiteren Beobachtung, da sich hier bereits Handlungsbedarf ankündigt
- **Ausnahmen (Exception)** = Statusmeldung, die einen umgehenden Handlungsbedarf nach sich ziehen muss

**Aufgabe 5**

Ordnen Sie nachfolgende Fälle gemäß vorgestellter Einteilung ein!

(Quelle: Serviceanfragen bearbeiten -IT-SM, Knut Harms, Lorem Ipsum Verlag, 2020, S. 24)

Fall	Einteilung
a) Festplattenkapazität zu 80 % erschöpft	
b) Das Netzwerk läuft stabil mit einer Auslastung von 40 %	
c) Das webbasiert ERP-System kann nicht erreicht werden	
d) Der Web-Server läuft stabil mit einer Auslastung von 85 %	
e) 48 von 50 User-CAL-Lizenzen sind vergeben	
f) 52 Geräte melden sich am Server an, obwohl lediglich 50 Device-CAL-Lizenzen vorhanden sind	

**3.4. Incident/Störfungsfall**

Kernstück des IT-Service Managements ist das Störmanagement, bei dem Anwendern geholfen wird, die Arbeit wieder aufzunehmen. Das Managen von Störungen der IT ist weitreichend und wird im nachfolgenden Kapitel näher betrachtet.

An dieser Stelle ist es sinnvoll, einen allgemeinverbindlichen Begriff für jegliche Arten von IT-Gerätschaften einzuführen. Der Begriff CONFIGURATION ITEM (CI) ist sehr umfangreich gefasst und beschreibt im Wesentlichen Hard- und Software diese werden durch Attribute charakterisiert und über Beziehungen mit anderen CI in Verbindung gesetzt (z. B. Büro-PC besteht aus unterschiedlichen Komponenten).

**Beispiele:**

- ☐ Hardwaresystem: Personal Computer, Notebook, Server, Thin Client
- ☐ Hardwarekomponente: Grafikkarten, Netzwerkkarte, Festplatte, Prozessor
- ☐ Softwarekomponente: Betriebssysteme, Anwendungssoftware
- ☐ Netzwerkkomponente: Router, Switch, Hub, Repeater, Patchfeld, NAS
- ☐ Peripheriegerät: Drucker, Scanner, Webcam
- ☐ Mobiles Gerät: Tablet, Smartphone, Datenerfassungsgeräte

(Quelle: Serviceanfragen bearbeiten -IT-SM, Knut Harms, Lorem Ipsum Verlag, 2020, S. 25)

**Aufgabe 6**

Erörtern Sie, warum es notwendig ist, Beziehungen zwischen Anwendungssystemen (Komplett-system bestehend aus Soft- und Hardware) und einzelnen Komponenten zu dokumentieren.