

# Einführung in das LF6

## Serviceanfragen bearbeiten

Modul 1

- neues Unterrichtsfach nach der Umstrukturierung der IT-Berufe
- insgesamt 3 Unterrichtsstunden pro Blockwoche
- **Lernfeld 6: Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse (BGP)**  
*Serviceanfragen bearbeiten*
- Leistungsnachweise
  - mindestens eine Stegreifaufgabe
  - eine Schulaufgabe

## Lernfeld 6: Themenübersicht

- ***SLA***
- ***ITIL Prozess***
- ***Incidentmanagement***
- ***Kommunikation***
- ***KPI***
- ***Priorisierung***
- ***EPK***

- **Beschreiben** Sie den Begriff „First-Level-Support“!

- erste Anlaufstelle für alle eingehenden Unterstützungsfragen des Kunden
  - sehr viel Kundenkontakt (Email, Telefon, Ticketsystem usw.)
- Mitarbeitende erfassen die eingehenden Anfragen vollständig inklusive aller Zusatzinformationen
  - bearbeiten die Anfragen gemäß ihrem Kenntnisstand selbstständig
- (technische) Probleme die nicht gelöst werden, werden an den Second-Level-Support weitergegeben (dispatching)



- **Beschreiben** Sie den Begriff „Second-Level-Support“!



- Unterstützt den First-Level-Support:
  - übernimmt komplexere Anfragen (i.d.R. technische Probleme)
  - Bearbeitung durch Mitarbeiter mit technischem Verständnis für das Produkt
- neu erarbeitete Lösungen sollten in Wissensdatenbanken erfasst
  - First-Level-Support kann zukünftig diese Lösungen nutzen

## 3rd Level Support

- **Beschreiben** Sie den Begriff „Third-Level-Support“!
  - bestehend aus Spezialisten einzelner Fachabteilungen oder des Herstellers
  - stellt die höchste Eskalationsstufe innerhalb einer Support-Organisation dar
  - beschäftigt sich zwar mit dem Kunden, tritt aber i.d.R. nicht immer direkt mit ihm in Kontakt
  - Lösungen eines Kundenproblems sollten ebenfalls in einer Wissensdatenbank gespeichert
    - wichtig für First- und Second-Level-Support

# Besprechung SLA-Vertrag

- **Beschreiben** Sie, wofür die Abkürzung SLA steht und welchen **Nutzen** ein SLA verfolgt!

- **Service** = Dienstleistung
- **Level** = Qualitätsstufe / Güte
- **Agreement** = Vereinbarung
- **Nutzen eines SLA:**

für beide Vertragsparteien	
Rechtssicherheit genau definierte Anforderungen und Verantwortlichkeiten Senkung der Koordinationskosten Grundlage zur Leistungsverrechnung	
den Dienstleister	den Kunden
erleichterte Aufwandsschätzung	Kostenreduzierung für Leistungsüberwachung
resultierend einfachere Kalkulation	Entscheidungsgrundlage für Make-or-Buy

- **Nennen** Sie Maria die wichtigsten Bestandteile des SLAs!
  - Beschreibung
  - Qualitätsgrößen
  - Servicezeiten
  - Leistungsumfang
  - Vertragsstrafen
  - Gültigkeit / Dauer des SLAs



- **Erklären** Sie was unter einer Eskalation zu verstehen ist!
  - **im allgemeinen Sprachgebrauch**
    - die Intensivierung einer Konflikt- oder Krisensituation
    - ein Problem muss gelöst werden
    - Konflikt eskaliert, er wird stärker, unkontrollierbarer, bedrohlicher
  - **IT-Bereich / Projektmanagement**
    - Konflikt- oder Krisenverschärfung (Eskalation) ist das Informieren einer höheren Hierarchiestufe
    - idealerweise ist ein im gewissen Maße geregelter Prozess implementiert (Eskalationsmanagement)



- **Erläutern** Sie den wesentlichen Unterschied beider Vertragsarten!
  - Werkvertrag wird **nicht die Arbeitsleistung** an sich vereinbart, sondern die **Herstellung einer bestimmten Sache bzw. eines Werkes** (ohne gravierende Mängel)
    - Werk ist erfolgreich hergestellt, wenn das Ergebnis den Erwartungen des Auftraggebers entspricht
  - Dienstvertrag hingegen **verpflichtet** zur **Arbeitsleistung** bzw. zur Leistung von bestimmten Diensten
    - Dienst = Tätigkeit, die für einen Auftraggeber ausgeführt wird
    - ob der Dienst erfolgreich ausgeführt wurde, spielt keine Rolle

- **Erläutern** Sie, wieso heutzutage zwischen den Vertragspartner oftmals ein „**Mischvertrag**“ abgeschlossen wird!



- **Problem:** Software-Vertrag nicht schriftlich oder zu unbestimmt
  - Streit zwischen den Vertragsparteien darüber, ob ein Werk fertig erschaffen oder „nur“ eine Dienstleistung erbracht werden soll
- **Lösung:** Mischvertrag
  - enthält sowohl Elemente aus dem Werkvertrag als auch aus dem Dienstleistungsvertrag

- **Beschreiben** Sie den Begriff „IaaS“!
  - Provider bietet Kunden Zugang zu Speicher, Netzwerkkomponenten, Servern und weiteren IT-Ressourcen in der Cloud, die auf der Basis der Nutzung abgerechnet werden
- **Nennen** Sie ein Beispiel für „IaaS“!
  - Amazon Web Services
  - Rackspace Cloud
- **Nennen** Sie einen Vor- und Nachteil von „IaaS“!
  - + Nutzer können je nach Bedarf eine gesamte Rechenzentrumsinfrastruktur nutzen – ohne die erforderliche Hardware und Komponenten selbst anschaffen
  - Sicherheit und Datenschutz hat man nicht mehr selbst in der Hand

- **Beschreiben** Sie den Begriff „PaaS“!
  - Service-Provider bietet den Nutzern Zugang zu einer Cloud-basierten Umgebung, in der Anwendungen entwickelt und bereitgestellt werden können
  - Provider stellt die zugrunde liegende Infrastruktur zur Verfügung
- **Nennen** Sie ein Beispiel für „PaaS“!
  - Google App Engine zum Erstellen und Hosten von Webanwendungen in Cloud-basierten Rechenzentren
  - Windows Azure
- **Nennen** Sie einen Vor- und Nachteil von „PaaS“!
  - + Entwickler müssen sich nur noch um die Programmierung der Anwendung kümmern
  - Ausfall oder Problem mit der Hardware oder dem Betriebssystem betrifft auch die Software

# Besprechung Dienstleistungsarten

- **Beschreiben** Sie den Begriff „SaaS“!
  - Service-Provider stellt Software und Anwendungen über das Internet bereit
  - Nutzer „abonnieren“ die Software und greifen per Web oder über APIs des Anbieters darauf zu
- **Nennen** Sie ein Beispiel für „SaaS“!
  - Google Docs oder Microsoft Office 365
  - Dropbox
- **Nennen** Sie einen Vor- und Nachteil von „SaaS“!
  - + Kosten sind skalierbar
  - Abhängigkeit vom Dienstleister

# Besprechung Dienstleistungsarten

- **Beschreiben** Sie den Begriff „SaaS“!
  - Service-Provider stellt Software und Anwendungen über das Internet bereit
  - Nutzer „abonnieren“ die Software und greifen per Web oder über APIs des Anbieters darauf zu
- **Nennen** Sie ein Beispiel für „SaaS“!
  - Google Docs oder Microsoft Office 365
  - Dropbox
- **Nennen** Sie einen Vor- und Nachteil von „SaaS“!
  - + Kosten sind skalierbar
  - Abhängigkeit vom Dienstleister