

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

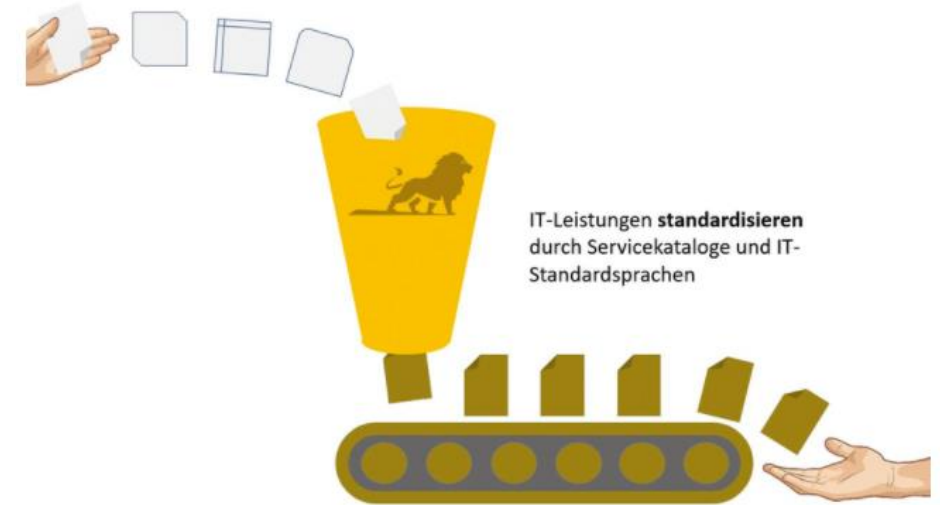
- ***SLA***
- ***ITIL Prozess***
- ***Incidentmanagement***
- ***Kommunikation***
- ***KPI***
- ***Priorisierung***
- ***EPK***

Mehr Nachfrage nach IT-Service-Katalogen

IT-Fachleute im Home Office nutzen frei werdende Kapazitäten

Die Corona-Krise sorgt für eine deutliche steigende Nachfrage nach IT-Service bzw. der Definition von IT-Service-Katalogen. Seitdem die IT-Mitarbeiter vieler Unternehmen vom Home Office aus arbeiten, mehren sich die Aufträge, erklärt das auf IT-Service-Management (ITSM) und Service Level Agreements (SLA) spezialisierte Unternehmen Scholderer.

"Die wegen Corona zurückgehende Auftragslage schafft vielen Unternehmen die Zeit, sich um eine klare Ordnung und Katalogisierung ihrer IT und der IT-Services zu kümmern", erklärt Geschäftsführer Dr. Robert Scholderer.



1 neue E-Mail

a.klein@sysconIT.de

Neuer Einsatzplan...



Von

a.klein@sysconIT.de



Betreff

Neuer Einsatzbereich laut Einsatzplan für diese Woche



ppt

Workshop...



Sehr geehrte Auszubildende,

gemäß Ihrem Ausbildungsplan werden Sie in den kommenden Wochen in unserem Service Desk eingesetzt. Damit Sie unsere Kunden bestmöglich betreuen können, werden Sie in einem Workshop auf Ihren Einsatz vorbereitet.

Die Präsentation der Kick-off-Veranstaltung finden Sie im Anhang.

Ich freue mich auf die Zusammenarbeit!

Freundliche Grüße

A. Klein

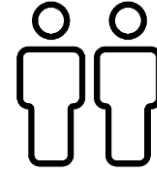
Syscon IT GmbH

Leiterin IT Services

Kick-Off-Meeting



Aufgabenstellung für die Partnergruppen!



- **Informieren** Sie sich mithilfe der Präsentation „Workshop_SysCon_IT“ über die Serviceabteilung des Unternehmens!



- **Erstellen** Sie mit Ihrem **Partner** eine Mindmap, die den **Aufbau** und den **Zusammenhang der IT-Services** in der **Abteilung** darstellt!



- **Präsentieren** Sie Ihre Ergebnisse vor der Klasse!







Bearbeitungszeit: 12 Minuten!



Mehrstufiges Support-Level-System

Arbeitsauftrag

- **Informieren** Sie sich über das **mehrstufige Support-Level-System**! 
- **Verwenden** Sie dazu das **Internet** als Informationsquelle! 
- **Bearbeiten** Sie die **Aufgabe 1** im Skript „**BGP11_Skript_Kickoff_Veranstaltung**“! 
- **Präsentieren** Sie Ihre Ergebnisse vor der Klasse! 

 **Bearbeitungszeit: 7 Minuten!**



- **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

Service-Level-Agreement

Arbeitsauftrag

- **Informieren** Sie sich über das **Service-Level-Agreement** der SysCon IT und der Autoteile GmbH! 
- **Verwenden** Sie dazu den zur Verfügung gestellten **SLA-Vertrag**!
- **Bearbeiten** Sie die **Aufgabe 2** im Skript „**BGP11_Skript_Kickoff_Veranstaltung**“! 
- **Präsentieren** Sie Ihre Ergebnisse vor der Klasse! 

Bearbeitungszeit: 10 Minuten!



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)

- **Beschreiben** Sie, um welche Vertragsart es sich bei dem SLA handelt?



Arbeitsauftrag

- **Informieren** Sie sich mithilfe des Skriptes „BGP11_Skript_Kickoff_Veranstaltung“ über Vertragsarten!
- **Bearbeiten** Sie die dazugehörige **Aufgabe 3** im Skript!
- **Präsentieren** Sie Ihre Ergebnisse vor der Klasse!





- **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

Dienstleistungsarten von IT-Unternehmen

Arbeitsauftrag

- **Informieren** Sie sich über die Dienstleistungsarten im IT-Bereich! 
- **Verwenden** Sie dazu das zur Verfügung gestellte Skript „BGP11_Skript_Kickoff_Veranstaltung“!
- **Bearbeiten** Sie die **Aufgabe 4**! 
- **Präsentieren** Sie Ihre Ergebnisse vor der Klasse! 

 **Bearbeitungszeit: 12 Minuten!**



- **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

Besprechung Dienstleistungsarten

- **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

- **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