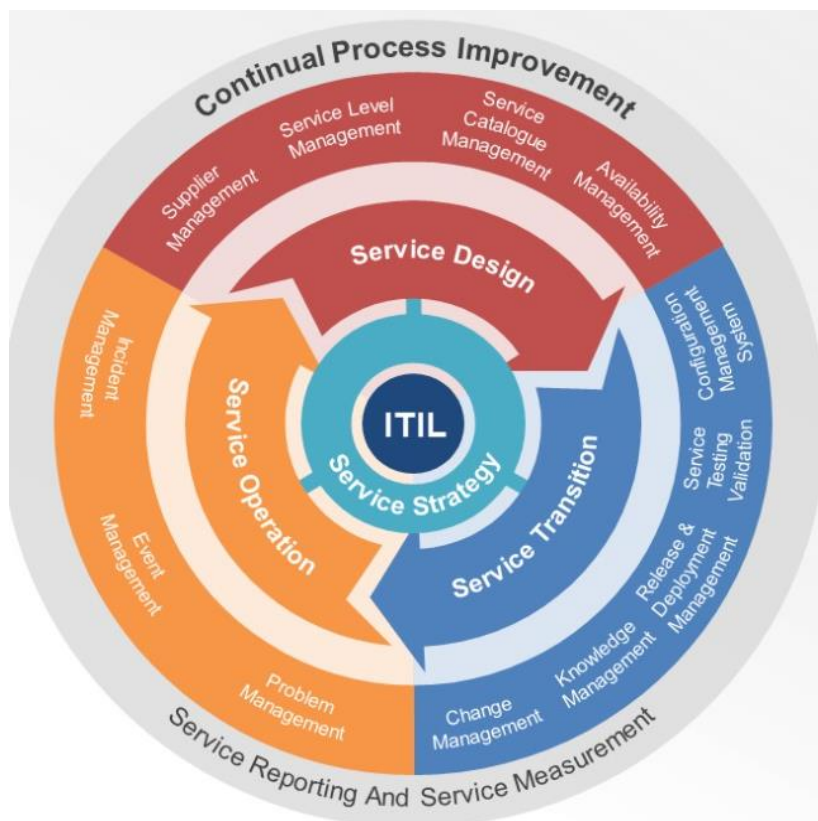



## Lernfeld 6

### 2. Serviceanfragen ITIL-konform bearbeiten



Name: .....

Klasse: .....

 Senden	Von ...	Klein@SysconIT.de	
	An ...	Auszubildende@SysconIT.de	
	<b>Betreff:</b>	<b>Neuer Einsatzbereich: Service Desk</b>	

Liebe Auszubildende,

um sich auf den Einsatz im Service Desk vorzubereiten, haben Sie schon den Einführungs-Workshop absolviert. In unserem 2. Teil des Workshops bauen Sie Ihr Wissen weiter aus, um unsere Kunden kompetent zu unterstützen.



Wir stehen in einem harten Wettbewerb mit anderen IT-Dienstleistern und müssen uns deshalb Wettbewerbsvorteile gegenüber den Konkurrenten verschaffen. Viele unserer Kunden sehen es als großen Vorteil, dass unser Unternehmen „**ITIL-konform**“ arbeitet.

Dahinter verbergen sich u. a. komplexe Prozesse, einige werden Sie im Laufe Ihrer Ausbildung noch besser kennen lernen.

Für Ihren ersten Einsatz im Service Desk genügt es, wenn Sie einen **ersten Überblick** über dieses Themengebiet haben und die eingehende Anfragen unserer Kunden richtig einordnen können. Hierzu müssen Sie **ITIL-spezifische Fachbegriffe** kennen.

Das ist wichtig, sonst besteht die Gefahr, dass falsche Prozesse angestoßen werden und es womöglich zu SLA-Verstößen kommt.

**Hierzu bearbeiten Sie bitte die folgenden Aufträge:**

- **Arbeitsauftrag 1:**  
Erstellen Sie eine **kurze Zusammenfassung** mit **Informationen zu ITIL** (siehe wichtige Schlagworte auf Seite 3)
- **Arbeitsauftrag 2:**  
Ordnen Sie die Fachbegriffe mithilfe der LearningApp in  zu und übernehmen die korrekten Ergebnisse in Ihr Skript auf Seite 4.  
Führen Sie Test 1 in Mebis durch und ergänzen ggf. Ihre Zusammenfassung zu ITIL.
- **Arbeitsauftrag 3:**  
Testen Sie Ihr Wissen mit dem Test 2 in  !  
Die Aufgabenstellung ist auch im Skript auf S.5 enthalten.

**Vorgabe:** Alle Arbeitsaufträge sind bis spätestens **XX:XX Uhr** abgeschlossen!

**Ihre erworbenen Fähigkeiten werden Sie in einem **benoteten, mündlichen Fachgespräch** unter Beweis stellen. Hierfür werden auch die Themen „**Priorisierung**“ und „**Ereignisgesteuerte Prozessketten**“ relevant sein! Bearbeiten Sie hierfür im Anschluss alle Arbeitsaufträge der Kacheln 3 und 4 in Mebis!**

Freundliche Grüße

**A. Klein**

Syscon IT GmbH (Leiterin IT Services)



### **Arbeitsauftrag 1:**

#### **Schlagworte/Fragen für die Zusammenfassung zu ITIL**

1. Wofür steht die Abkürzung ITIL und wie lässt sich ITIL in wenigen Stichpunkten erklären?
2. Was bedeutet in diesem Zusammenhang „Best-Practice“?
3. Welches Ziel wird mit „Problem Management“ verfolgt? Worin unterscheiden sich reaktives und präventives Problem Management?
4. Drei Ziele / Vorteile von ITIL
5. ITIL bietet eine gemeinsame Sprache: Erklären Sie mindestens einen Vorteil, der daraus resultiert.

<b>Hilfreiche Links zu ITIL:</b>		<b>Videos:</b>	
<a href="#">ITIL - Überblick</a>		<a href="#">ITIL - Was ist das?</a>	
<a href="#">ITIL - Was ist das?</a>		<a href="#">ITIL 4 vs ITIL V3</a>	

**Arbeitsauftrag 2:**

Vervollständigen Sie das Glossar mithilfe der LearningApp in  !

**Ergebniskontrolle: blauer Button**

Übernehmen Sie die korrekten Ergebnisse hier in Ihr Skript!



Führen Sie nun den Test 1 in  durch!

## Glossar

Fachbegriff:	Erklärung:
	<p>Statusmeldung: automatisch generierte Meldung zum Zustand eines Systems.</p> <p><u>Ausführlich:</u></p> <p>Eine Statusänderung sowie ein Alarm oder eine Benachrichtigung, die durch einen IT-Service, ein Configuration Item oder ein Überwachungstool erzeugt wurde.</p>
	Formale Anfrage eines Anwenders bzw. Unterstützungsanfrage, z. B. nach Informationen/Beratung/Zurücksetzung eines Passwortes, etc.
	Ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines IT-Services bzw. ein Ereignis, das in der Zukunft einen IT-Service beeinträchtigen könnte.
	Datensatz mit allen Angaben zu einem Incident, in dem der Lebenszyklus des Incidents von der Ersterfassung bis zur Lösung dokumentiert ist.
	<p>Ursache für einen oder mehrere Incidents.</p> <p>Die Ursache ist zum Zeitpunkt der Erstellung eines Problem Records in der Regel noch nicht bekannt.</p>
	Eine temporäre Lösung zur Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkungen eines Vorfalls, bis eine vollständige Lösung implementiert werden kann.



### Arbeitsauftrag 3:



Testen Sie Ihr Wissen mit dem Test 2 in 

Ordnen Sie hierfür den heutigen Meldungen die passende Kategorie zu.

Ticket-ID	Titel	Kategorie (Service Request, Event, Incident)
#84501	Das Netzwerk läuft stabil mit einer Auslastung von 35 %.	
#84502	Ein Kunde meldet, dass Druckaufträge nicht verarbeitet werden.	
#84503	Weniger als 10% Speicherkapazität steht zur Verfügung.	
#84504	Während einer Videokonferenz ist regelmäßig der Ton bei den Teilnehmenden ausgefallen.	
#84505	Die Vertriebsabteilung wünscht sich drei leistungsstärkere Notebooks.	
#84506	Backup erfolgreich durchgeführt.	
#84507	Im Konferenzraum können Angestellte keinen WLAN-Empfang herstellen.	
#84508	100 Login-Anfragen mit ungültiger Authentifizierung beim Host 10.16.1.1	

### Für Sprinter:

- Erstellen Sie zum Thema ITIL / Fachbegriffe offene Fragen und Multiple-Choice-Fragen inklusive Lösungen!



Bei geeigneten Fragen besteht die Chance, dass diese ins mündliche Fachgespräch aufgenommen werden.

- Wie unterscheiden sich die Zielsetzungen von Incident Management und Problem Management?