

Lernfeld 6

Serviceanfragen bearbeiten

1. Einführung: Kick-off-Veranstaltung




Bildquelle: <https://pixabay.com/de/illustrations/workshop-training-seminar-gruppe-1425446/>

Name:

Klasse:



Sie rufen Ihre E-Mails ab und finden die folgende E-Mail in Ihrem Postfach:

	Von ...	Klein@SysconIT.de
	An ...	Auszubildende@SysconIT.de
	Be- treff:	Neuer Einsatzbereich laut Ausbildungsplan

Sehr geehrte Auszubildende,

gemäß Ihrem Ausbildungsplan werden Sie in den kommenden Wochen in unserem **Service Desk** eingesetzt.

Damit Sie unsere Kund*innen bestmöglich betreuen können, werden Sie in einem Workshop auf Ihren Einsatz vorbereitet.

Die Kick-off-Veranstaltung findet in 10 Minuten statt.

Ich freue mich auf die Zusammenarbeit!

Freundliche Grüße

A. Klein

SysCon IT GmbH
Leiterin IT Services

Platz für Notizen:

A full-page view of a blank sheet of graph paper. The grid consists of thin, light gray horizontal and vertical lines forming small squares across the entire page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Arbeitsaufträge:



1. Hören Sie der Präsentation der Workshop-Leitung aufmerksam zu und **notieren Sie wichtige Fachbegriffe** und Stichwörter! Nutzen Sie gegebenenfalls die von der Lehrkraft zur Verfügung gestellte "Mentimeter"-Webseite!

- 2. Erstellen** Sie mit Ihrer Gruppe auf Basis der Notizen ein **Mindmap!**
 Klären Sie ggf. unbekannte Begriffe mit einer Internetrecherche.

Analysieren Sie das Service Level Agreement zwischen der Syscon IT GmbH und der Autoteile AG! Ergänzen Sie Ihr Mindmap um **typische Bestandteile** und **Vorteile** dieser Vereinbarung!



- 3. Laden Sie Ihr Mindmap im Klassenlaufwerk oder in bei der „Abgabestelle Mindmap“ hoch (für mebis: pdf- oder jpeg-Format wählen)!**



Ihre Lehrkraft informiert Sie über den Speicherort.



- 4. Bereiten Sie sich auf die Präsentation Ihrer Mindmap im Plenum vor!**



Zeit: 30 min

Platz für Notizen:

A full-page view of a blank sheet of graph paper. The grid consists of thin, light gray horizontal and vertical lines forming small squares across the entire page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Übungsaufgaben

Aufgabe 1.

a) Ein Mitschüler berichtet, dass in seinem Ausbildungsbetrieb ein Helpdesk-Ticket-System eingeführt wird. Es sollen First-, Second- und Third-Level-Supportleistungen integriert werden.

Beschreiben Sie die drei Support-Ebenen in der folgenden Tabelle!

Mehrstufiges Support-Level-System:	
First-Level-Support:	<ul style="list-style-type: none"> - Ist die erste und einzige Anlaufstelle für alle eingehenden Anfragen, Störungsmeldung etc - (der Single Point Of Contace / SPOC) - Übernimmt die Registrierung und Einordnung der eingehenden Anfragen etc. inklusive allen Zusatzinformationen sowie die Bearbeitung der eingehenden Anrufe/E-Mails/Tickets - Eskalaion (=Weiterleitung) an den 2nd Level support wenn Probleme nicht gelöst werden können
Second-Level-Support	<ul style="list-style-type: none"> - Setzt sich zusammen aus Experten/Spezialisten anderer Fachabteilungen des IT-Dienstleisters - Dokumentieren Lösungen/Workarounds in einer Wissensdatenbank damit der Flrst-Level-Support diese nutzen kann - Übernimmt gegebenenfalls die Weiterbildung der First-Level-Mitarbeiter
Third-Level-Support	<ul style="list-style-type: none"> - Ist die höchste fachliche Ebene innerhalb einer Support-Organisation - In der Regel unterstützen hier Mitarbeiter von Herstellerfirma der Hardware/Entwicklungsfirma Software der Lösungserstellung gemeinsam mit Mitaberiter des 2nd Level

Aufgabe 2.

Maria Meier, eine ihrer Mit-Auszubildenden, hat die ersten Tage in der Abteilung unserer Abteilung "IT-Services" krankheitsbedingt verpasst. In einem Gespräch fassen Sie für Maria die einführende Präsentation über unsere Abteilung zusammen. Unter anderem

a) erwähnen Sie, wofür die Abkürzung SLA steht, ...

Service Level Agreement

b) nennen Maria diejenige im BGB geregelte Vertragsart, bei der die Ausarbeitung und Einbeziehung von SLAs besondere Bedeutung hat, ...

Dienstvertrag

c) und erklären ihr, warum SLAs als Ergänzung bei dieser Vertragsart von solcher Wichtigkeit ist!

- Bei Dienstverträgen ist nicht geregelt, in welcher Dienstgüte (Service Level) die Dienstleistung zu erbringen ist

- Deshalb ist es wichtig, dass in den SLAs diese Dienstgüte genau beschrieben wird, damit Rechtssicherheit und Transparenz für beide Vertragspartner erfolgt (ähnlich wie AGB beim Kaufvertrag)

Aufgabe 3.

Maria hat am Rande mitbekommen, dass es bei der Autoteile AG ein größeres Problem mit den betreuten Tablets gibt.

Maria: "Gibt es eine Kontaktliste des 2nd und 3rd Level-Supports? Falls mir in meiner Arbeit Kund*innen am Telefon ein schwieriges Problem schildern, würde ich ihnen gerne die Telefonnummer/E-Mail-Adresse der Kolleg*innen des 2nd- und 3rd-Level-Supports herausgeben, damit diese direkt kontaktiert werden können."

Formulieren Sie in vollständigen Sätzen eine Antwort auf Marias Bitte mit Begründung, warum in solchen Fällen die Kontaktweitergabe nicht empfehlenswert ist!

Da hierdurch die unnötige Involvierung des 2nd und 3rd Level support verhindert wird. Hierdurch können sich die entsprechenden Mitarbeiter auf ihre eigentlichen Tätigkeiten konzentrieren. Ansonsten würde der 2nd und 3rd lvl support viele Aufträge erhalten, für die ein 1st level support ausreichend gewesen wäre.

Skrobek Antwort: Der 1st level support ist die definierte Schnittstelle zum Kunden, der auch für die (Erst-)dokumentation zuständig ist. (Prinzipien des SPOC verletzt)

Die wichtige Dokumentation des Kundenproblems könnte durch die Mitarbeitenden der anderen Supportebenen vernachlässigt werden.

Direkter Kundenkontakt mit 2nd und 3rd Level-Support würden die kontaktierten Mitarbeitenden von ihren eigentlichen Kernaufgaben abhalten

Außerdem Datenschutzrechtliche Problematik

Aufgabe 4.

Viele IT-Dienstleistungen sind heutzutage webbasiert und werden über das Internet angeboten. Abhängig davon, ob ein IT-Unternehmen die dahinterstehende Plattform selbst betreibt, oder Teile der Plattform von anderen IT-Unternehmen als Dienstleistung einkauft unterscheidet man:

- **IaaS** (Infrastructure as a Service)
- **PaaS** (Platform as a Service)
- **SaaS** (Software as a Service)

a) Öffnen Sie die beiden folgenden Webseiten und verschaffen Sie sich einen ersten Überblick über die drei unterschiedlichen Dienstleistungsarten.

<https://www.ibm.com/de-de/cloud/learn/iaas-paas-saas>



<https://www.bmc.com/blogs/saas-vs-paas-vs-iaas-whats-the-difference-and-how-to-choose/>



b) Formulieren Sie dann möglichst mit eigenen Worten für die drei verschiedenen Dienstarten eine passende Definition / Erklärung und nennen Sie mindestens zwei passende Beispiele je Art.

Erklärung IaaS: Infrastructure as a Service (IaaS) stellt einem eine grundsätzliche IT-Infrastruktur bereit. Hierzu können Geräte wie Server, Speicher oder Netzwerke zählen.

.....
Dies findet über das Internet statt

Beispiele: Amazon Web Services, Microsoft Azure VMs

Erklärung PaaS: Platform as a Service (PaaS)

.....
.....

Beispiele:

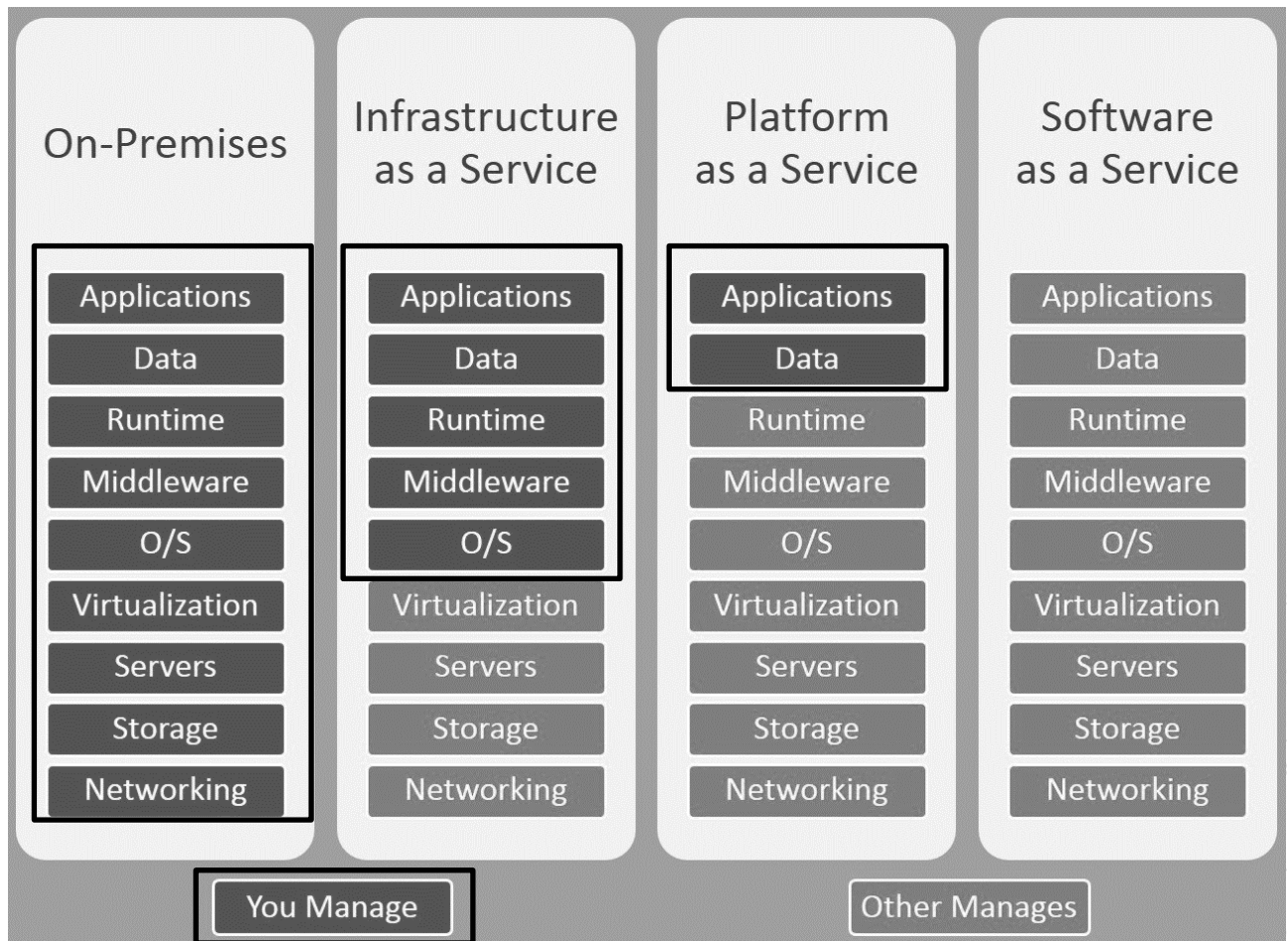
Erklärung SaaS: Software as a Service (SaaS) stellt komplette Software-Anwendungen zur Verfügung auf die ein Nutzer (meistens per Webbrowser) zugreifen kann.

..... Die Anwendung wird regelmäßig aktualisiert, der Nutzer muss sich hier um nichts kümmern

Beispiele: Microsoft Office 365, Salesforce

Aufgabe 5.

Folgendes Schaubild verdeutlicht noch einmal, wer bei den drei Dienstarten welche IT-Teilbereiche verantwortet: (On-Premises = Inhouse)



Nennen Sie einen möglichen Nachteil von SaaS!

.....

.....

Aufgabe 6.

Testen Sie Ihr Wissen mithilfe des Tests „Grundlagen“ in mebis!

