

## Lernfeld 6: Serviceanfragen bearbeiten

**S** Die Auszubildenden im zweiten und dritten Ausbildungsjahr und die neuen Auszubildenden John Steinbach, Stefan Köhler und Patric Bauer werden vom Ausbildungsleiter Herrn Lübberstedt begrüßt. Sie sollen die IT-Services kennenlernen, im Helpdesk mitarbeiten, Serviceanfragen bearbeiten und managen helfen. Sie sollen die Kompetenz bekommen, Serviceanfragen einzuordnen, Fehlerursachen zu ermitteln und zu beheben.

**Holger Lübberstedt:** Wenn Sie sich unser Leistungsportfolio anschauen, stellen Sie fest, dass wir einen weit überwiegenden Teil unserer Umsatzerlöse mit IT-Services oder mit Unterstützung durch unsere Services erzielen. Da Sie im Ausbildungsplan jetzt oder bald in den Helpdesk-Bereich wechseln, wollen wir uns schwerpunktmäßig über Servicebereiche unterhalten.

**Julian Markus:** Als angehender IT-Systemmanager habe ich bereits ein paar Wochen im Helpdesk-Bereich gearbeitet. Ich musste mich in das Helpdesk-System einarbeiten. Ich war nicht allein, sondern wir hatten ständig mindestens drei Helpdesk-Plätze besetzt, sodass wir uns unterhalten konnten und eingearbeitet wurden.

**Levi Kramer:** Geht es nur um die Arbeit am Helpdesk?

**Holger Lübberstedt:** Nein, in diesem Ausbildungsabschnitt müssen Sie sich mit allen Serviceanfragen auseinandersetzen. Neben den direkten Kundenkontakten kommt es auch laufend zu indirekten Kundenanfragen per E-Mail, Fax, Brief oder Social-Media-Kanälen. Dazu erhalten wir Mitteilungen von Ausschreibungsplattformen, wenn dort für uns passende Ausschreibungen eingestellt werden.

**Saahil Arora:** Wenn wir über den Helpdesk direkt Kundenkontakt haben, müssen wir doch auch zügig Entscheidungen treffen. Was gibt es denn für Unterlagen für die Einarbeitung?

**Julian Markus:** Es gibt extra für den Helpdesk-Bereich eine Wissens- oder Falldatenbank. Hier sind die meisten Anfragen, die gestellt wurden, standardisiert erfasst. Man sollte sich diese vorher anschauen, damit man zu technischen Problemen Abläufe und Lösungsmöglichkeiten kennt.

**Jannik Brunke:** Sind denn auch Fragen für Anwendungsentwickler dabei?

**Holger Lübberstedt:** Grundsätzlich müssen sich alle IT-Berufe mit Servicefragen auseinandersetzen. Im Helpdesk-Bereich geht es häufig um Netzwerkprobleme, aber auch um Probleme an Geräten. Dazu kommen organisatorische Fragen. Dazu müssen viele Geschäftsbedingungen, Preisstaffeln, SLA-Verträge oder Wartungsverträge bekannt sein.

**Jürgen Pollina:** Den Bereich der Netzwerktechnik haben zwar alle Berufe in ihrem Ausbildungsplan, aber die Fachinformatiker mit der Fachrichtung Systemintegration am meisten.

**Julian Markus:** Es gibt im Helpdesk drei Levels. Wir arbeiten zunächst im Level 1. Wenn wir zu Fällen im ersten Level nicht fit sind, geben wir es zunächst an jemanden in unserem Level weiter. Die höheren Level sind für schwierigere oder komplexere Fälle gedacht. Wir müssen auch immer darauf achten, welche Reaktionszeiten im Vertrag mit dem Kunden, dem Service Level Agreement (SLA), vereinbart sind. Die müssen wir unbedingt einhalten.


**Holger Lübberstedt:** Wichtig ist, dass Sie mit Kunden gut und richtig kommunizieren. Auch das werden wir besprechen und üben. Auch müssen Sie im Helpdesk-System alles genau dokumentieren, damit die Vorgänge gut nachvollziehbar sind. Zu prüfen ist, was kostenfrei im Servicevertrag enthalten ist und wofür extra eine Rechnungsstellung erfolgen muss. Das müssen wir mit dem Kunden nachvollziehbar besprechen und dokumentieren. Viel zu tun – lassen Sie uns also direkt in diesen wichtigen Bereich einsteigen.



## Lernsituation 1: Wir beschreiben Services im IT-Bereich und Serviceanforderungen

- S** Herr Lübberstedt will den Auszubildenden eine Übersicht zu den IT-Services ermöglichen und darstellen, welche verschiedenen Managementaufgaben und -arten für IT-Services zu bewältigen sind. Dazu stellt er ein Übersichtsblatt der JIKU IT-Solutions vor, d. h. die definierten Leistungen, die das Systemhaus für seine Kunden erbringen kann. Außerdem hat er eine Linkliste vorbereitet, die den Auszubildenden zur Recherche dienen soll.

### Managed Server Services



**Wir bieten Ihnen ein professionelles und breites Spektrum an IT-Services!**  
 Aus unserer über 20-jährigen Erfahrung als IT-Dienstleister unterstützen wir Sie professionell bei der Planung, Implementierung und dem Betrieb von individuellen Lösungen – ganz nach Ihren Bedürfnissen. Von der Projektleitung bis hin zum Support bieten wir Ihnen alle IT-Services aus einer Hand.

Unser Fokus liegt darin, die Sicherheit, Performance und Stabilität Ihrer IT-Infrastruktur wesentlich zu verbessern, zu überwachen und in Gang zu halten.

Ein breites Spektrum an IT-Services bieten wir Ihnen nach Bedarf oder in Form von individuellen Serviceverträgen zu einem monatlichen Fixbeitrag an. Bei Interesse nehmen Sie unverbindlich Kontakt mit uns auf!

---

**Die Vorteile unseres Services auf einen Blick**

- Technologie- und Produktunabhängigkeit
- Services an Ihre Bedürfnisse anpassbar (Serviceverträge, Einzelprojekte)
- Unterstützung Ihrer sämtlichen IT-gestützten Geschäftsprozesse
- Zuverlässige und freundliche Technikerinnen und Techniker mit umfassendem IT-Know-how
- Langjährige Partnerschaften mit führenden Herstellern und Lieferanten
- Alle Services aus einer Hand: Planung, Realisierung, Überwachung und Verbesserung Ihrer IT-Infrastruktur

---

**Monitoring Only**

- Ereignisprotokollüberwachung: Überwachung der Windows-Ereignisanzeige
- Systemüberwachung: u. a. Überwachung der Festplatte, Erreichbarkeit des Servers, Hardwareänderungen, CPU- und RAM-Auslastung
- Dienstüberwachung: Überwachung der gestarteten Windows-Dienste
- Netzwerküberwachung: Überwachung der Netzwerkkonnektivität, ob aufgeführte Ports geöffnet werden können und eine Verbindung hergestellt werden kann
- Softwareüberwachung: Inventarisierung der installierten Software, Prüfung auf Funktionalität der geschäftskritischen Anwendungen
- Performance- und Leistungsdaten: Sammlung von Performance-Daten, z. B. RAM-, CPU- und Netzwerkauslastung
- Reports: Berichte über den Zustand (Verfügbarkeit, Störungen, Auslastungen) Ihrer IT-Infrastruktur in festgelegten Intervallen

---

**Servicepläne**

Zusätzlich zur Überwachung der Serverinfrastruktur erhalten Sie Automation, proaktives Monitoring und eine präventive IT-Wartung in Form eines Serviceplans.

- Automation: Neben der automatischen Bereinigung der temporären Dateien werden die Festplatten automatisch defragmentiert und kritische Serverdienste bei Störungen automatisch neu gestartet.
- Proaktives Monitoring: Für Ihre Serversysteme verfügen wir über zahlreiche Monitore, mit deren Hilfe ein drohender Systemausfall frühzeitig erkannt werden kann. Im Falle einer gemeldeten Störung greifen wir sofort ein, um drohende Ausfälle zu vermeiden und kurze Entstörungszeiten zu gewährleisten. Wird beispielsweise ein zu geringer Speicherplatz auf einer Serverfestplatte durch unser Monitoring erkannt, leiten wir proaktiv eine Erhöhung der Kapazitäten ein, bevor das gesamte System ausfällt.
- Präventive IT-Wartung: Damit Ausfälle Ihrer Server auf ein Minimum reduziert werden, übernehmen wir regelmäßig wichtige Wartungsaufgaben, z. B. die monatliche Systemprüfung oder die Prüfung auf immer wiederkehrende Ereignisse.





- 2 Rufen Sie das Informationsblatt zu den Managed Server Services der JIKU IT-Solutions im Downloadbereich auf und tragen Sie dazu vor. Beschreiben Sie kurz einen ausgewählten Service.

Kurzbeschreibung eines ausgewählten Services: Anwenderbetreuung (24/7 IT Helpdesk)

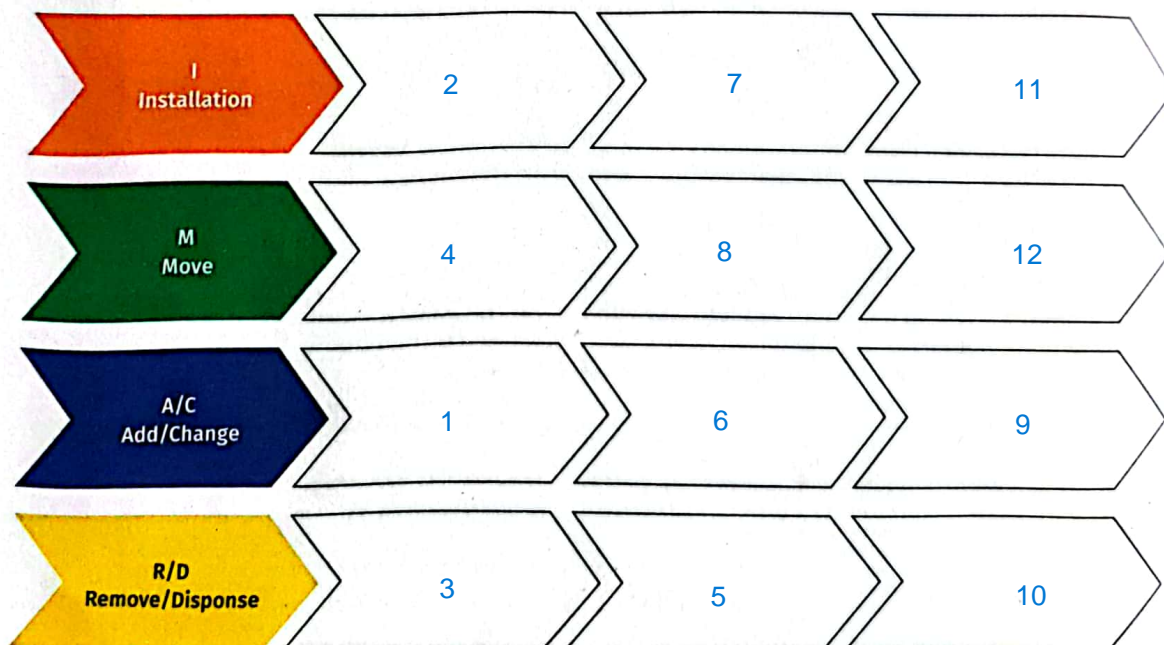
Der Helpdesk bietet rund um die Uhr sehr schnelle Hilfe. Ein IT-Admin kann

Probleme direkt per Telefon oder auch per Fernwartung lösen.

Überarbeiten Sie das Informationsblatt formal und/oder inhaltlich und stellen Sie Ihre eigene Idee vor. Geben Sie dabei Kriterien bzw. Zielsetzungen an, die Sie bei der Überarbeitung berücksichtigt haben.

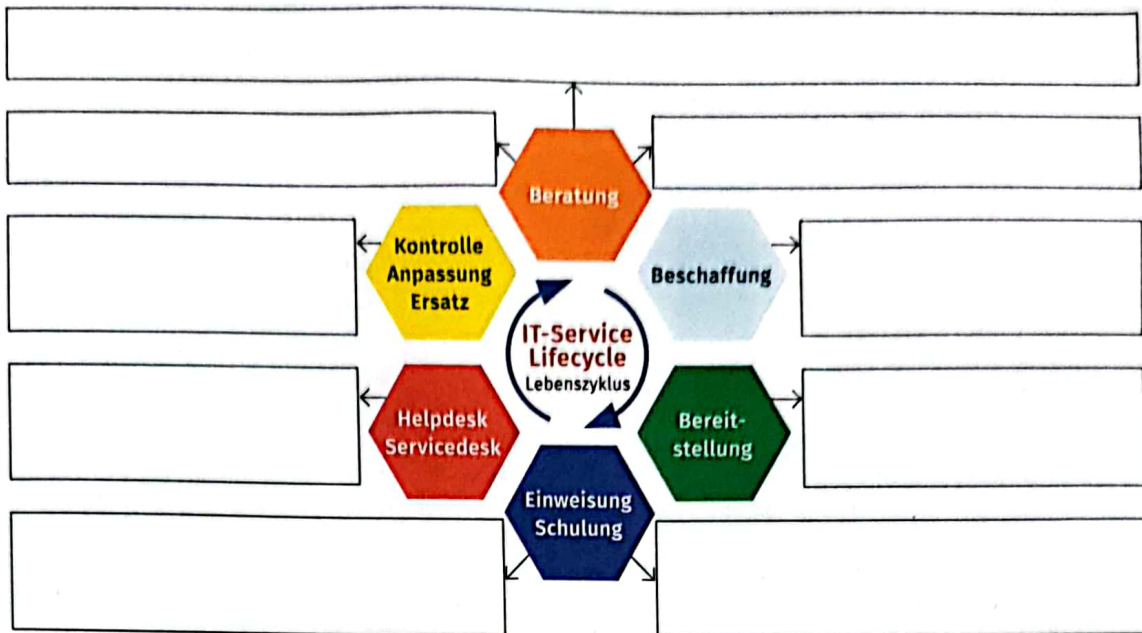
- 3 Ordnen Sie die Services von (1) bis (12) der richtigen Prozesskategorie im Schaubild zu.

- (1) System mit neuem Monitor austauschen
- (2) Bereitstellung IT
- (3) Wiedervermarktung nicht mehr benötigter IT
- (4) Umzug IT-System
- (5) Entsorgung von IT-Geräten, Abbau und Zwischenlagerung von IT
- (6) Updates und Upgrades der Arbeitsplatzsysteme vornehmen
- (7) Installation IT-Komponenten
- (8) Umzug IT-Komponenten inkl. Datensicherung
- (9) Hard-/Softwareerweiterungen am vorhandenen Gerät vornehmen
- (10) Löschung von Daten gemäß DSGVO und BSI
- (11) Personalisieren der IT nach Kundenwunsch
- (12) Funktionstest am neuen Arbeitsplatz





- 4 Ergänzen Sie zum Schaubild passende Beispiele für IT-Services in Stichworten.



- 5 Sie sollen im Serviceportfolio folgende Tabelle mit den Support-Leistungsgrößen BASIC, SILBER, GOLD und PLATIN ergänzen und in Einzel- oder Partnerarbeit einen Vorschlag zur letzten Spalte unterbreiten.

Supportleistungen für JIKU CMS und JIKU CRMS				JIKU IT-Solutions
Support				
Geschäftszeiten	24 Std./Tag 7 Tage/Woche 365 Tage/Jahr	12 Std./Tag Montag-Freitag	8 Std./Tag Montag-Freitag	
Service-Gültigkeitsdauer	1, 2 oder 3 Jahre	1, 2 oder 3 Jahre	1, 2 oder 3 Jahre	
Produkt-Updates	ja	ja	ja	
Produkt-Upgrades	ja	ja	nicht verfügbar	
Unterstützte Produkte	JIKU CMS JIKU CRMS neueste Version	JIKU CMS JIKU CRMS Vorjahresversion	JIKU CMS 3.0 JIKU CRMS 4.0	
Kommunikation	Telefon/Internet	Telefon/Internet	Internet-Login	
Zugriff Knowledge Base	ja	ja	ja	
Anzahl Support-Anfragen Monat	20	10	3	

### Service-Management-Arten unterscheiden

- S In einer weiteren Sitzung der Auszubildenden der JIKU IT-Solutions sollen auch Service-Management-Arten erörtert werden.

**Holger Lübberstedt:** Eine Herausforderung für große Unternehmen ist, ein IT-Service-Management-System aufzubauen und damit systematisch Services anzubieten und zu managen.

**Laura Meier:** Gibt es bei JIKU IT-Solutions ein ISMS, also ein Managementsystem für Informationssicherheit?

**Holger Lübberstedt:** Wir sind schon seit Jahren dabei, eines aufzubauen. Dazu haben wir systematisch unsere Services beschrieben, die Vertragsunterlagen darauf abgestimmt, ein Wissensmanagementsystem eingerichtet. Aber es gibt viel zu tun und es ist ein laufender Prozess, der nie endet.

**Saahil Arora:** Gibt es dazu Standards?

**Holger Lübberstedt:** Es gibt viele Standards, die Hinweise zur Umsetzung von Services geben und Managementarten herausstellen. Wir werden uns in der nächsten Sitzung vertieft mit den Standards auseinandersetzen. Zu den einzelnen Service-Managementarten wird diverse Software angeboten, sodass es interessant ist, sich einmal Beschreibungen davon anzusehen und zu prüfen, was diese leisten.



1.1.1  
1.1.2  
↓

**Aufgabe 2:** Äußern Sie sich konkret zu Software für Servicemanagement im Betrieb.

- 1 Geben Sie an, welche Management-Software in Ausbildungsbetrieben für die Bewältigung der Services eingesetzt wird. Nennen Sie mindestens drei Managementprogramme, die Ihrer Meinung nach im Ausbildungsbetrieb bevorzugt eingesetzt werden sollten. Verwenden Sie ggf. die Linkliste im Downloadbereich für eine Recherche nach dieser Art von Software.

---

---

---

---

---

- 2 Geben Sie stichwortartig mindestens fünf Vorteile an, die sich durch die Verwendung von Managementprogrammen ergeben.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 3 Nennen Sie stichwortartig mindestens zwei Nachteile des Bedarfs- bzw. Break/Fix-Service-Modells (siehe auch Jahrgangsband 2, Lernfeld 6, Kapitel 1.1.1, S. 12), vergleichen und diskutieren Sie die Ergebnisse. Für den Kunden:

---

---

Aus der Sicht des Dienstleisters:

- 4 Nennen Sie stichwortartig zwei Vorteile des online ermöglichten Managed-Service-Modells (siehe auch Jahrgangsband 2, Lernfeld 6, Kapitel 1.1.1, S. 13), vergleichen und diskutieren Sie die Ergebnisse. Für den Kunden:

Aus der Sicht des Dienstleisters:

**Aufgabe 3:** Bereiten Sie einen Workshop zum Thema „Mit den Services von JIKU IT-Solutions gut aufgestellt!“ vor.

Verwenden Sie als Einstieg das Informationsblatt „JIKU Managed Server Services“ und die „JIKU\_Preisliste\_Wartungspakete\_Muster“. Diskutieren Sie diese und machen Sie Vorschläge:

- Änderungsvorschläge inhaltlich, preislich, fachlich,
- Vorschläge zu einer Werbeaktion/Informationsveranstaltung mit (potenziellen) Kunden über Serviceleistungen,
- Art und Rahmenbedingungen der Veranstaltung.

Verwenden Sie eventuell zur Planung auch in mehreren Arbeitsgruppen das IPERKA-Formular im Anhang.



1.1.1  
1.1.2  
↓

