

# 1. Einführung Service Management

Samstag, 26. November 2022 11:08

	<b>BGP</b>	Klasse 11. Klasse
---	------------	-------------------

## 1. Einführung Service Management

**Jahrgangsstufe 11**

**BETRIEBS- UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE**

<b>Lernfeld</b>	<b>36 Std.</b>
<b>Serviceanfragen bearbeiten</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Serviceanfragen einzuordnen, Fehlerursachen zu ermitteln und zu beheben.</b>	
Die Schülerinnen und Schüler nehmen Serviceanfragen entgegen ( <i>direkter und indirekter Kundenkontakt</i> ). Sie <b>analysieren</b> Serviceanfragen und prüfen deren vertragliche Grundlage ( <i>Service-Level-Agreement</i> ). Sie ermitteln die Reaktionszeit und dokumentieren den Status der Anfragen im zugrundeliegenden Service-Management-System.	
Durch systematisches Fragen <b>ordnen</b> die Schülerinnen und Schüler Serviceanfragen unter Berücksichtigung des Support-Levels und fachlicher Standards <b>ein</b> .	
Sie <b>ermitteln</b> Lösungsmöglichkeiten im Rahmen des Support-Levels. Auf dieser Basis <b>bearbeiten</b> sie das Problem und dokumentieren den Bearbeitungsstatus. Sie kommunizieren mit den Prozessbeteiligten situationsgerecht, auch in einer Fremdsprache, und passen sich den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen an ( <i>Kommunikationsmodelle, Deeskalationsstrategien</i> ).	
Sie <b>reflektieren</b> den Bearbeitungsprozess der Serviceanfragen und ihr Verhalten in Gesprächssituationen. Die Schülerinnen und Schüler diskutieren die Servicefälle und schlagen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung vor.	



# 1.1 IT-Service Management

Samstag, 26. November 2022 11:08

	<b>BGP</b>	<i>Klasse 11. Klasse</i>
---	------------	--------------------------

## 1.1. IT-Service Management für Unternehmen und Kunden

Wir wollen und in diesem Schuljahr genauer mit dem Thema Service Anfragen beschäftigen. Bei diesem Thema gibt es zwei Seiten der Medaille:

- Die IT
- Der Kunde (sowohl intern als auch extern)

Welche Bedeutung haben Services bzw. Service Anfragen für Kunden und Unternehmen (IT-Abteilungen)?



### Arbeitsauftrag:

1. Lesen Sie sich in der Gruppe die Ihnen zugeteilten Klossprüche durch.
2. Erweitern Sie Ihre Klotür mit Ihrer eigenen Meinung zum Thema Service Management.



## Das Kundenklo...

IT-Service Management ist  
sowieso der Rattenschwanz  
des Unternehmens.

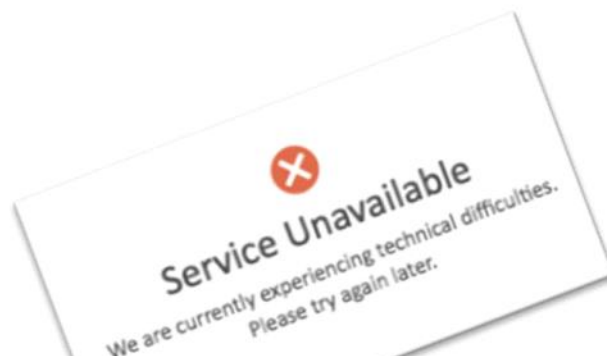
Für mich sind IT-Services

- nervig
- mein Leben
- unzuverlässig

...

-die nehmen uns nicht ernst  
... die Zocken doch nur

Die IT weiß doch eh nicht  
was sie macht... kann man  
sich sparen





## Das Klo der IT-ler...

Karen

... Jedes mal ist das papierfach leer

Die Kunden wissen sowieso  
NIE was sie wollen

... die haben unerreichbare Erwartungen  
... Gerr lass Hirn regnen!

Kunden:

- nerven
- versteht eh keiner
- haben keine Ahnung

...

... die ziehen am Ende noch  
das "WLAN-Kabel"

Klar! Soll ich jetzt auch noch mit mei-  
nem Rechner am Bett schlafen, damit  
der Kunde seine Wünsche bekommt?!  
...

UPS! Ich glaube das war der  
falsche Knopf ☹️.  
Gleich hagelt es wieder Be-  
schwerden...

UPS! ... falsche Knoten  
Gleich hagelt es wieder mit  
schweren...



	<b>BGP</b>	Klasse 11. Klasse
---	------------	-------------------

## 1.2. Fallstudie

**Arbeitsauftrag:**

1. Lesen Sie den Artikel in Einzelarbeit durch.
2. **Partnerarbeit:**
  - a. Welche Bereiche der Wirtschaft waren bei dem Brand betroffen.
  - b. Welche Folgen hatte der Brand für die Kunden des Cloud-Anbieters?
3. **Partnerarbeit:** In Bezug auf den beschriebenen Brand. Welche Bedeutung haben IT-Services für Unternehmen?

### Wenn die Cloud raucht: Was wir aus dem Brand im OVH-Rechenzentrum lernen können

Der Großbrand bei einem der größten Cloud-Hoster ist mehr als nur ein Unfall in einem Rechenzentrum. Es ist ein Fall, der viele Fragen über den Stellenwert und das Vertrauen in eine Technologie aufwirft.

In der vergangenen Woche brannte bei Europas größtem Cloud-Anbieter ein fünf Etagen hohes Rechenzentrum mit 12.000 Servern. Bei OVH-Cloud in Straßburg wurden dabei vier Serverhallen zerstört, eine brannte ganz nieder. Hierbei gingen laut Medienberichten 3,6 Millionen Websites kurzzeitig vom Netz, darunter Regie-

rungeinrichtungen, Banken, Großkonzernen, aber auch große Spieleanbieter wie Facepunch und viele mehr.

Ein Teil der Daten wurde komplett vernichtet, weil nicht alle Kunden über die (kostenpflichtigen) Backups verfügten, die OVH-Cloud anbietet. In der Regel, so erklärt es ein Experte eines anderen Cloud-Providers, gehöre bei einer Shared Cloud das Backup seitens des Anbieters dazu, bei dedizierten Servern sei es aber Sache des Kunden. Eine Sparsamkeit, die im konkreten Fall richtig teuer für die betreffenden Unternehmen werden kann. Nun mehren sich die Stimmen, die erklären, dass die Cloud nun mal nicht sicher sei und man doch besser dran sei, wenn

3

2a

→ Regierungseinrichtungen  
→ Banken / Versicherung  
→ Handel  
→ IT-Bereiche

2b

→ Fehlendes Backup → Datenverlust  
→ Umsatzeinbußen → Kein Handel möglich

3

→ Gewährleistung von Sicherheit  
→ Fundament für die Arbeit von Unternehmen  
→ Prozesse können effizienter gestaltet werden

	<b>BGP</b>	Klasse 11. Klasse
---	------------	-------------------

man seine Daten bei sich im eigenen Rechenzentrum vorhalte. Doch das ist gleich aus mehreren Gründen falsch.

Zum einen kann eine Cloud-Infrastruktur, egal von welchem der großen Anbieter (Amazons AWS-Cloud, Microsofts Azure Cloud, Google Cloud) problemlos so vorgehalten werden, dass nicht nur ausreichende Redundanz bei den Backups erfolgt, sondern dass diese tunlichst auch an unterschiedlichen Standorten erstellt werden. Zum anderen ist es immer noch Sache des Kunden, entweder selbst für Backups zu sorgen oder aber diese (und das wäre eigentlich die elegantere Lösung) durch den Cloud-Anbieter ziehen zu lassen. Genau genommen muss der Cloud-Anbieter im Falle eines solchen Brandes dann gleich auch vom entfernt abgelegten Backup ein weiteres Backup an einem dritten Ort ziehen, um wiederum Redundanz zu erzielen.

### OVH-Brand: Verkettung unglücklicher Umstände

Im Falle des OVH-Brandes sollen gleich mehrere Punkte zusammengekommen sein. So war in dem Rechenzentrum wohl reichlich Holz sowohl im Boden als auch im Gerüst verbaut – keine wirklich übliche Umgebung und schon gar keine optimale. Zudem seien, so erklärt es Octave Klaba, Chef des Hosters OVH Cloud, offenbar

sehr früh zwei unterbrechungsfreie Stromversorgungen in Brand geraten. Es könne sein, so Klaba, dass der Brand hier entstanden sei – Details müssen Feuerwehr und Versicherung noch klären. Offenbar habe es sich auch um Brandmelder gehandelt, die nicht automatisch mit der Feuerwehr vernetzt seien – das ist beispielsweise in vielen anderen Cloud-Rechenzentren anders, aber (so ein Experte eines Mitbewerbers) alles andere als ungewöhnlich.

Bilder zeigen außerdem, dass in dem Cloud-Rechenzentrum handelsübliche Sprinkleranlagen zum Einsatz kamen. Zum Einsatz kommen aber in vielen anderen Rechenzentren Berieselungssysteme, die die Server schützen, anstatt sie regelrecht zu fluten. Zudem hat sich die Feuerwehr wohl sehr schnell aus dem Rechenzentrum zurückziehen müssen, da ungewöhnlich starke Rauchentwicklung das Löschen verhindert habe. Warum die Kombination aus Brandmelder und einem Ansaugrauchfrühwarnsystem (VESDA) hier nicht dafür gesorgt hat, dass der Brand zeitnah gelöscht war und sich gar nicht erst ausbreiten konnte, ist bislang unklar.

### Ein Argument gegen die Datenablage in der Cloud?

4

Dass gerade bei OVH als größter Hoster Europas mit rund 260.000 Servern in knapp zwei Dutzend Rechenzentren ein solcher Schaden entstand, zeigt, wie angreifbar die Cloud trotz aller suggerierten Datensicherheit ist. Das liegt weniger an ihrer Grundidee, sondern eher an Sparmaßnahmen mancher (auch größerer) Unternehmen.

Der Fall zeigt auch, dass verbindliche Regeln und Normen her müssen, die nicht nur ermöglichen, Unternehmen in die Pflicht zu nehmen, sondern im Zweifelsfall auch dafür sorgen, dass sich wirklich relevante Daten, etwa der öffentlichen Hand, nicht so einfach in Luft auflösen

können. Denn das kann – On-Premises-Speicherung hin, Multi-Cloud-Strategie her – in den unterschiedlichsten Infrastrukturkombinationen passieren. OVH-Cloud ist darüber hinaus einer der Hoffnungsträger für Gaia-X, eine europäische Antwort auf die Cloudangebote der Internetriesen aus den USA und China. Das Unternehmen soll demnächst an die Börse gehen und Branchenkenner sprachen zumindest vor dem Vorfall von einem Unternehmenswert in Milliardenhöhe.