

# Service und Support



SUS

# Themenübersicht

01

## Service Operations

Wichtige Begriffe  
Ticketsysteme und Schnittstellen  
Monitoring  
SLA/ SL

02

## Kommunikation

Grundlagen der Kommunikation  
4 Ohren Modell  
non verbale Kommunikation  
Konfliktlösungen  
Analyse und Darstellungsformen

03

## Dokumentation

Grundbegriffe der IT-Sicherheit  
Dokumentation:  

- Ablauf
- Nutzen
- Inhalte
- Schnittstellen und Ansprechpartner

04

## IT-Services

ITIL  
COBIT

05

## Lernstandsprüfung

Lernstandsprüfung  
Nachbesprechung



# Datenschutz & IT-Sicherheit

## Integrität

Man kann nicht heimlich ändern, was nicht gefällt

## Verfügbarkeit

Es ist da, was ich brauche, wenn ich es brauche

Verbindlichkeit:  
Abstreiten ist nicht möglich



Jeder Mitarbeiter hat einen eigenen Benutzer

## Vertraulichkeit:

Es kann nur sehen, wer sehen soll

## Zurechenbarkeit:

Handlungen sind eindeutig zuzuordnen



Änderungen lassen sich einem Benutzer zuordnen

# Warum dokumentieren?

Kritische System  
identifizieren



Prioritäten festlegen,  
Kernprozesse  
definieren



Einarbeitung  
erleichtern

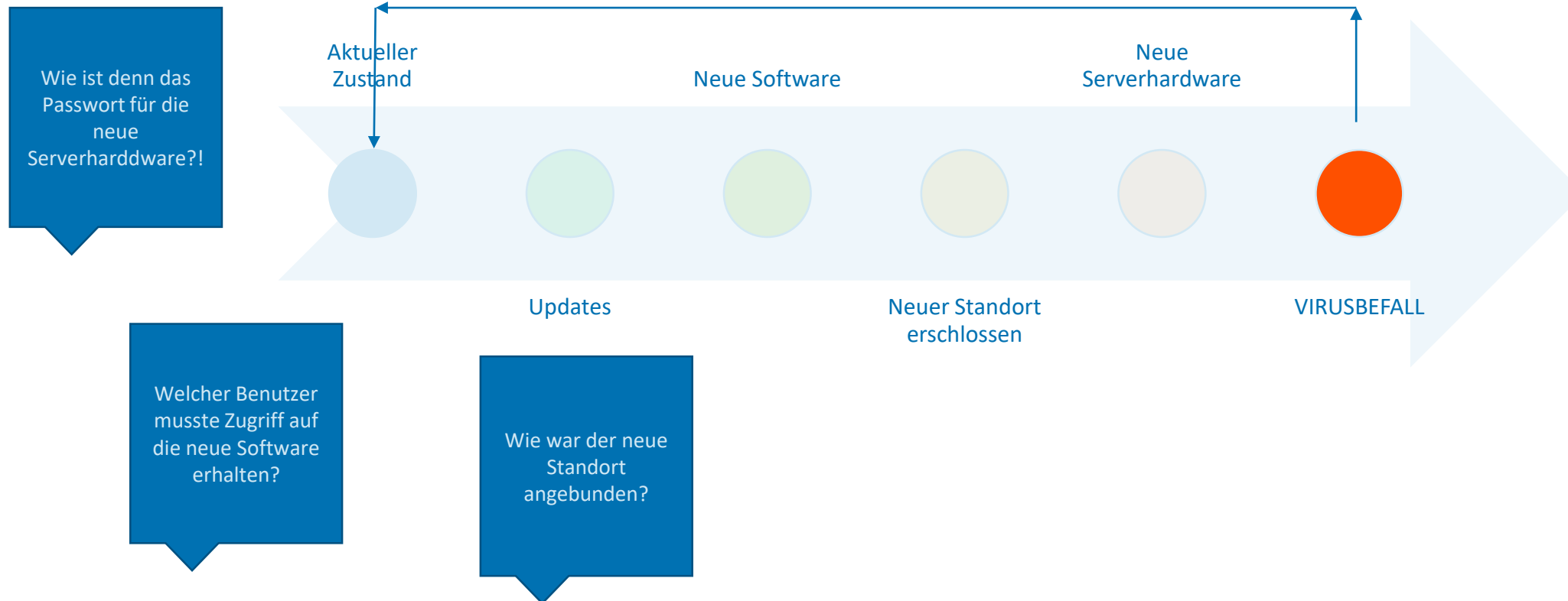


ISO 27001

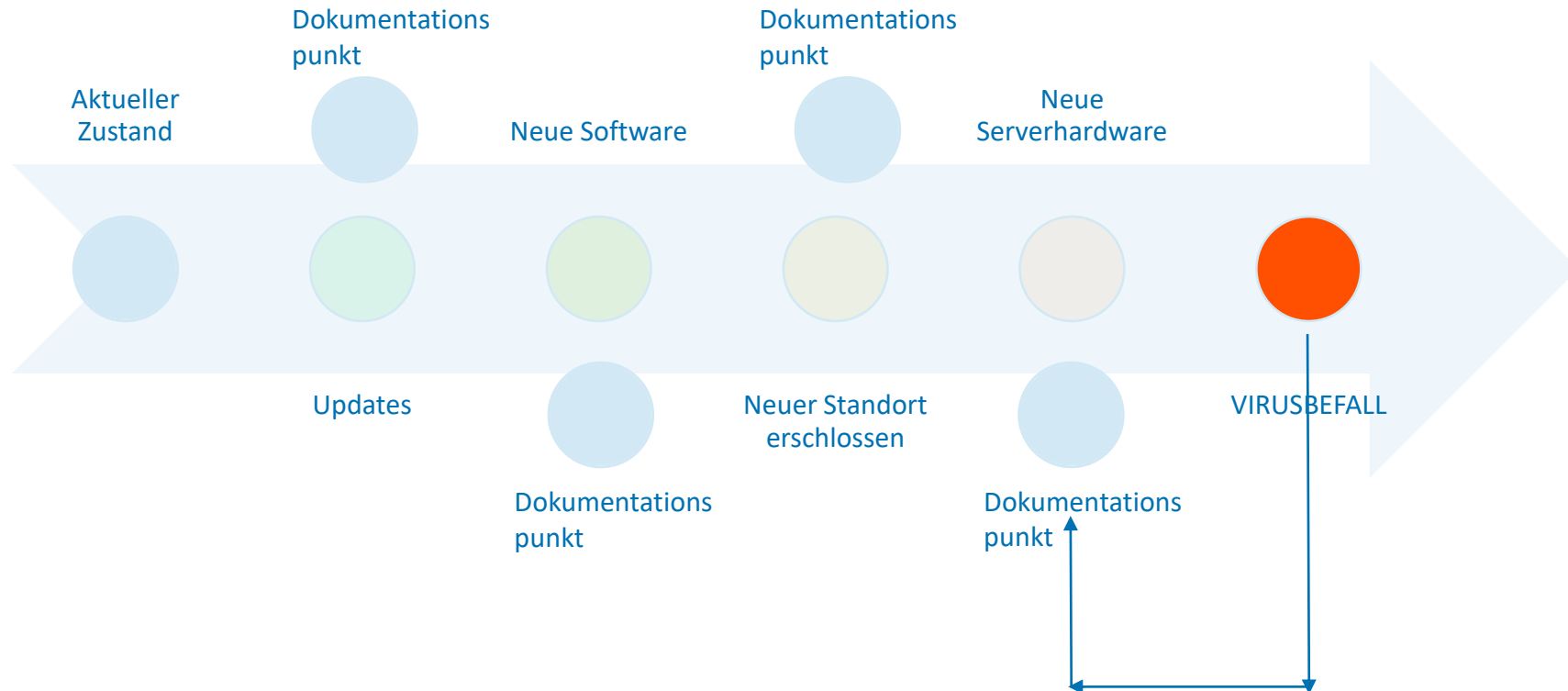


# Dokumentation

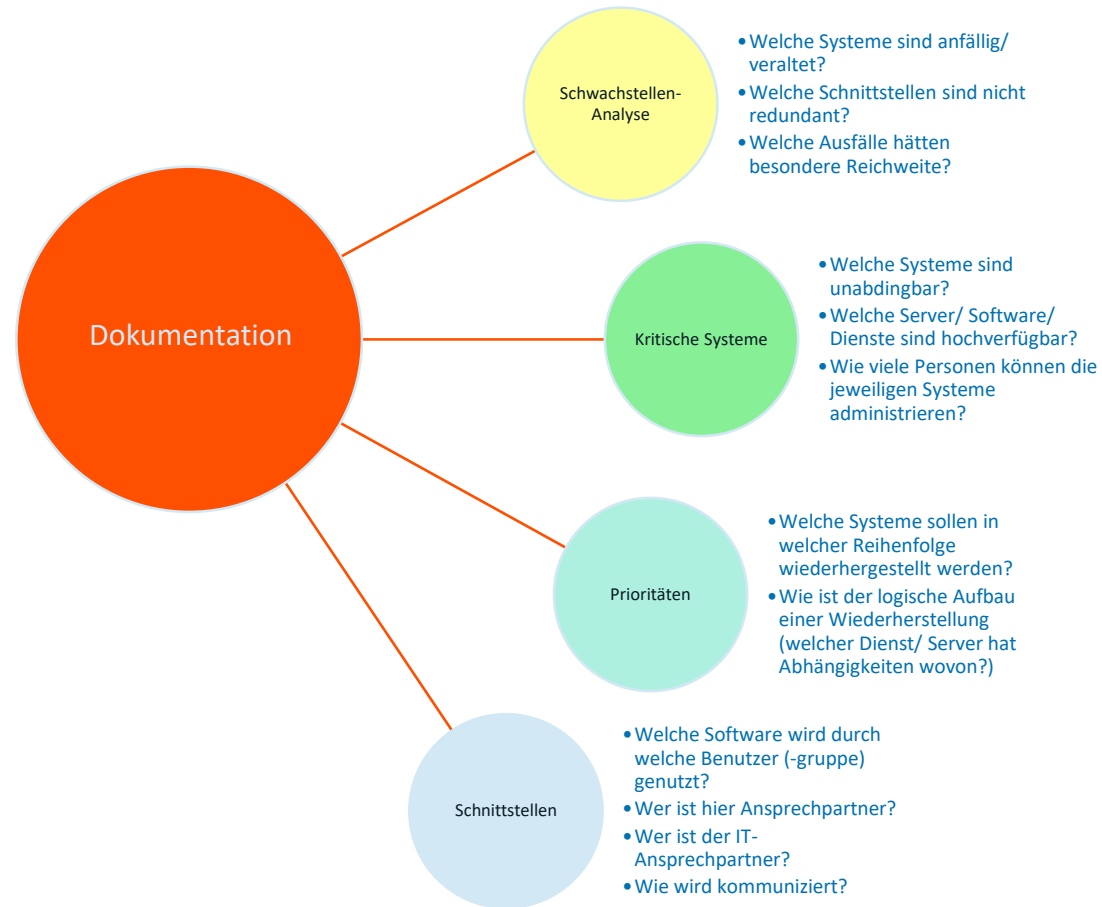
*Ist mehr als das Festhalten des IST-Zustandes*

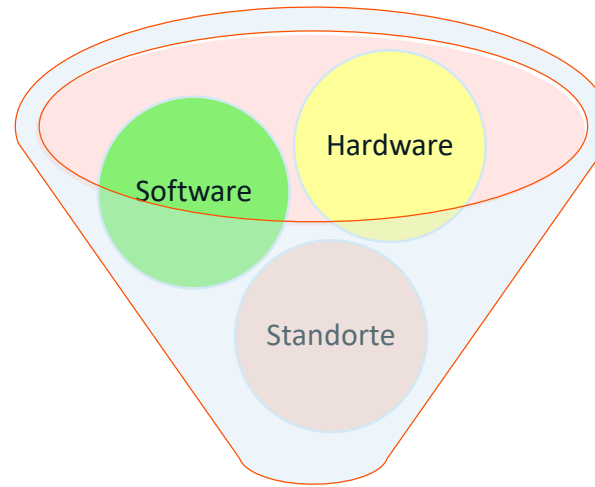


# Dokumentation als Prozess



# Nutzen einer Dokumentation





Dokumentation

# Inhalte



# Inhalte einer Dokumentation

*Mehr als Technikfragen*

- Die Dokumentation von Technik, Hardware, Schnittstellen, Netzwerk, Software, Lizenzen, Berechtigungen [...] ist natürlich ein zentraler und wichtiger Teil. Aber:
- Verträge mit externen Supporten/ Firmen/ Lieferanten
- Prozessbeschreibungen, Konzepte
- Ansprechpartner (z.B.: Internet-Provider), interne Ansprechpartner
- Kritische Systeme definieren
- Sicherungskonzepte
- Räumlichkeiten (Standort, Gebäude, Raum)



# IMPORTANT

# Aufgabe:

Frau Jones ist an den Vorteilen interessiert, die eine gute Dokumentation mit sich bringen würde.

Sie fragt Sie, wie sie die Systeme

- Zeiterfassung
- Buchhaltung
- Dateiserver

bei einem Ausfall priorisieren würden, und warum.

1. *Legen Sie eine Wiederherstellungsreihenfolge für die 3 Systeme fest.*
2. *Welche Schnittstellen gibt es von Systemen zu Prozessen in der Stepwise Digital/ welche Tätigkeiten würden nicht zur Verfügung stehen ohne die Systeme?*
3. *An welchem Punkt würden dadurch Kosten entstehen?*



# Warum Abläufe und Ansprechpartner dokumentieren?

*Ein praktisches Beispiel*

# Beispiel:

*Bei den Stadtwerken Musterstadt fällt die Anbindung der Zentrale an das Internet aus. Der Administrator ist erkrankt und nicht erreichbar.*

- Wer muss informiert werden?
- Bei welchen Anbieter haben wir den Anschluss?
- Sind wir erreichbar?
- Was müssen wir tun, wenn bis zum Ende der Geschäftszeiten des Tages die Störung nicht behoben werden konnte?

# Keine Dokumentation

*Was wäre, wenn es einfach keine Dokumentation gäbe?!*

- Technisch affine Mitarbeiter suchen den Router um nachzuvollziehen, bei welchem Provider man anrufen muss
  - Vielleicht finden sie ihn sogar – aber wie lautet denn die Rufnummer der Business-Hotline?!
  - Man ruft in der „normalen“ Hotline an. Nach 1 Stunde Wartezeit wird man in die Businessshotline verbunden. Dort wird ein Kundenkennwort erfragt – nicht bekannt.
  - Die Störung wird aus Kulanz aufgenommen – Rückmeldung erfolgen wie vertraglich vereinbar per Mail – an den Administrator.



# Keine Dokumentation

*Was wäre, wenn es einfach keine Dokumentation gäbe?!*

- Am Tagesende bleibt die Störung weiter bestehen. Die Mitarbeiter gehen frustriert nach Hause. Nachts versucht die Polizei, einen Mitarbeiter der Bereitschaft zu erreichen da es einen großen Rohrbruch gibt. Die Festnetznummer ist von der Störung betroffen. Die Stadtwerke werden für den Schaden mit haftbar gemacht.



# Mit Dokumentation

*Wie könnte es besser laufen?*

- Ausfallszenarien sind in Handlungsanweisungen festgehalten. Diese liegen, wie andere Notfallmaßnahmen auch, für alle Mitarbeiter zugänglich aus.
- Die Mitarbeiter wissen, es gibt im Falle des Internetausfalls einen internen Ansprechpartner, Herrn Meyer – oder auch einen externen Dienstleister. Die Mitarbeiter haben direkten Zugriff auf die Kontaktdaten und melden den Vorfall



# Mit Dokumentation

*Wie könnte es besser laufen?*

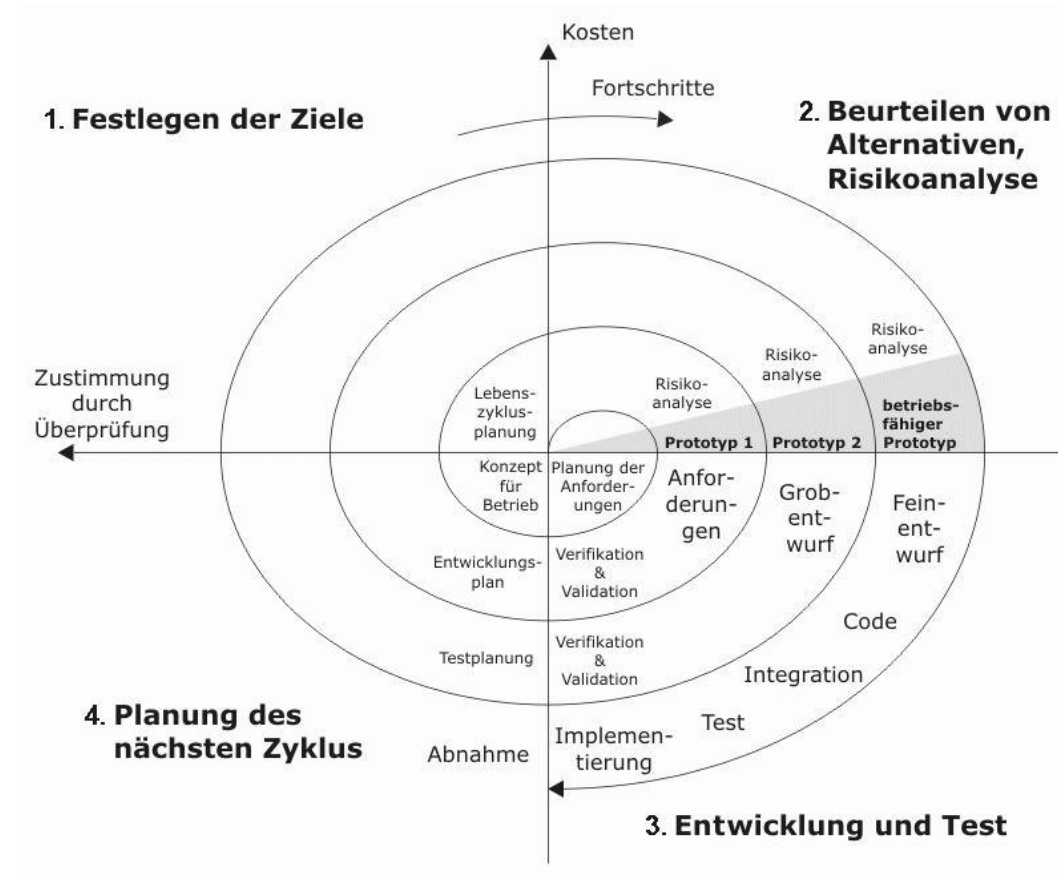
- Da auch Herr Meyer nicht im Hause ist, wird der externe Dienstleister mit der Behebung der Störung beauftragt.
- Auch hier gibt es einen Notfallplan mit den Kontaktdaten des Providers – sowie der Kundennummer und dem Kennwort. Der Dienstleister erfährt, dass die Störung zentral ist, und nicht am gleichen Tag behoben wird.
- Anhand der definierten Dienste und Ansprechpartner kann er aber Auswirkungen sehen und die Rufnummer der Bereitschaft durch den Provider umleiten lassen- so muss niemand im Regen stehen.



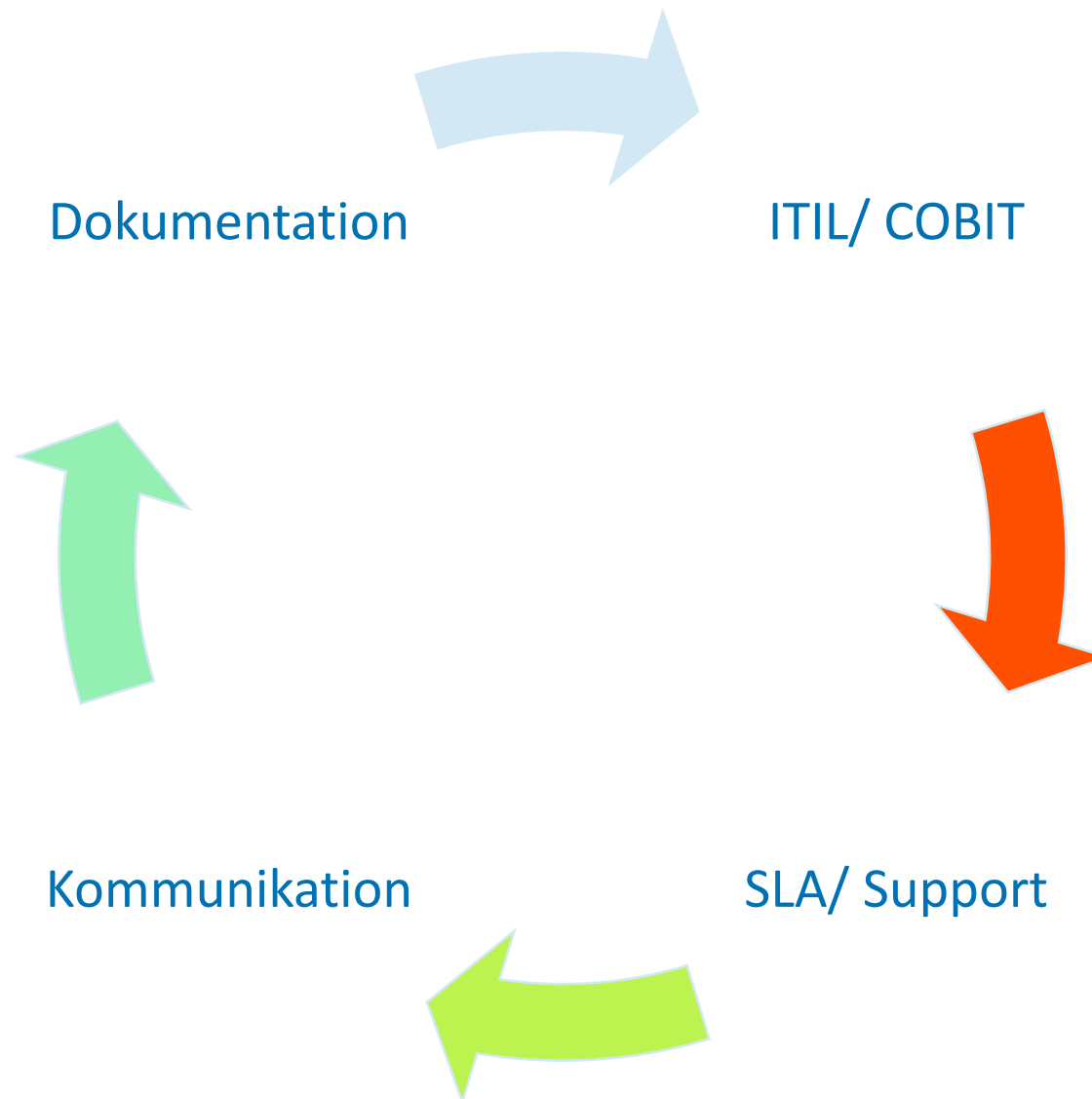


# Dokumentation der Softwareentwicklung

## Beispiel Spiralmodell



# Fazit



# Aufgabe:

Sie haben Frau Jones mit Ihren Erläuterungen gut abholen können. Sie möchte, dass dies umgehend auch in der Stepwise Digital umgesetzt wird und künftig entsprechend dokumentiert wird.

Entwerfen Sie ein grobes Muster für die Dokumentation eines Serverraumes. Was muss zwingend enthalten sein? Was würden Sie vermutlich in jedem Serverraum vorfinden/ was ist optional?

# VIELEN DANK!



# Quellen

Die Grafiken stammen von: <https://storyset.com/business>