

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



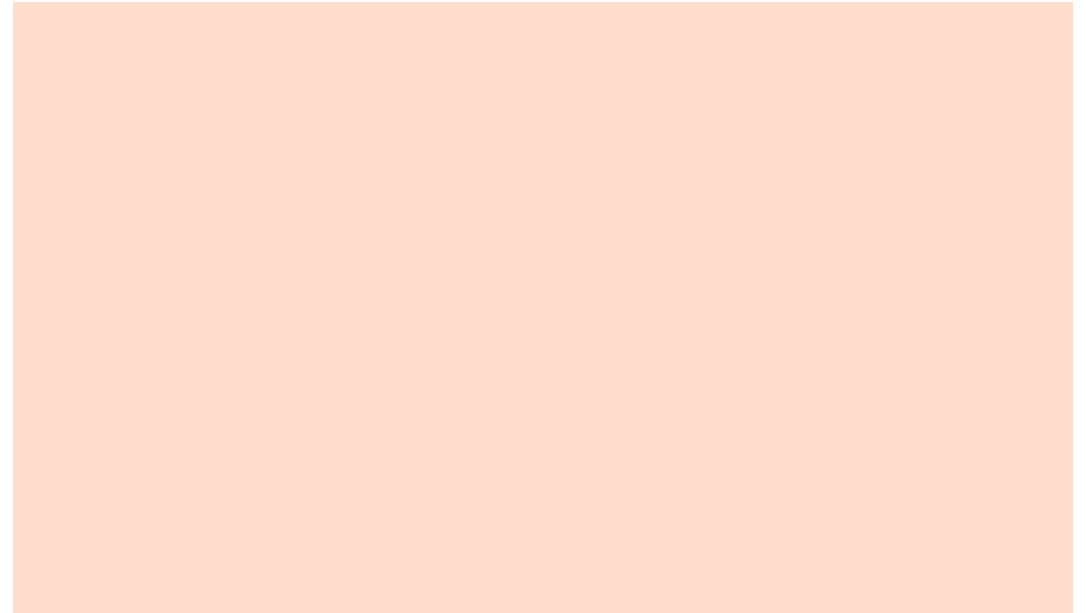
Hot oder Flop?

Nutzen Sie Ihren Laserpointer und raten Sie mit!

Richtig



Falsch





ITIL

Information Technology Infrastructure Library

ITIL

Nutzen

- Hilfestellung für Administratoren
- Für Optimierung von IT und Service
- Unterstützung Wertschöpfungskette



ITIL

Nutzen

Fakt	Meaning
ITIL ist kein Standard	Es sind Best-Practices die so umgesetzt werden können, wie es für das jeweilige Unternehmen förderlich ist
Es gibt kein Zertifikat für das Unternehmen	Zertifizierungen nach ISO 20000 und BS15000 basierend auf ITIL
Zertifikate als Kenntnissnachweise für Administratoren	



ITIL

Entwicklung

- V1 kam in Deutschland nicht an
- V2: Best Practice zu
 - Service Delivery
 - Service& Support
- V3 ersetzt V2
 - Wesentlich mehr Themen
 - Einführung Service Lifecycle

ITIL

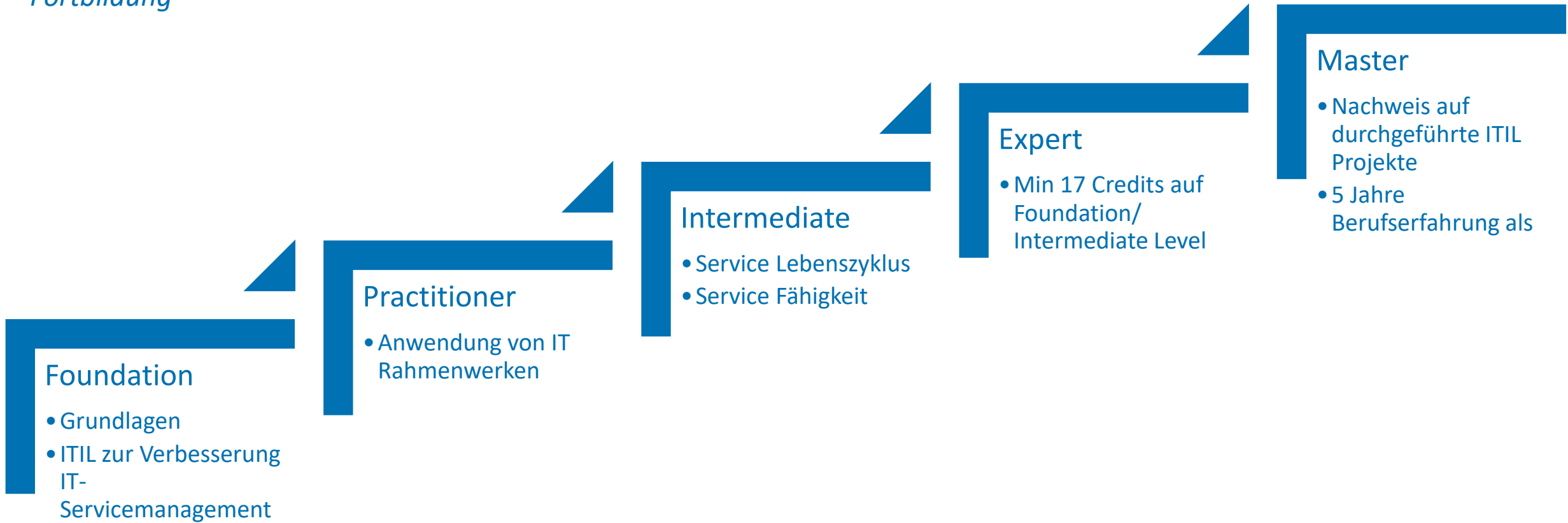
Entwicklung

- V4 beseitigt Schwächen der V3
- Service Lifecycle ist kein starres Modell mehr
- Modular: Service Value System
 - Reaktiv oder proaktiv
 - Aneinanderreihung von Aktivitäten ergeben Wertschöpfungskette



ITIL

Fortbildung

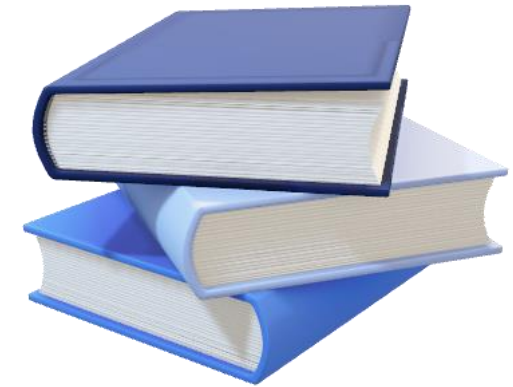


ITIL

- Einer Vielzahl von Best Practice Methoden aus den verschiedensten Bereichen
- Nicht alle müssen genutzt werden
- Analyse welche Prozesse genutzt werden können



nicht mehr nur für den Support. Auch für Projektmanagement, für Sicherheit...



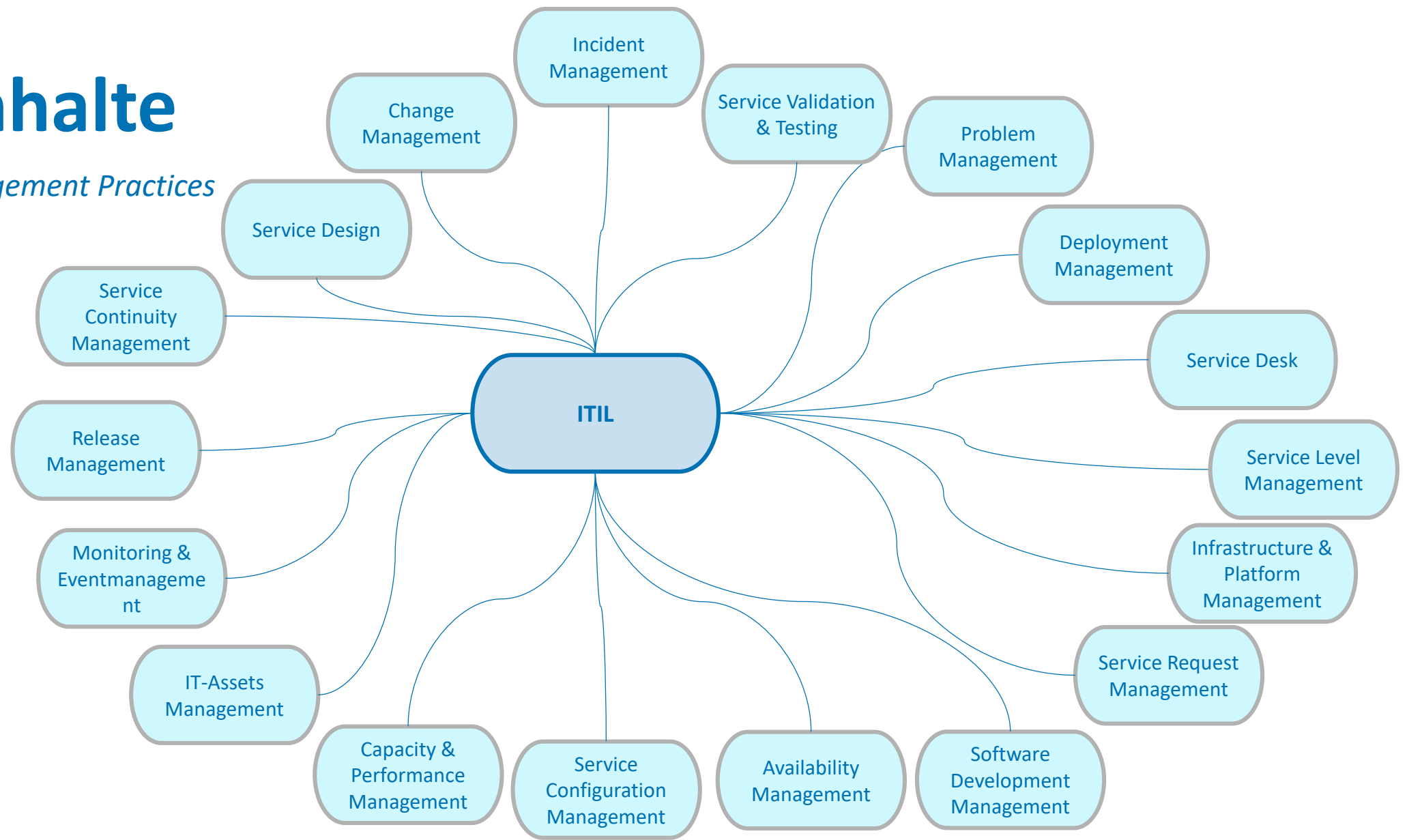
ITIL Inhalte

Allgemein



ITIL Inhalte

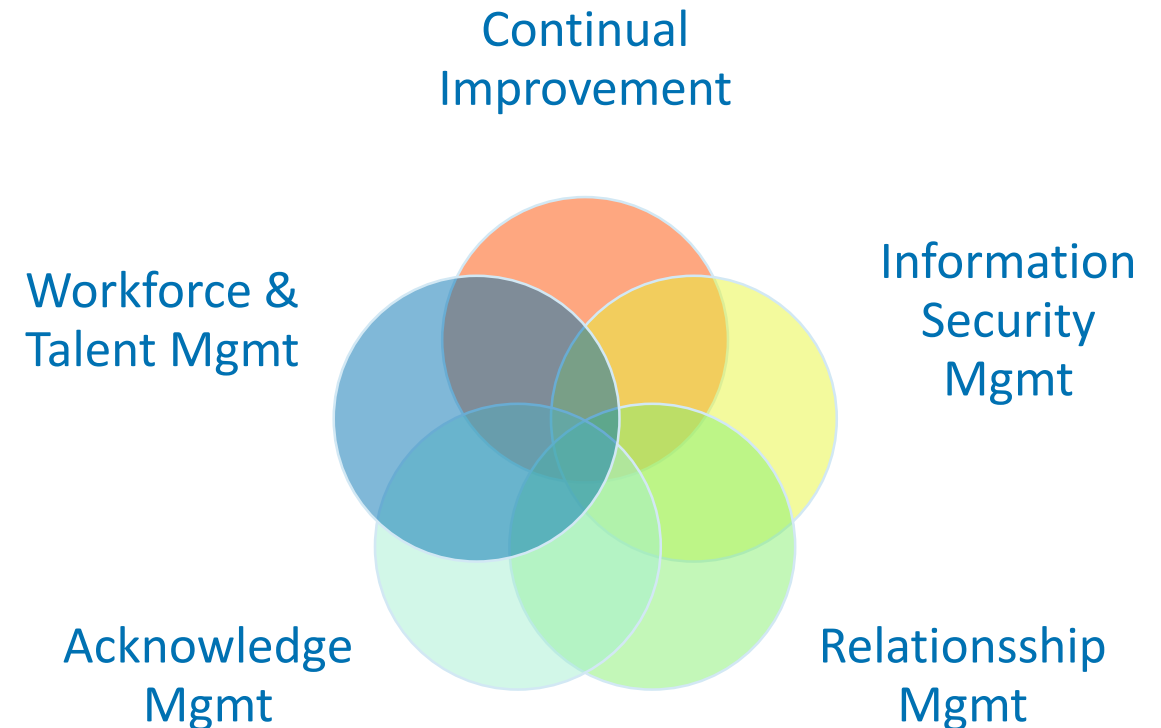
Service Management Practices



ITIL in der Praxis

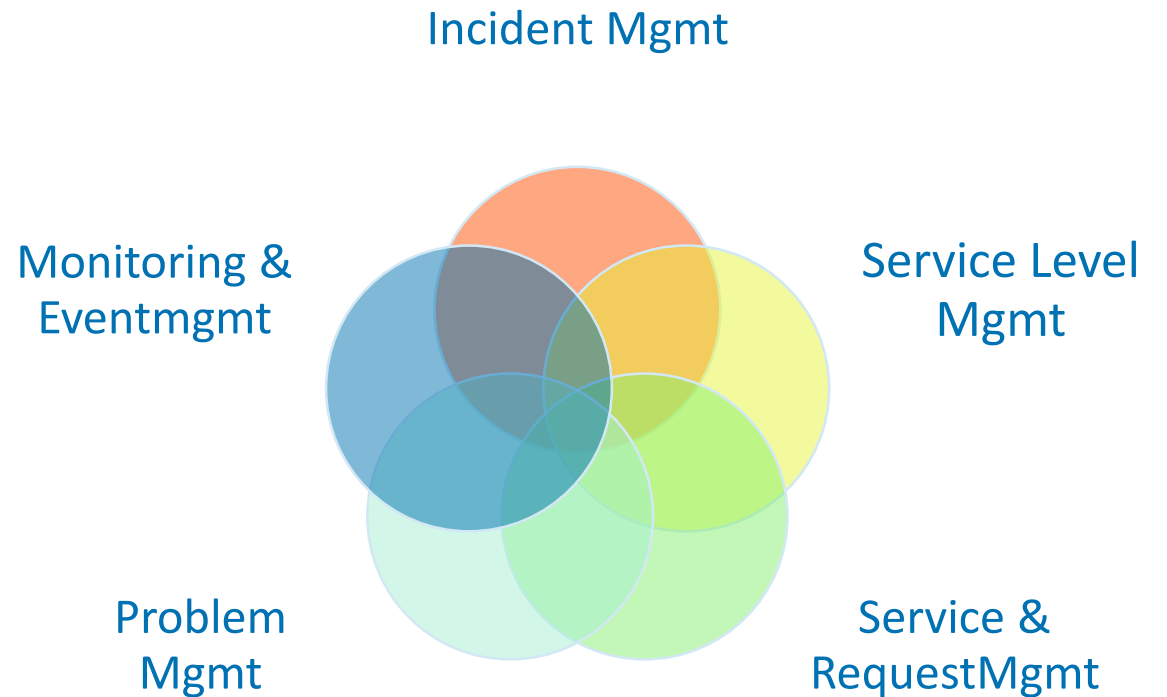
Ein Beispiel

- IT-Sicherheit Ziel: Verfügbarkeit
 - Wissensmanagement reduziert Ausfallzeiten, schnelle Hilfe durch schnellen Zugriff auf Wissen
 - Durch Workforce & Talent Mgmt stehen trainierte, motivierte Fachkräfte zur Seite
 - Die Beziehung zum Kunden und deren Pflege stellt eine gute Kommunikation sicher – wir wissen was der Kunde braucht (und will)
- Continual Improvement sorgt für Aktualität unseres Wissens



ITIL in der Praxis

- Stillstand kostet
 - Monitoring kann Fehler prognostizieren und früh erkennen
 - Incident Mgmt legt klare Strukturen fest
 - Service und Request Mgmt sorgt für die Aufnahme und Abarbeitung von Störungsmeldungen
 - Service Level Mgmt setzt dabei auf die richtige Einordnung von Vorfällen
 - Problem Mgmt soll Wiederauftreten von Fehler vermeiden

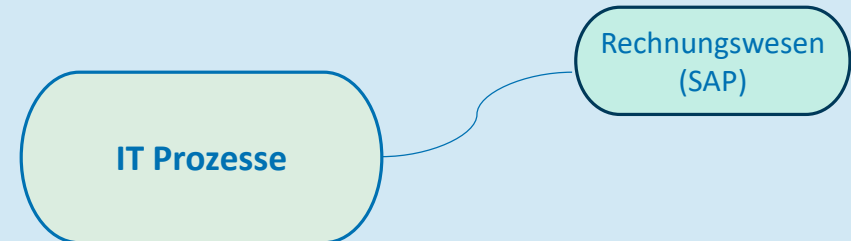




Brainstorming

Welche IT gestützten Prozesse in einem Unternehmen kennen Sie bereits?

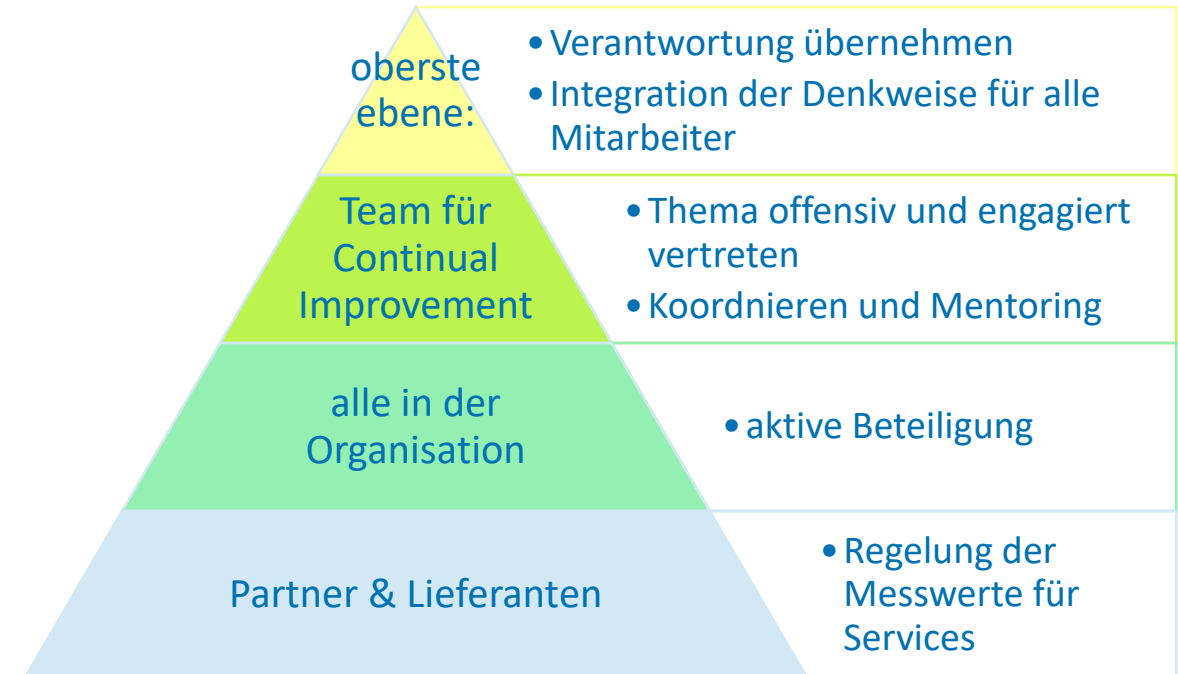
Bitte nutzen Sie die Merktzettel-funktion der Mediawalls und sammeln Sie Ihre Ideen!



Continual Improvement

„Solange besser möglich ist, ist gut nicht genug“. (Dettmar Cramer)

- Stetige Weiterentwicklung und Verbesserung als Basis
- Grundsatz, der fest verankert und gelebt werden muss
- ALLE müssen hieran mitwirken, JEDER ist wichtig



Continual Improvement

Umsetzung mittels Continual Improvement Models





Continual Improvement

**Zeitumfang: 30
Min**

Entwicklung bedingt ein gewisses Maß an Kommunikation und Offenheit. Fehler sehen oftmals die am Besten, die sich täglich mit ihnen befassen müssen. Daher ist eine offene Feedbackkultur ein wichtiger Teil der Entwicklung und Verbesserung.

Überlegen Sie, wo in dieser Feedbackkultur Gefahren „lauern“ können – wo kann es zu Problemen kommen, und wie begegnen sie diesen? Ist es realistisch, dass wirklich jeder Mitarbeiter offen seine Kritik äußert? Und ist diese zwingend objektiv?



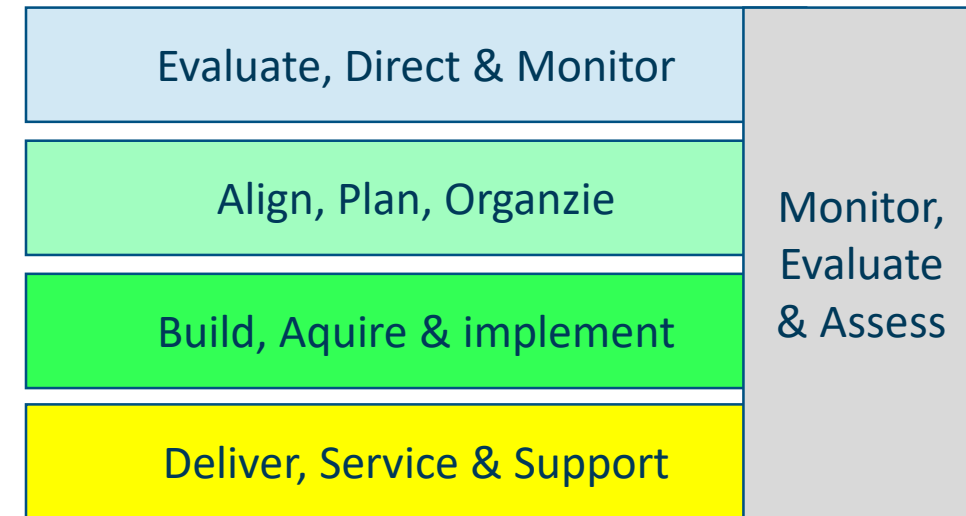
COBIT

Control Objectives for Information and Related Technology

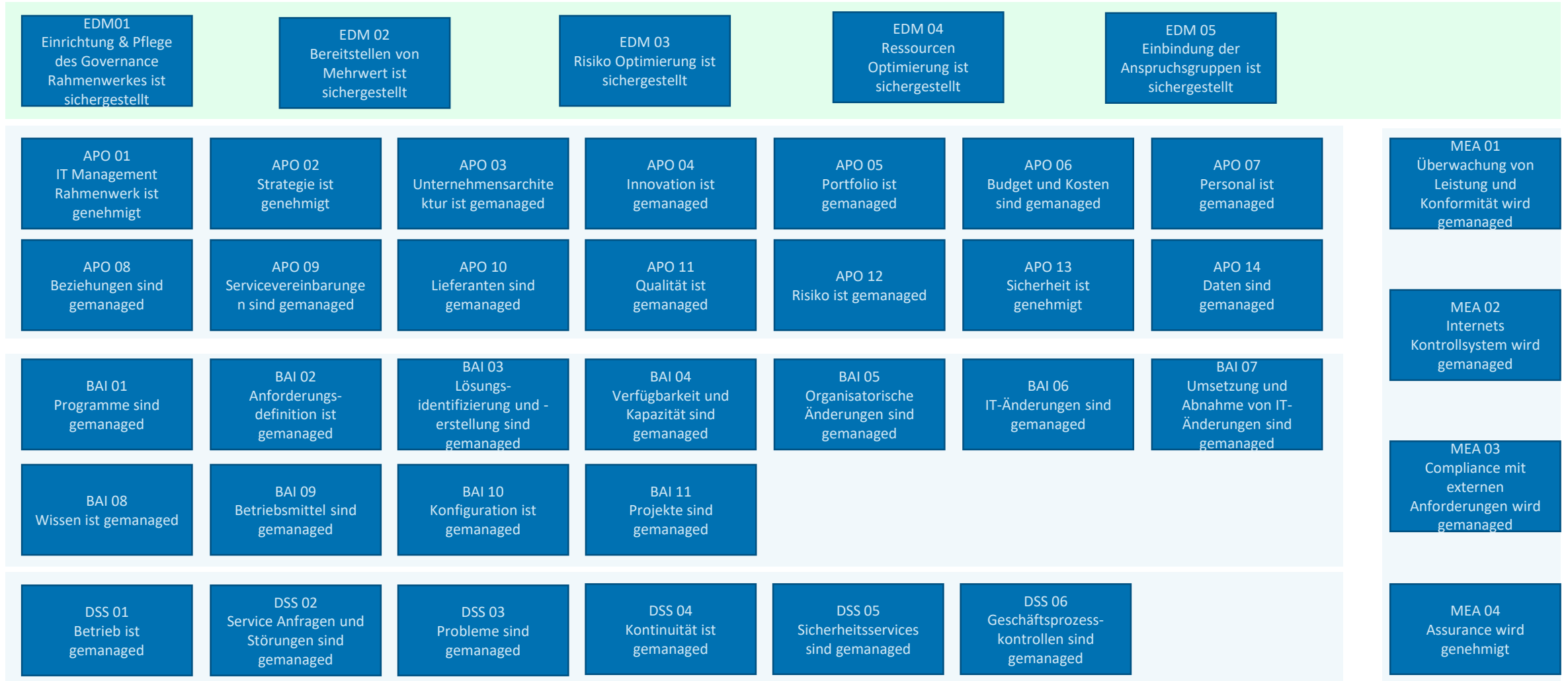
COBIT

Was ist COBIT

- Rahmenwerk für das Management und die Steuerung der Unternehmens IT
- 40 Ziele lassen sich in 5 Bereiche ordnen:
 - Evaluieren, Vorgeben und Überwachen (EDM Evaluate, Direct & Monitor)
 - Anpassen, Planen und Organisieren (APO Align, Plan & Organise)
 - Aufbauen, Beschaffen und Implementieren (BAI Build, Acquire & Implement)
 - Bereitstellen, Betreiben und Unterstützen (DSS Deliver, Service & Support)
 - Überwachen, Evaluieren und Beurteilen (MEA Monitor, Evaluate & Assess)



COBIT – Governance & Management Ziele



COBIT

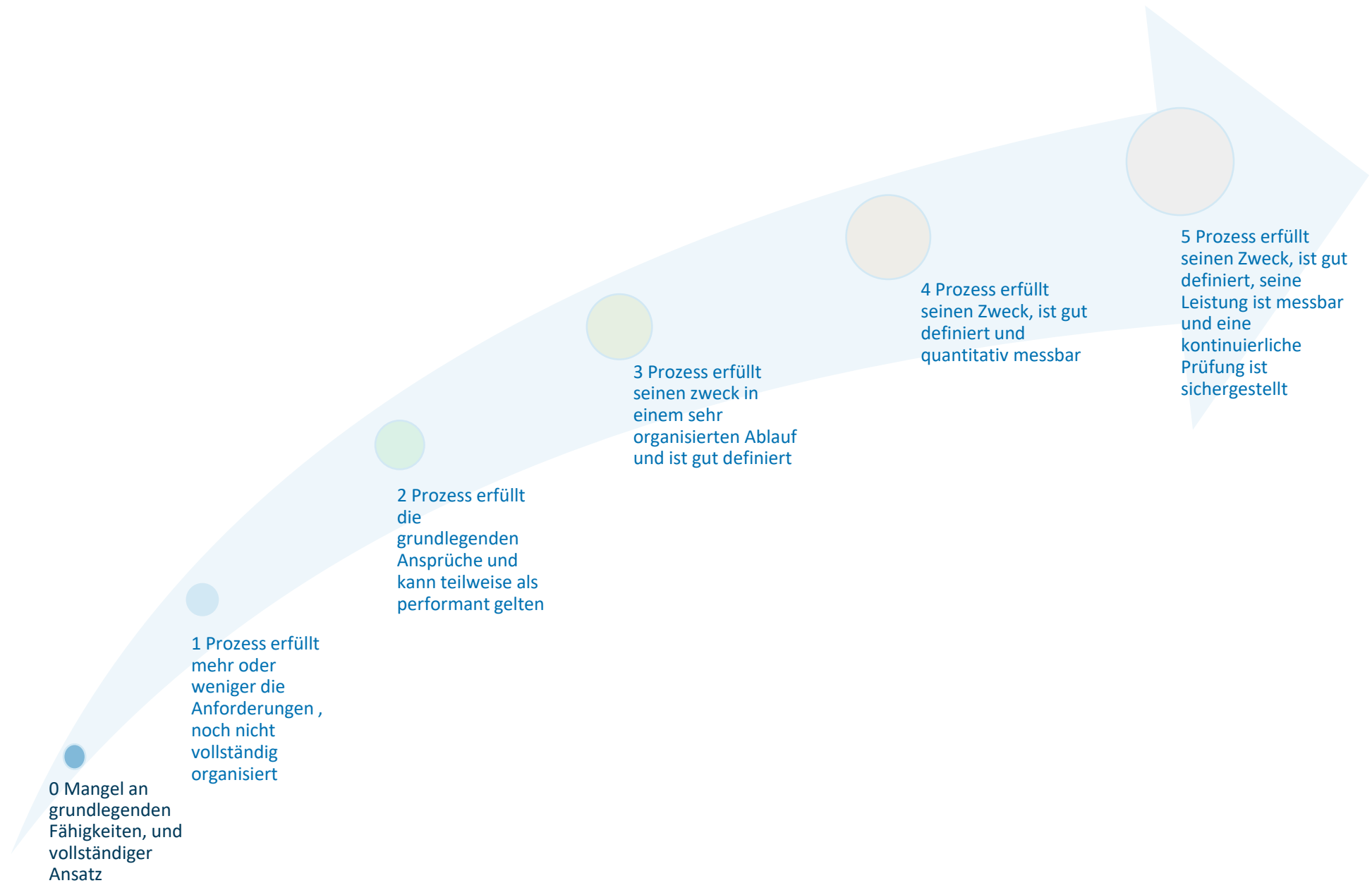
Enabler

- Jedem Ziel sind Enabler zugeordnet
- Jeder dieser Faktoren trägt zum Funktionieren des Governance-Systems bei
- Jedem Faktor ist eine Bewertung nach Fähigkeitsstufen zugeordnet, mit der die Implementierung bestimmt wird



COBIT

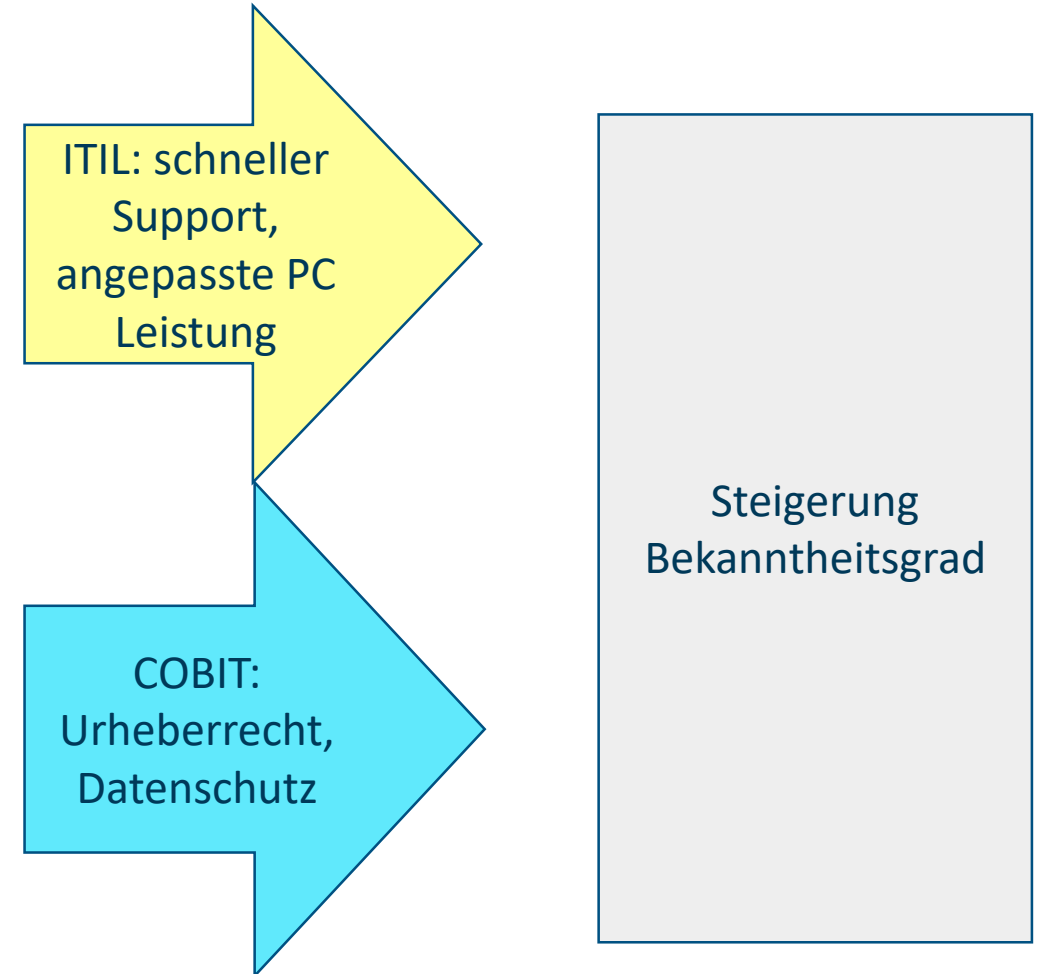
Fähigkeitsstufen



COBIT

Auch hier: Fortlaufende Verbesserung

- Unabhängig von Branche und Technologie
- Fokus auf IT-Governance & Management
- Governance-Komponenten sind kritische Erfolgsfaktoren
- COBIT Ziele unterstützen effektives Management der Unternehmens IT





COBIT

- Nehmen Sie sich eines der 40 Governance und Management Ziele und überlegen Sie, wie die Enabler aussehen müssten, um das Ziel zu erreichen.
- Wie würden die Kriterien für eine Fähigkeitsstufe aussehen?

VIELEN DANK!

