

# 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

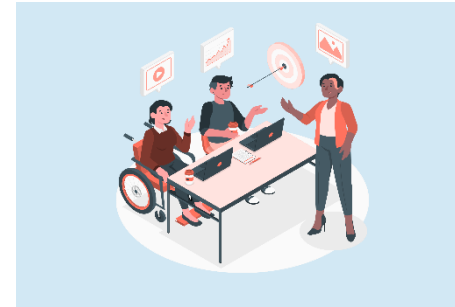
## Lernstandsprüfung

Lernstandsprüfung  
Nachbesprechung



# Kommunikation

als Fehlerquelle



„Du stellst dich auch  
immer an“

„Man bist du blöd.“

„Aber das habe ich dir  
doch schon 1000 mal  
gesagt“

# Wie funktioniert Kommunikation?

- Sender möchte seine Botschaft zum Empfänger bringen
- Passendes Medium wird gewählt
  - Nachricht kommt direkt an (Gespräch, Telefonat)
  - Nachricht kommt verzögert an (Messages, Mails)
- Empfänger erhält und interpretiert Nachricht



# Wie funktioniert Kommunikation?

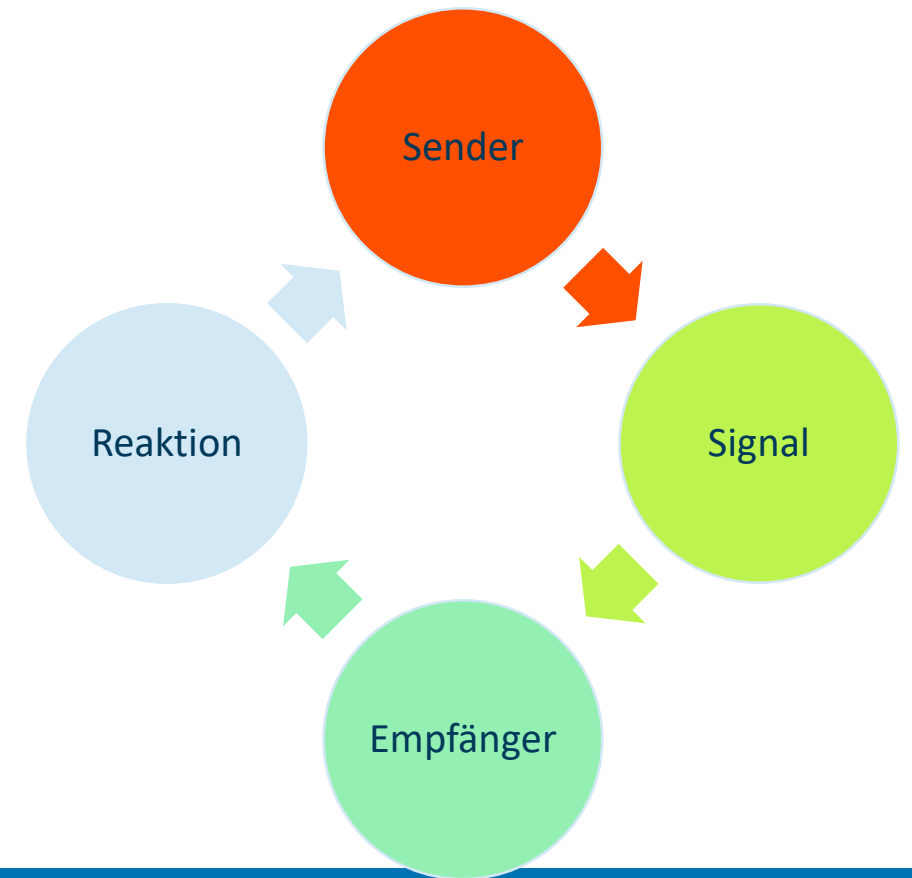
- Nachricht kommt direkt an (Gespräch, Telefonat)
  - Sender kann Situation des Empfängers wahrnehmen und reagieren
- Nachricht kommt verzögert an (Messages, Mails)
  - Situation des Empfängers unbekannt



# Wie funktioniert Kommunikation?

- Verbale Kommunikation: Sprache; geschrieben oder gesprochen
- Paraverbal: die Art, wie gesprochen wird: Lautstärke, Betonung, Tempo
- Nonverbal: Gestik, Mimik, Haltung, Bewegung

-> Unterstützen, bestärken oder entkräften die verbale Kommunikation!



# Wie funktioniert Kommunikation?

*Vier-Seiten-Modell Friedemann Schulz von Thun*

- Kommunikation ist mehr als das gesprochene Wort
- Fehler lauern im Detail
- Erfahrung, Umgebung, Stimmung[...] beeinflussen die Wahrnehmung einer Botschaft



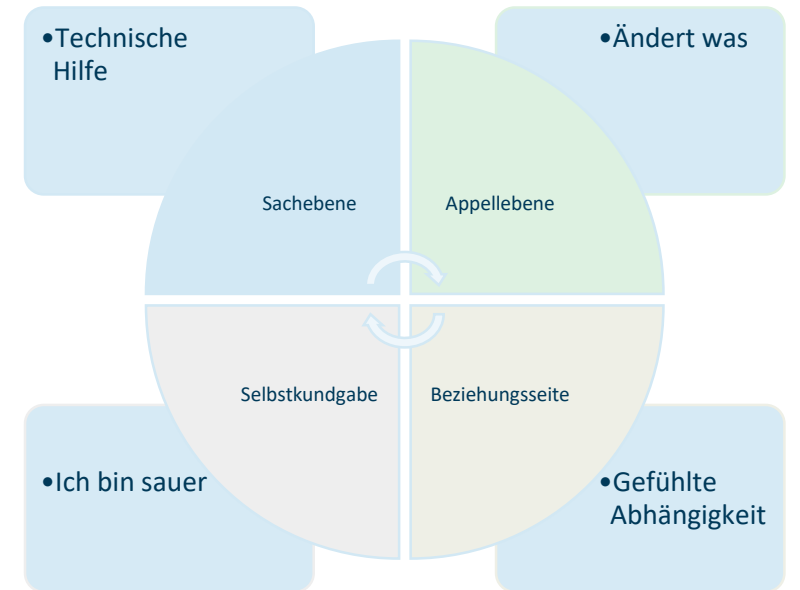
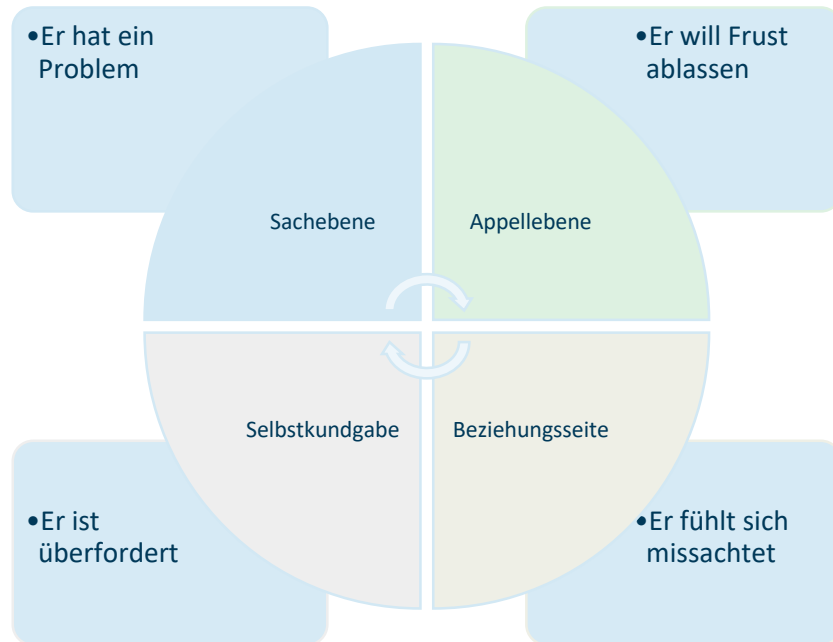
# Ein Beispiel

- Herr Meyer ist Leiter einer Supermarktfiliale. Am 24.12. stellt er fest, dass sein Server nicht mehr läuft und die Kassensysteme keine aktuellen Preise haben
- Er ruft im Support an
- Nach 30 Min in der Warteschlange, wird er mit Herrn Dude verbunden und ist nicht unbedingt begeistert, was er Herrn Dude unmißverständlich mitteilt.





# 4 Seiten Modell am Beispiel



# Was ist passiert?

- Herr Meyer hat ein hohes Stresslevel
  - Die Zeit in der Warteschlange hat ihn nicht unbedingt beruhigt
  - Als ein Mitarbeiter verbunden wird, erwartet er, dass ihm „sowieso nicht geholfen wird“
  - Er ist auf der Beziehungsebene vollständig blockiert und eskaliert
- Herr Dude kann die Sachebene nicht klären, da Herr Meyer emotional blockiert ist
  - Er muss versuchen, diese Blockade zu lösen
    - Er reagiert für Herrn Meyer unerwartet und zwingt ihn so, seine Erwartung mit der Realität abzugleichen

# Brainstorming

Überlegen Sie, welche Regeln für Formulierungen oder Gegebenheiten der folgenden Aussagen gelten müssten, damit diese deeskalierend wirken!

1. *Sie möchten einem Kollegen mitteilen, dass sie sich von ihm nicht ernstgenommen fühlen*
2. *Ihr Vorgesetzter hat gerade einen Vortrag gehalten. Als er sich zurück an den Tisch ihrer Abteilung setzt, fragt er nach ihrer Meinung. Äußern sie diese in dieser Situation?*

# Arten der Kommunikation

*Man kann nicht nicht kommunizieren (Watzlawik)*

- Würden Sie dieser Frau glauben, wenn sie sagt, sie habe gute Laune?



# Arten der Kommunikation

*Man kann nicht nicht kommunizieren (Watzlawik)*

- Wir kommunizieren auch wortlos
- Unsere Körperhaltung, Gestik und Mimik verrät viel
- Gestik und Mimik sollte authentisch sein um glaubwürdig zu wirken



# Warum ist Kommunikation problembehaftet?

## *Das Eisbergmodell*

- Die Beweggründe müssen auch für den Handelnden selbst nicht offenliegen
- Verstehen heißt lösen: Herausfinden, was bewegt
- Akzeptieren und abholen: Es ist okay, was auf Emotionaler Ebene passiert. Kritikfähig ist nur das resultierende Verhalten



20% Sichtbar:

- Zahlen
- Daten
- Fakten

80 % Unsichtbar:

- Gefühle
- Triebe
- Erfahrungen
- Instinkte



# Wie lassen sich Konflikte lösen?

# Die Frage nach dem „Warum“

*Für die Behebung eines Fehlers ist die Frage nach der Ursache nicht zwingend notwendig – zur Vermeidung aber schon*

## WER

- Ist betroffen?
- Entscheidet?
- Profitiert?

Es ergibt sich eine Liste an Stakeholdern. Es zeigen sich Überschneidungen, es lassen sich Prioritäten entwickeln

## WANN

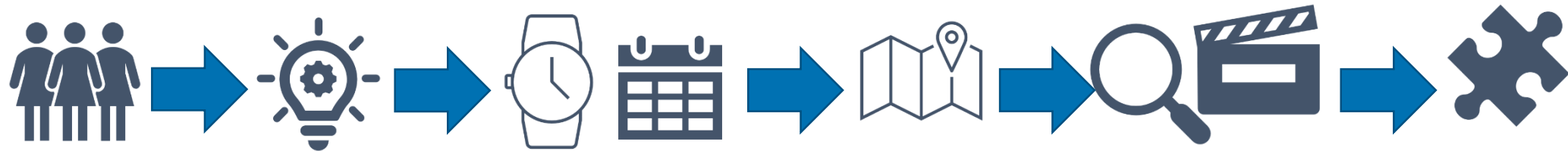
- Wann begann das Problem?
- Wann müssen wir etwas anders machen?

Das Ergebnis ist ein Bild über Zeitpunkte und Abläufe, aus der sich ableiten lässt, was wodurch beeinflusst wird.

## WARUM

- Warum ist es ein Problem?
- Warum ist dies wichtig?

Hier werden Einflüsse und Hintergründe deutlich.



## WAS

- Was wissen wir?
- Was wäre ideal?
- Was wurde schon versucht?

Es ergibt sich eine Liste von Aktivitäten und Ereignissen. Aus diesen Fragen und dem IST-Zustand lassen sich Lösungen entwickeln

## WO

- Wo tritt das Problem auf?
- Wo wurde es schon gelöst?

Der Ort bestimmt wo ein Problem erkennbar und gelöst werden kann.

## WIE

- Wie fühlen sich die Beteiligten?
- Wie könnte dies Problem jemandem nutzen?

Die Vielfalt der Möglichkeiten lässt sich auf das Problem und bisherige Ergebnisse anpassen. Vielleicht ist unser Problem für eine Gruppe auch ein Vorteil?



# Zusammenhänge erkennen

Herr Müller möchte von ihm erstellte Analysen grafisch darstellen und weiß nicht genau, worum es sich bei den folgenden Diagrammen handelt:

- Histogramm
- Verlaufs- & Korrelationsdiagramm

Recherchieren Sie was diese Diagramme darstellen können und welche Informationen sich damit gut veranschaulichen lassen können.

# Analysemethoden

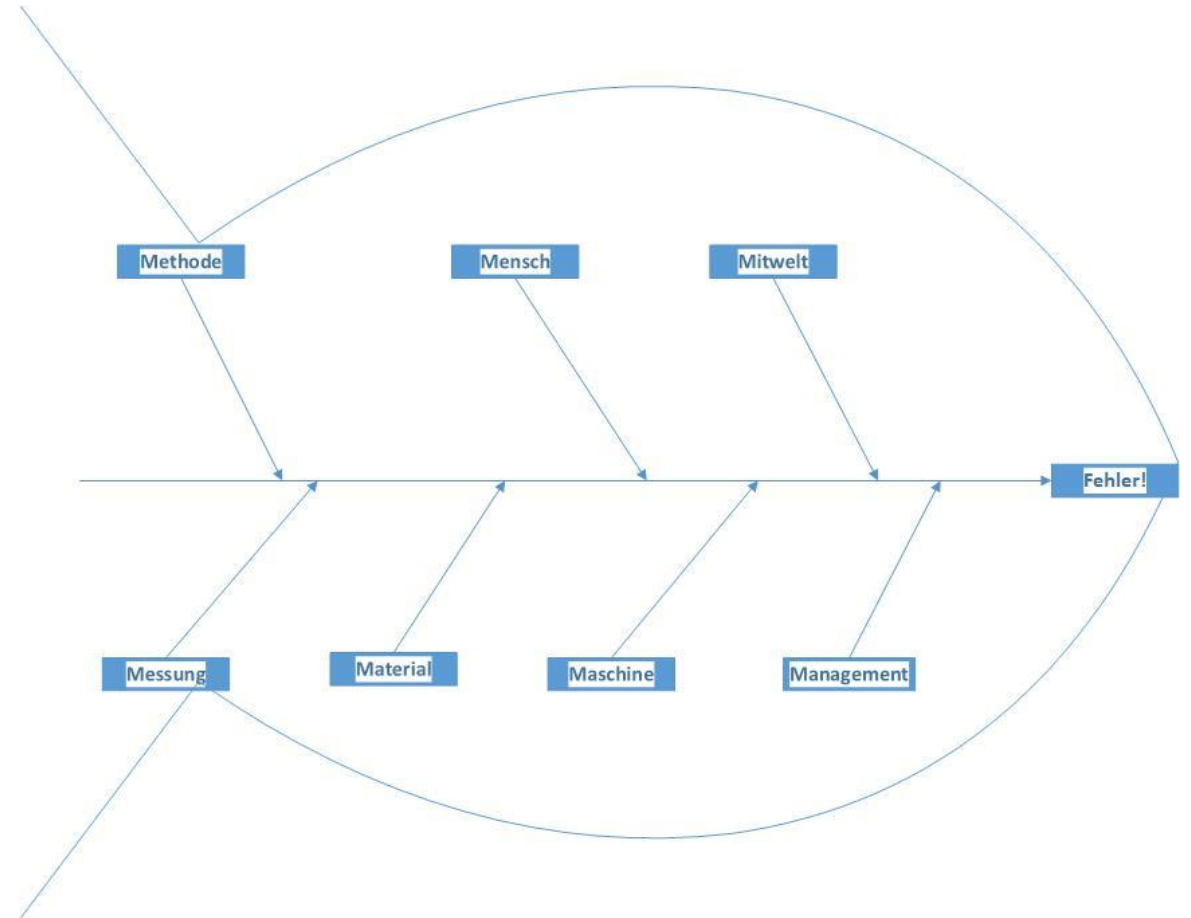
*Verstehen und umsetzen – Ishikawa oder Fischgrätendiagramm*

- Potenzielle Ursachen werden eingetragen (Tatsachen, Vermutungen)
- Keine Sammlung, sondern es werden Kausalketten gebildet
- 5 W Technik

# Analysemethoden

*Ishikawa*

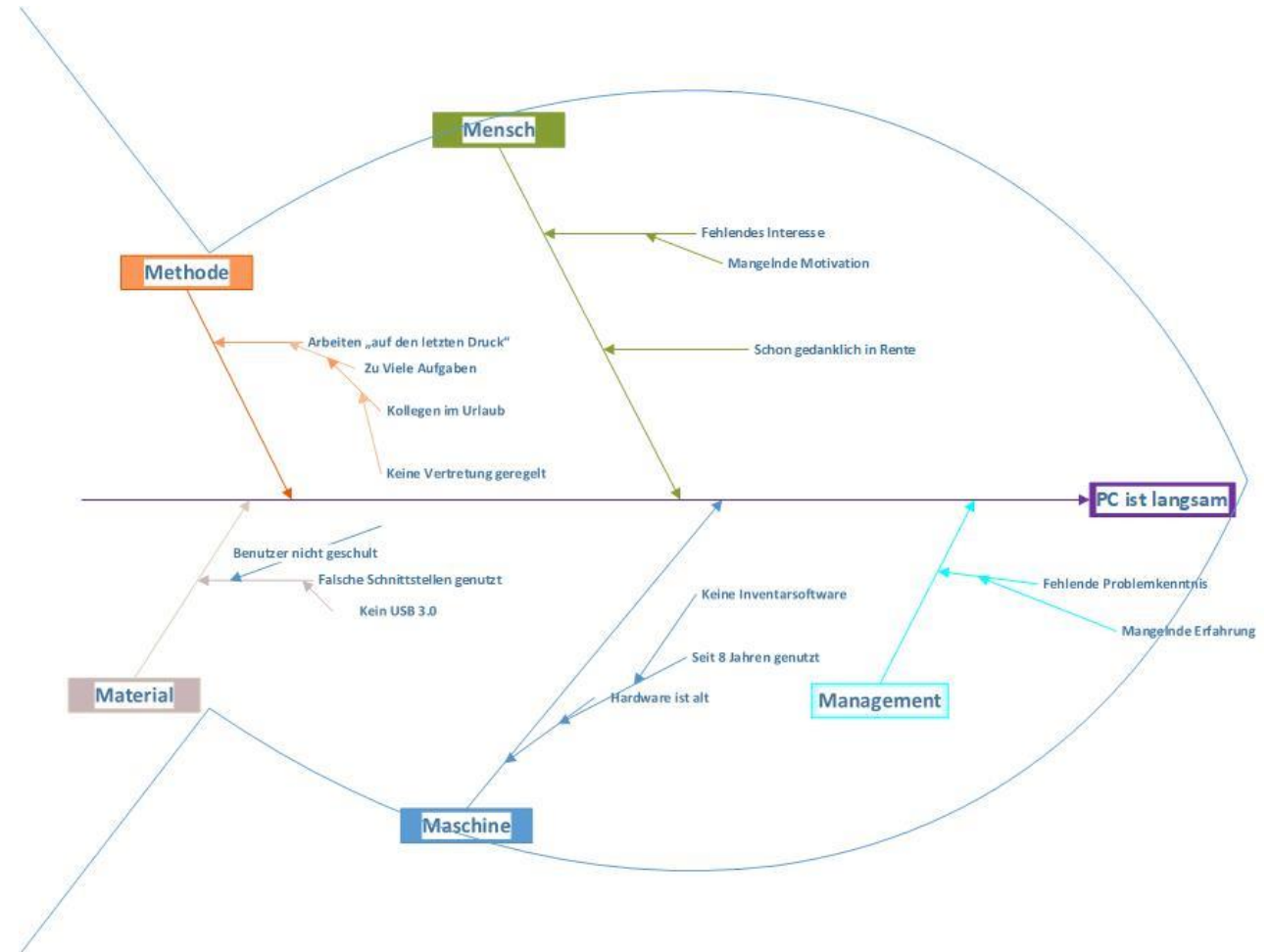
- „Der Fisch stinkt vom Kopf“ – Problem im Kopf notieren
- 7M 7 Sortierkriterien
  - Zu jedem Punkt 5 W Technik, 5 „Warum“?
  - Warum provoziert eine Rechtfertigung



# Analysemethoden

Ishikawa

- Vermutungen erlaubt!
- Bis zu 5 Mal hinterfragen
  - Die Endpunkte der Gräte bieten Lösungsansätze
- Bei zu vielen Variablen können Wahrscheinlichkeiten abgefragt werden – Mitarbeiter können Wahrscheinlichkeitspunkte vergeben



# Konfliktlösung in 5 Schritten



# VIELEN DANK!



# Quellen

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