

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



Worum geht es?

WIE wird was getan

Service

- Reaktionszeiten
- Servicezeiten
- Dauer bis Störungsbehebung



Vertragliche Regelungen der Dienstleistung

WAS wird getan

Support

kaufmännisch

technisch

- Rechnungen
- Auftragsfragen
- Reklamationen

- Hard-/ Software Support



Unterstützung der Technik

Wichtige Begriffe

Eventmgmt



Ereignismeldung/
Statusänderung

Generiert aus z.B.
einem
Überwachungstool

Personal muss aktiv
werden

Meist werden Incidents
generiert

Incidentmgmt



Aufnehmen/
Bearbeiten von
Störungen

Festlegen von
Prozessen und
Kategorien

Changemgmt



Veränderungen
Dokumentieren

Transparent gestalten

Kostenschätzungen
optimieren

Standard, Normale,
Notfall Changes

Requestmgmt



Anfragen, die keine
Störung sind

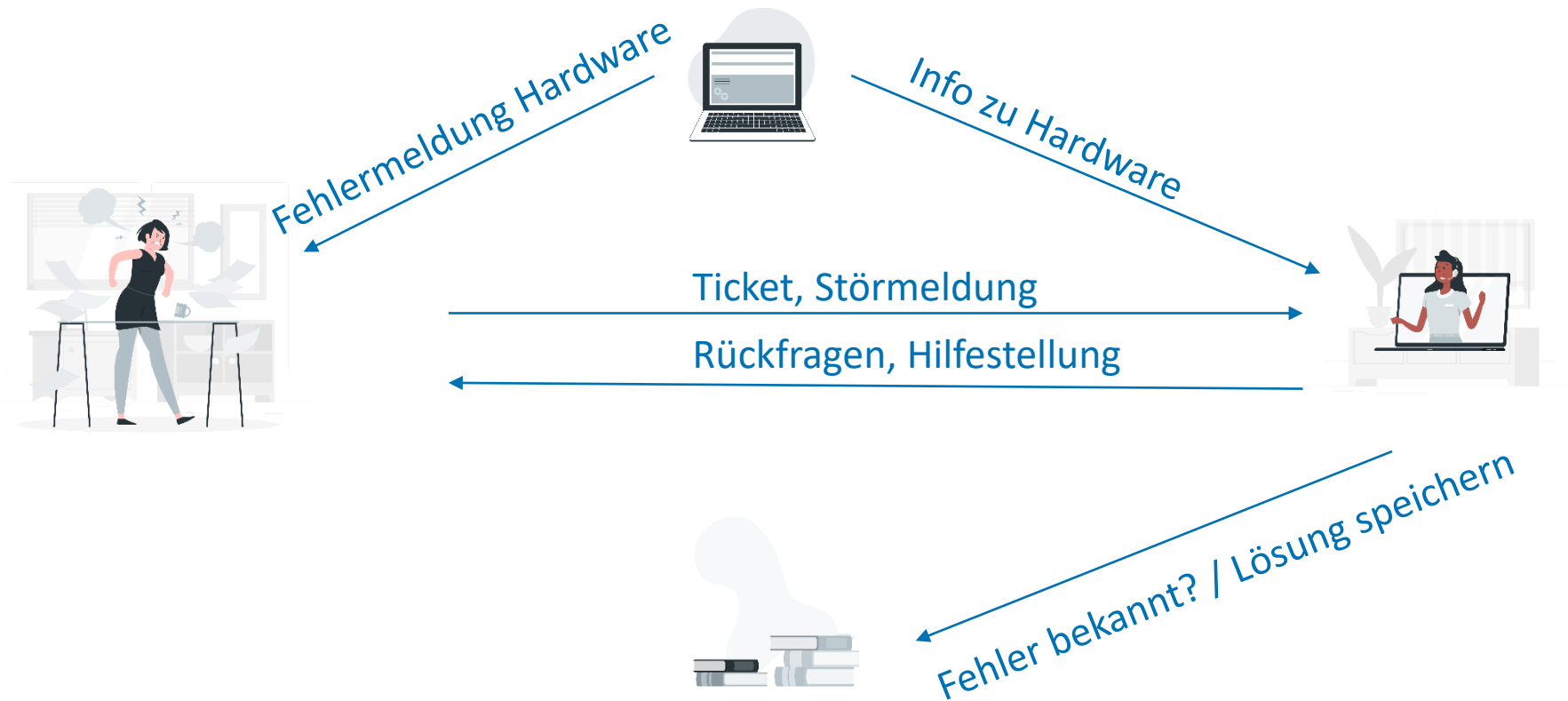
Festlegen von
Prozessen zu deren
Abarbeitung

Problemmgmt



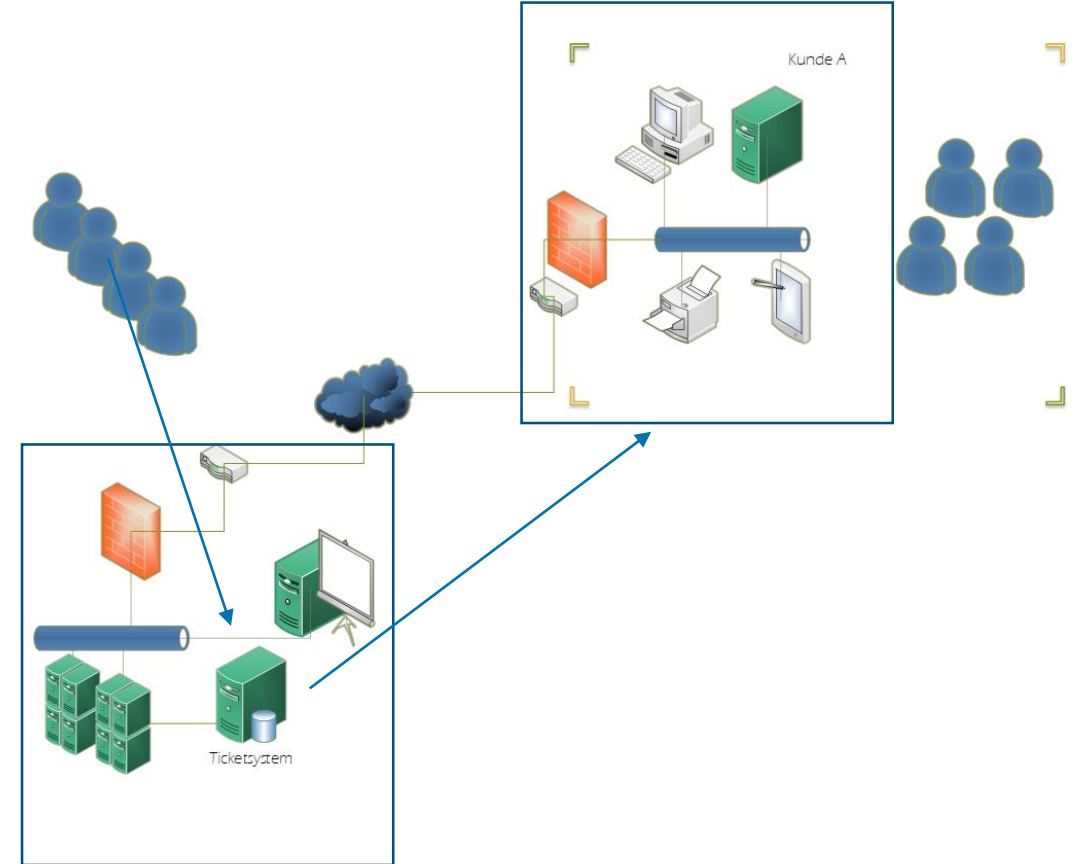
„Ursachenforschung“
von Incidents und
deren künftige
Vermeidung

Ablauf Ticket



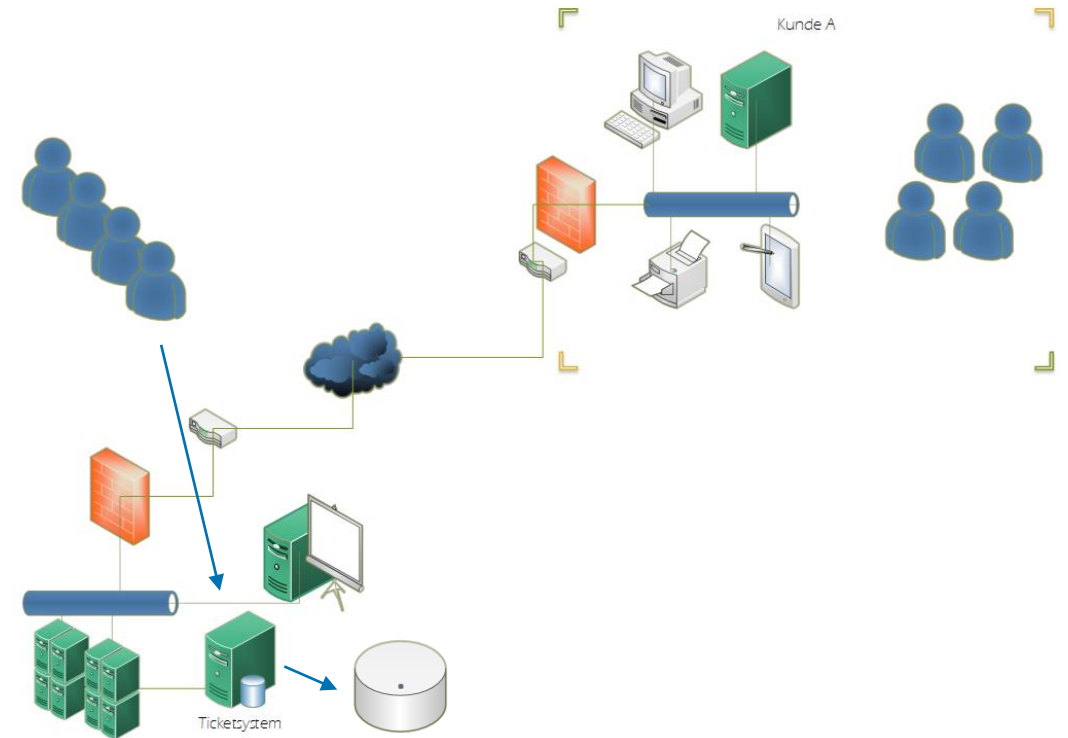
Ticketsysteme

- Die Hardware des Kunden (und auch eigene) wird im Ticketsystem aufgenommen und verwaltet.
- Die IT kann auf Daten und Konfigurationsparameter zugreifen



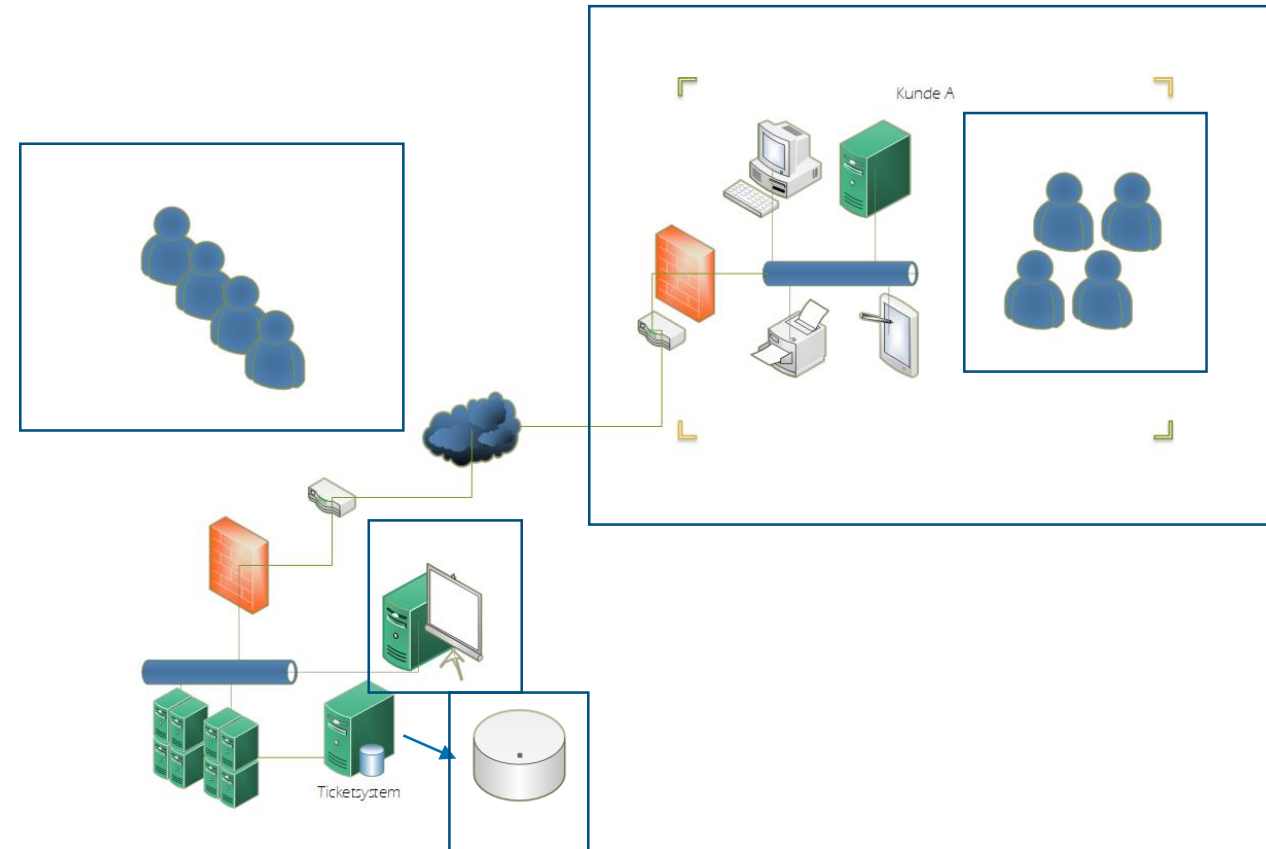
Ticketsysteme

- Zum Bearbeiten der Tickets können die Mitarbeiter der IT zudem auf eine Wissensdatenbank zugreifen



Schnittstellen

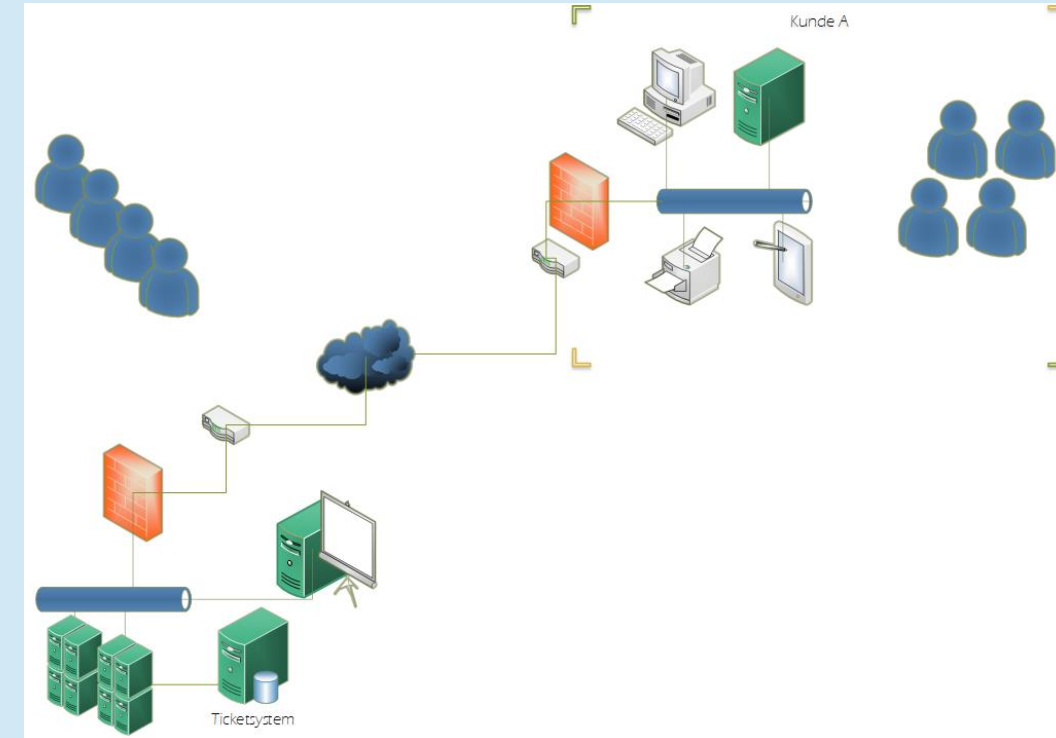
- Schnittstelle zum Kunden
- Schnittstelle zum Monitoring
- Schnittstelle zum Benutzer
- Schnittstelle zur Knowledgebase
- Schnittstelle IT





Hosten oder selbst verwalten?

- Eine zentrale Frage bei der Beschaffung eines Ticketsystems ist die, ob man die Software selber installieren oder als SAS (Software as a Service) nutzen möchte.
- Welche Vorteile oder Nachteile würden diese Lösungen für die Stepwise Digital und ihre Kunden mit sich bringen? Welche Voraussetzung müssten erfüllt sein?





Service Level Agreement

Dienstleistungs- Güte-Vereinbarung

SLA

Hintergrund und Nutzen

- Genaue Definition der zu Erbringenden Leistung im Bezug auf
 - Umfang
 - Reaktionszeit
 - Bearbeitungszeit
 - Erreichbarkeit des Supports
- Ergebnisse sollen SMART sein (spezifisch, messbar, akzeptiert, realistisch, terminiert)



SLA

Inhalte

- Zweck
- Vertragspartner
- Reviews
- Änderungshistorie
- Leistungsbeschreibung
- Verantwortlicher Leistungserbringer
- Verantwortlicher Leistungsempfänger
- Verfügbarkeit
- Standards
- Job-Planung/ Wartung
- Service Level Kennzahlen
- Messzeitraum
- Externe Verträge
- Eskalationsmanagement
- Preise
- Rechtsfolgen
- Vertragslaufzeit
- Unterschriften

Service Level

Dringlichkeit: Was fällt weg?

- Dringlichkeit:
 - Kritisch: ein Service ist betroffen und nicht mehr funktional, es gibt keinen Workaround
 - Hoch: Beschränkt die Möglichkeit von Benutzern, ihre Funktion wahrzunehmen
 - Mittel: Benutzer sind in Teilen ihrer Aufgaben eingeschränkt
 - Gering: Benutzer können aufgaben wahrnehmen/ workaround ist vorhanden

Dringlichkeit / Auswirkung	1 kritisch	2 Hoch	3 Mittel	4 Gering
1 Dringend	1	2	2	3
2 Wichtig	2	2	3	4
3 Mittel	2	3	4	4
4 Gering	3	4	4	4

Service Level

Wie viele sind in welchem Ausmaß betroffen?

- Auswirkung
 - Dringend: alle MA sind betroffen/ ein als kritisch definierter Service ist betroffen
 - Hoch: ein Standort ist betroffen/ ein vollständiger, nicht kritischer dienst ist betroffen
 - Mittel: Mehrere Benutzer oder Gruppen sind betroffen, ein Teil eines Dienstes
 - Gering: eine oder wenige Personen sind betroffen

Dringlichkeit / Auswirkung	1 kritisch	2 Hoch	3 Mittel	4 Gering
1 Dringend	1	2	2	3
2 Wichtig	2	2	3	4
3 Mittel	2	3	4	4
4 Gering	3	4	4	4



Das Ticketsystem der Stepwise Digital

Die Stepwise Digital soll künftig mit einem Ticketsystem arbeiten – so viel steht bereits fest. Das Budget für dieses Projekt wird anteilig von allen Abteilungen kalkuliert. Herr Worman ist hiervon nur mäßig begeistert – er hatte andere Ideen. Er fragt sich, ob man für den Nutzen einen Mehrwert generieren kann – im Bezug auf die eigene IT.

Nutzen Sie die Service Level Tabelle und Ordnen Sie Auswirkung und Dringlichkeit folgender Incidents ein – und überlegen sie, wie wahrscheinlich ein solcher Ausfall wäre! Was könnte jeweils davon betroffen sein? Was müsste passieren, um Folgen abzumildern?

1. *Ausfall einer Server Hardware im HA-Cluster*
2. *Ausfall der Internetverbindung der Stepwise Digital*
3. *Ausfall eines Mitarbeiter PC*
4. *Ausfall Mobilfunknetz*
5. *Hacking-attacke auf das System der Stepwise Digital*

VIELEN DANK!



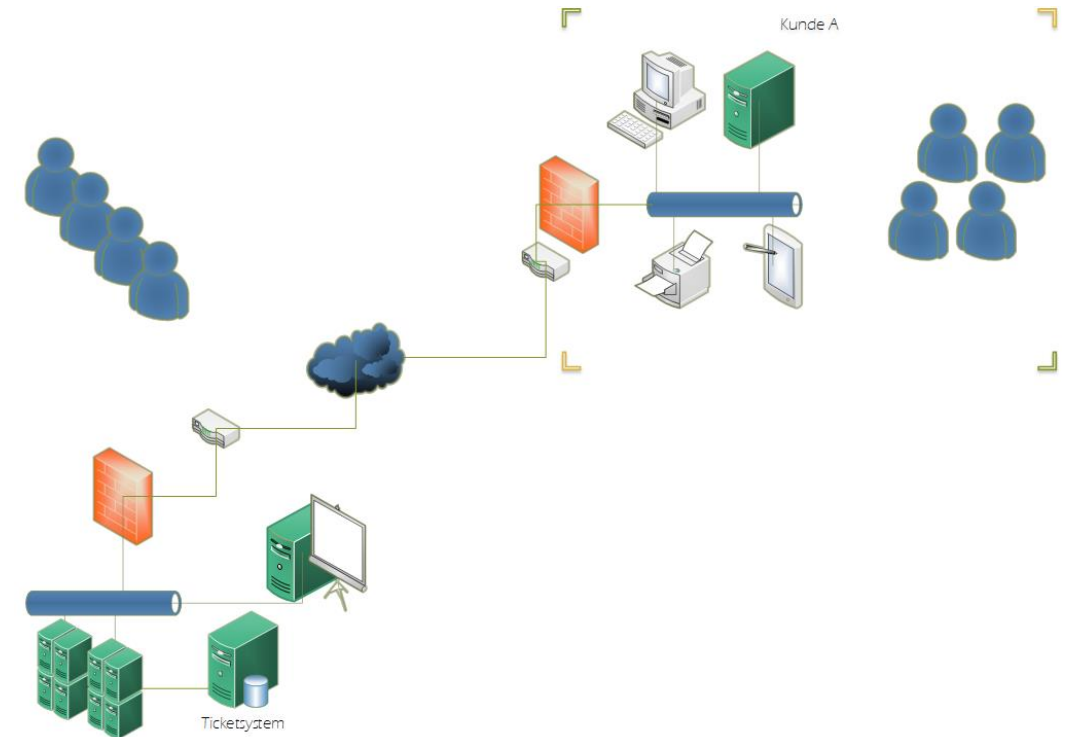
Quellen

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

Problemmanagement

Probleme von Morgen heute vermeiden

- Daten aus dem Ticket/ Monitoring dienen als Basis um Ausfälle zuzuordnen und Ursachenforschung zu betreiben
- Es werden Maßnahmen festgelegt, die dies vermeiden

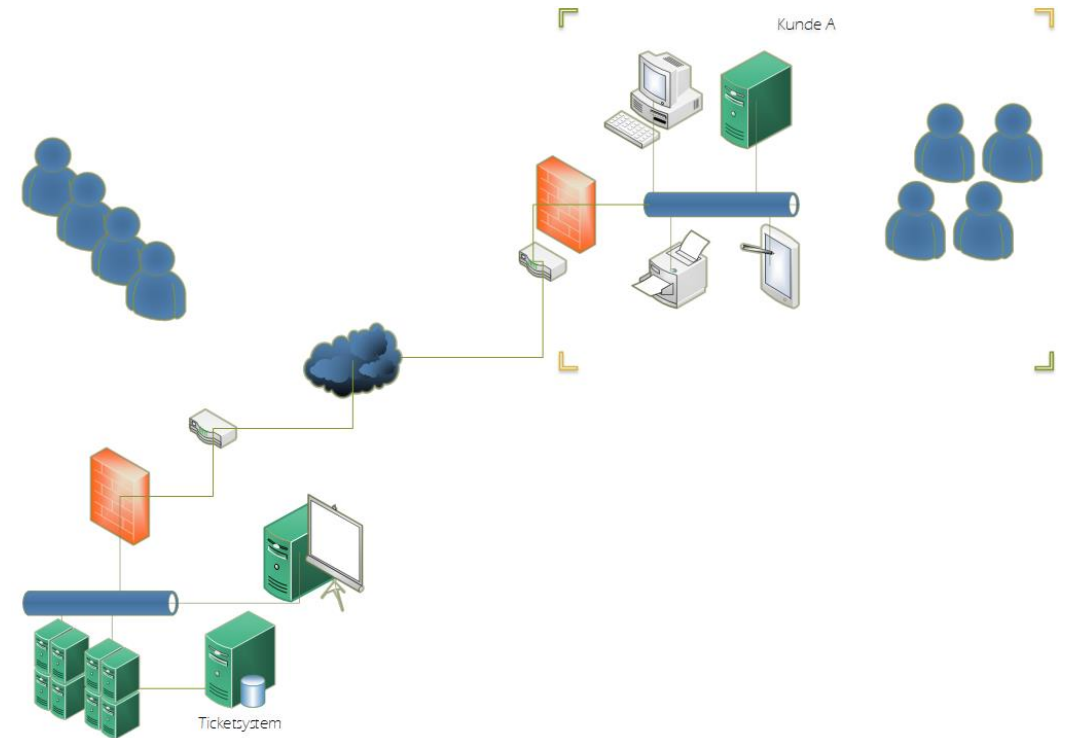


zurück

Changemanagement

Wer ändert was warum?

- Neue Systeme sollen beschafft werden
- Neue Prozesse werden digitalisiert
- Ausgefallenes System muss ersetzt werden
- ...

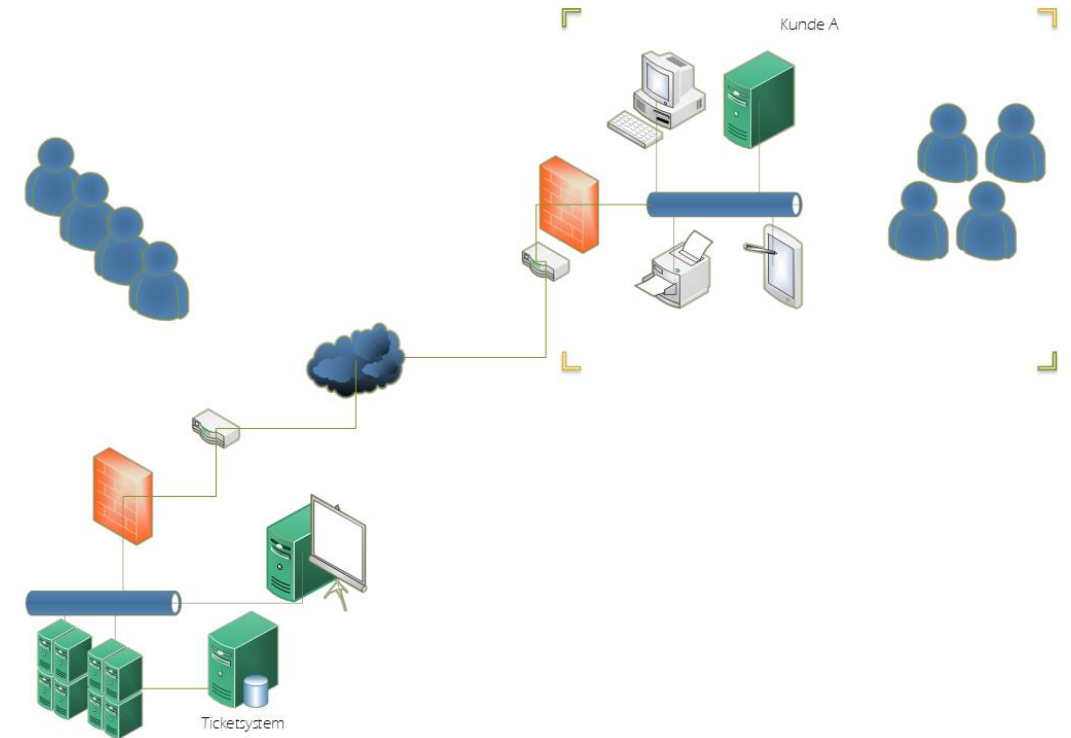


zurück

Requestmanagement

Aufgaben, die keinen Störfall als Ursache haben

- Neuer Benutzer
- Änderungen Benutzerrechte
- Anpassen Software



zurück