

# Betrieb - Operation – Michael Wiese (IT-Bereich)

## Aufgaben:

funktionaler Betrieb der Firma sicherstellen  
Richtlinien fuer Serviceanfragen/Probleme/Haverie  
Servicevertraege machen  
Firma Infrastruktur dokumentieren  
Bugtracking System zur Verfuegung stellen  
Mitarbeiterschulungen  
Backup/Repository erstellen  
Servicedesk bereitstellen  
Requirementsmanagement  
ISO9001 Zertifizierung

## Capabilities (Faehigkeiten):

Administratoren/Servicepersonal – 1 Teamleiter und x Servicemitarbeiter  
IT-Werkstatt  
IT-Sicherheit  
24/7 Service (Bereitschaft)  
Kundenorientiertes Arbeiten - Freundlich und Kompetent  
Software Knowhow - Hardware Knowhow

Name		Kundenorientiertes Arbeiten
Beschreibung		Die Faehigkeit respektvoll, hoeftlich und Kompetent mit dem Servicesuchenden umzugehen.
Komponenten	Rollen	User: Servicemitarbeiter Stakeholder: Servicesuchender (Kunde)
	Prozesse	fuer Kunde zeit nehmen  Kunde ernst nehmen  Kundenproblem aufmerksam aufnehmen  regelmaessig Kunde ueber Status informieren  Kunde hoeftlich auf selbst verursachte Probleme hinweisen – evt. Schulung anbieten  Kunde evt. Vorschlaege unterbreiten um einfacher und effizienter zu arbeiten

Name		24/7 Service
Beschreibung		Das Potential einen Rund-um-die-Uhr Service zur Verfuegung zustellen.
Komponenten	Rollen	User:                   Manager, Servicemitarbeiter Stakeholder:       Servicesuchender
	Prozesse	Bereitschaftsdienst  Zeitmanagement  Telefon-Servicenummer, Hotline  Kaffeemaschine bedienen