

Abschnitt 1: Einführung

- A. Lernziele

Abschnitt 2: Zugang zum ITSM und dessen Aufbau

- A. Aufbau des ITSM
- B. Prozess des Störungsmanagements
- C. Ihr Zugang zum ITSM

Abschnitt 3: Übersicht über den Service Manager

- A. Die generelle Arbeitsweise im 1st-Level-Support
- B. Lokale Störungen
- C. Übergreifende Störungen
- D. Zuständigkeit
- E. Überprüfen Sie Ihr Wissen

Abschnitt 4: Incidents erfassen und bearbeiten

- A. Incidents initial erfassen
- B. Übung: Kategorisieren Sie die Incidents
- C. Incidents weiterleiten
- D. Übung: Überprüfen Sie die Incidents
- E. Incidents schließen
- F. Übersicht und Suchen
- G. Zusammenfassung

Abschnitt 5: Wissensdatenbank

- A. Veröffentlichte Dokumente
- B. Wissensdokument beitragen

Abschnitt 6: Benutzerpflege DVO

- A. Neuen Benutzer anlegen
- B. Benutzer pflegen

Abschnitt 7: Schluss

- A. Mitwirkende
- B. Fast geschafft

Abschnitt 1: Einführung

Als Mitarbeitende im 1st-Level-Support des Zugangsdienstanbieters unterstützen Sie Leistungserbringer und Dienstleister vor Ort (DVO) bei der Lösung von Problemen mit dem VPN-Zugangsdienst.

Diese Lerneinheit ersetzt keine Schulung über das ITSM, gibt aber eine Einführung in dessen Handhabung und Funktionen. Für weiterführende Informationen nutzen Sie die Wissensdokumente oder wenden Sie sich an den Zugangsdienstbetreiber.

ITSM – Übersicht für 1st-Level-Support

Lernziele

Nachdem Sie diese Lerneinheit absolviert haben, sollten Sie folgende Fähigkeiten erworben haben:

1. Sie können gezielt auf der Oberfläche des Service Managers navigieren.
2. Sie können Störungen erfassen und weiterleiten.
3. Sie können ein Benutzerkonto für den DVO erstellen.
4. Sie können gezielt Informationen aus der Wissensdatenbank abrufen.
5. Sie können selbst Wissensdokumente erstellen.

Abschnitt 2: Zugang zum ITSM und dessen Aufbau

Aufbau des ITSM

Innerhalb des ITSM findet die Aufnahme, Weiterleitung und Kommunikation über den Bearbeitungsstatus von Störungen im Zusammenhang mit dem VPN-Zugangsdienst statt. Auf das ITSM haben verschiedene Teilnehmende auf unterschiedlichen Wegen Zugriff.

1. Der 1st-Level-Support bzw. der Zugangsdienstanbieter erhält Zugriff über den Service Manager. Die Zugangsdaten hierfür erhält er vom Zugangsdienstbetreiber.
2. Der DVO kann im Bedarfsfall vom 1st-Level-Support über das Self-Service-Portal Zugriff auf das ITSM erhalten.
3. Der Zugangsdienstbetreiber stellt den 2nd-Level-Support.
4. Hersteller von Komponenten stellen den 3rd-Level-Support. Die Firma secunet ist hierfür ein Beispiel.

Der 1st-Level-Support kann Incidents eröffnen und im Bedarfsfall an den 2nd-Level-Support weiterleiten. Sofern der DVO Zugriff auf das ITSM hat, kann er Anforderungen schreiben, die dann ebenfalls zu Incidents werden und vom 1st-Level-Support bearbeitet werden. Alle Beteiligten werden (sofern sie Zugriff haben) über das ITSM zu jeder Zeit über den Status der Bearbeitung auf dem Laufenden gehalten.

Prozess des Störungsmanagements

Im Folgenden schildern wir Ihnen zunächst schrittweise den Prozessablauf, der beim Auftauchen einer Störung im Zusammenhang mit dem VPN-Zugangsdienst eingehalten werden sollte.

1. Eine Störung tritt auf.
2. Der DVO versucht, diese anhand auftretender Fehlermeldungen und mit Ihrer Unterstützung aus dem 1st-Level-Support, selbst vor Ort zu lösen. Nur Störungen, die nicht von Ihnen in Ihrer Organisation behoben werden können, werden als Incidents im ITSM erfasst und weitergeleitet. Für Lösungsversuche und Ersterfassung nutzen Sie Ihr jeweils eigenes Ticket-System.
3. Wird keine Lösung gefunden, können Sie oder der DVO eine Störung melden. Dies erfolgt über den Service Manager.
4. Dazu muss die Störung detailliert beschrieben werden. Je nach Art der Störung müssen Informationen über den Konnektor (Serien-Nr.), Anmeldedaten wie die Contract-ID, der Standort (Leistungserbringer mit Kontaktdaten), eventuelle Fehlermeldungen und andere Fakten angegeben werden. Außerdem muss eine ausführliche Textbeschreibung verfasst werden. Je besser eine Störung beschrieben ist, umso höher

ITSM – Übersicht für 1st-Level-Support

ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Ursache ohne Rückfragen gefunden und schnell behoben werden kann.

5. Eine im Service Manager erfasste Störung kann dort nachverfolgt werden. Über den Service Manager läuft auch die nachfolgende Kommunikation, z. B. zu Lösungsvorschlägen oder eventuellen Rückfragen.

Ihr Zugang zum ITSM

Um Störungen im Service Manager zu erfassen, benötigen Sie zunächst Zugriff hierauf. Zugänge erhalten Sie vom Zugangsdienstbetreiber über die kommunizierten Ansprechpartner. Die Benutzerdaten und der passende Link werden Ihnen dann üblicherweise per E-Mail zugesandt. Link: <https://mein-zugangsdienst.itsm.arvato-systems.de/sm-webtier/index.do>

Abschnitt 3: Übersicht über den Service Manager

Klicken Sie auf **Anmelden**.

Hauptbildschirm

Der Startbildschirm ist Ihre Aufgabenliste, die mit der Warteschlange des 1st-Level-Supports übereinstimmt.

Menü

Auf der linken Seite des Bildschirms finden Sie das Menü, das durch einen Klick auf das Doppelpfeilsymbol ein- und ausklappbar ist. Klicken Sie auf die verschiedenen Menüpunkte, um eine kurze Beschreibung zu erhalten.

- **Favoriten und Dashboards:** Hier werden eigene Schwerpunkte oder Ansichten angezeigt, die einen Schnellaufgriff ermöglichen. Dies kann selbst konfiguriert werden, ist jedoch nicht Teil dieser Lerneinheit.
- **Incident Management:** Hier finden Sie alles rund um die gemeldeten Störungen.
- **Knowledge Management:** Hier ist die Wissensdatenbank zur Suche und Ablage bekannter Störungen und Lösungen, aber auch allgemeiner Bedienungs- und Installationsanleitungen.
- **Sonstiges:** Hier finden Sie weitere Funktionen, z. B. die Anlage und Pflege von Benutzern im Self-Service-Portal.

Kopfleiste

In der Kopfleiste finden Sie unter anderem die hinterlegten Informationen über den angemeldeten Benutzer und die Abmelfunktion.

Hier sehen Sie Ihren hinterlegten Namen, die Telefonnummer, falls Sie diese angegeben haben, und Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse. Nutzen Sie die Abmelfunktion nachdem Sie Ihre Sitzung abgeschlossen haben.

Die generelle Arbeitsweise im 1st-Level-Support

Eine Ihrer Aufgaben im 1st-Level-Support ist es, Incidents anzulegen, zu sichten und binnen 30 Minuten zu kategorisieren. Dazu müssen Sie feststellen, ob es sich um eine lokale oder um eine übergreifende Störung handelt. Klicken Sie auf die beiden Begriffe, um nähere Informationen zur Unterscheidung dieser Kategorien zu erhalten.

Lokale Störungen

Bei einem lokalen Incident handelt es sich um eine Servicestörung bzw. um einen Betriebszustand innerhalb des Zugangsdienstes, der vom erwarteten Betriebsverhalten

ITSM – Übersicht für 1st-Level-Support

abweicht und für dessen Behebung der support- und lösungsverantwortliche TI-Teilnehmer keine anderen am Betrieb beteiligten TI-Teilnehmer benötigt. Dies sind typischerweise technische Defekte einzelner Komponenten oder fehlerhafte Zugangsdaten beziehungsweise deren Übermittlung.

Übergreifende Störungen

Um einen übergreifenden Incident handelt es sich, wenn zur Bewältigung andere am Betriebsprozess beteiligte TI-Teilnehmer involviert werden müssen, d. h., wenn eine strukturierte Informationsübermittlung des Incidents an weitere TI-Teilnehmer eingeleitet werden muss.

Dies betrifft insbesondere Ausfälle der TI, ganz oder in Teilen. Vereinfacht gesagt: Bei einer übergreifenden Störung scheint der Zugangsdienst selbst in Ordnung, die erwartete Funktionalität steht aber trotzdem nicht zur Verfügung.

Zuständigkeit

Die Zuständigkeit für einen Incident wird über Zuweisungsgruppen geregelt. Es existieren die Zuweisungsgruppen

- 1st-Level-Support,
- 2nd-Level-Support und
- 3rd-Level-Support.

Bitte klicken Sie auf den 1st-Level-Support.

Haben Sie stets die offenen Incidents des 1st-Level-Supports in der Warteschlange im Blick. Es ist Ihre Verantwortung, diese zu bearbeiten und gegebenenfalls an den 2nd-Level-Support weiterzuleiten. Neben den Incidents, die Sie neu erfassen, finden Sie im Service Manager auch eventuelle Rückfragen zu Ihren Incidents.

Die Bearbeitung der Incidents ist transparent, d. h. Sie sehen Incidents Ihres Mandanten, die durch andere Zuweisungsgruppen bearbeitet werden und können deren Status nachverfolgen.

Überprüfen Sie Ihr Wissen

Innerhalb des **ITSM** findet die Aufnahme, Weiterleitung und Kommunikation über den Bearbeitungsstatus von **Störungen** im Zusammenhang mit der **TI-Anbindung** statt. Der 1st-Level-Support kann **Incidents** eröffnen und im Bedarfsfall an den **2nd-Level-Support** weiterleiten. Eine Ihrer Aufgaben im 1st-Level-Support ist es, Incidents anzulegen, zu sichten und binnen 30 Minuten zu **kategorisieren**.

Feedback wenn alle Wörter am richtigen Platz sind: „Sehr gut. Sie haben alle Wörter an den richtigen Platz gebracht.“

Abschnitt 4: Incidents erfassen und bearbeiten

Im Folgenden werden wir Ihnen die grundlegenden Arbeitsschritte zur Erfassung und Bearbeitung eines Incidents vorstellen.

Incidents initial erfassen

Sämtliche Fehler, Vorfälle oder Fragen werden als Incidents erfasst. Klicken Sie dazu auf **Neuen Incident erstellen**.

Generell gilt für dieses Formular:

- Alle Felder mit einem roten Stern müssen ausgefüllt werden,
- grau hinterlegte Felder können von Ihnen nicht ausgefüllt werden und
- es gibt verschiedene Auswahlmenüs, die Ihnen helfen, die richtigen Angaben zu

machen.

Klicken Sie jetzt auf die markierten Felder, um eine kurze Beschreibung zu erhalten.

Titel

Formulieren Sie einen sprechenden Titel – das bedeutet, dass das Problem bereits am Titel erkennbar sein sollte. Ein gutes Beispiel hierfür wäre: „VPN-Zugangsdienst lässt sich mit vorhandener Vertragsnummer (Contract-ID) nicht freischalten.“

Unter dem Titel finden Sie vier weitere Felder, die, falls möglich, ausgefüllt werden sollten.

Beispiele wären:

Standort: Dr. M. Muster in der Schellingstr. 18 in Oberhausen; E-Mail: Muster@Arzt.de [Tragen sie hier die Adresse und Kontaktdaten des Leistungserbringers ein.]

Fehlermeldung: Fehler ID 0082374 Fehlerhafte Contract-ID [Tragen Sie hier mögliche Fehlermeldungen ein, die Ihnen angezeigt werden.]

SerienNr.: Falls eine Komponente mit einer Seriennummer defekt ist. [13/05/2984675]

ContractID: 980532082274 [Tragen Sie hier die ContractID des Leistungserbringers ein.]

Beschreibung

Formulieren Sie eine ausführliche Beschreibung des Incidents. Neben einer ausführlichen Beschreibung des fehlerhaften und des erwarteten Verhaltens gehören dazu auch die jeweiligen Umstände. Je genauer ein Incident beschrieben ist, desto größer ist die Lösungsquote ohne weitere Rückfragen. Ein gutes Beispiel hierfür wäre: „Die Contract-ID kommt vom Zugangsdienstanbieter *Beispielanbieter*. Der DVO hat bereits dreimal versucht, den VPN-Zugangsdienst für die Praxis mit dieser Contract-ID freizuschalten und erhält immer die angegebene Fehlermeldung. Können Sie prüfen, ob die Contract-ID korrekt ist und ggf. auf dem schnellstmöglichen Wege eine aktuelle zur Verfügung stellen?“

Primär betroffener Service

Unter **Primär betroffener Service** müssen Sie angeben, in welchem Bereich Sie das Problem vermuten. Zum Beispiel passend müssten Sie hier den **VPN-Zugangsdienst** auswählen. Sofern ein Fehler beim Konnektor vermutet wird, oder der Austausch eines Konnektors veranlasst werden soll, müssen Sie hier **Konnektor** als **Primär betroffener Service** auswählen. Wählen Sie die Auswahlmöglichkeit **Unbekannt**, falls die Ursache der Störung nicht erkennbar ist oder die Suche danach noch nicht abgeschlossen ist.

Kategorie betroffenes Produkt/verursachendes Produkt

Hier können Sie angeben, welches Produkt nach Ihrer Einschätzung von der Störung betroffen ist beziehungsweise die Störung auslöst. Lassen Sie diese Felder im Zweifel wie voreingestellt.

Betroffene Betriebsumgebung

In diesem Feld ist die **Produktionsumgebung** (PU) voreingestellt. Sofern Sie keine Zugriffe auf **Test-** (TU) oder **Referenzumgebungen** (RU) haben, lassen Sie die Einstellung auf PU.

Zuordnung Lösungsbereich

Hier können Sie angeben, in welchem Bereich nach der Lösung gesucht werden muss. Bei Problemen einzelner Leistungserbringer oder Dienstleister vor Ort ist dies immer **lokal**. Vermuten Sie aber aufgrund eines hohen Fehleraufkommens oder beschriebener Fehler, dass es sich um einen generellen Ausfall des VPN-Zugangsdienstes handelt, wählen Sie hier **übergreifend**. In diesem Fall gehen Sie davon aus, dass die Lösung **nicht** bei der Installation, bei betriebenen Geräten, in der Software oder beim Leistungserbringer zu finden ist.

Auswirkung und Dringlichkeit

Auf Basis von Auswirkung und Dringlichkeit wird die Priorität des Incidents festgelegt. Diese Einordnung erfolgt nach Vorgaben der gematik und wird durch den 2nd-Level-Support im

ITSM – Übersicht für 1st-Level-Support

Rahmen der Vorprüfung des Incidents bestimmt. Sie können hier jedoch ebenfalls Angaben machen. Bitte wählen Sie nur im Falle übergreifender Incidents eine von **3 – Niedrig** abweichende Auswirkung.

Die durch die gematik definierte Dringlichkeit gibt darüber hinaus die Schwere der Störung an.

Natürlich sind alle Incidents wichtig und kurzfristig zu bearbeiten. Die Priorisierung der gematik zielt aber entscheidend darauf ab, Ausfälle des gesamten Dienstes schnell zu erkennen und zu lösen. Unter **Ressourcen** haben wir Ihnen noch die offiziellen Definitionen der gematik zu den verschiedenen Auswirkungs- und Dringlichkeitsstufen optional zur Verfügung gestellt.

Ressource

Link zur gematik : <https://fachportal.gematik.de/spezifikationen/online-produktivbetrieb/konzepte-und-spezifikationen/>

siehe „Spezifikationen zum Download“ als „gemRL_Betr_TI“ in jeweils aktueller Version.

Kontaktperson

Falls ein Benutzer des ITSM, zum Beispiel ein DVO mit Zugriff auf das Self-Service-Portal, über den Verlauf informiert werden soll, geben Sie diesen als Kontaktperson an.

Nachdem Sie alle Felder ausgefüllt haben, klicken Sie auf **Speichern**.

Übung: Kategorisieren Sie die Incidents

Im Folgenden zeigen wir Ihnen verschiedene Incidents und Sie sollen einschätzen, ob es sich um lokale oder übergreifende Störungen handelt. Stellen Sie dies bitte unter **Zuordnung Lösungsbereich** ein und klicken Sie anschließend auf **Speichern & beenden**.

1. Titel: Verbindung zur TI ist nicht möglich.

Beschreibung: Der DVO hat den Konnektor installiert und die Zugangsdaten eingegeben. Der Verbindungsaufbau war aber nicht erfolgreich und diese Fehlermeldung erscheint: EC_No_VPN_TI_Connection

Handelt es sich um eine

- a. **lokale Störung** oder um eine
- b. übergreifende Störung?

Feedback: Richtig: Sehr gut. Da noch keine Verbindung in die TI aufgebaut werden konnte, kann eigentlich nicht direkt davon ausgegangen werden, dass es sich um ein übergreifendes Problem handelt. Die Ursache ist unklar, aber höchstwahrscheinlich lokal zu beheben.

Falsch: Das ist unwahrscheinlich. Da noch keine Verbindung in die TI aufgebaut werden konnte, kann eigentlich nicht davon ausgegangen werden, dass es sich um ein übergreifendes Problem handelt. Die Ursache ist unklar, aber höchstwahrscheinlich lokal zu beheben.

2. Titel: Diverse Störungen

Beschreibung: Beim DVO haben sich mehrere Leistungserbringer gemeldet, die Störungen bei der TI-Anbindung haben. Alle haben die gleiche Fehlermeldung ablesen können: EC_No_Online_Connection

Handelt es sich um eine

- a. lokale Störung oder um eine

b. übergreifende Störung?

Feedback: Richtig: Sehr gut. Der Umstand, dass mehrere Leistungserbringer das gleiche Problem haben, lässt darauf schließen, dass es sich um eine übergreifende Störung handelt.

Falsch: Leider nicht richtig. Der Umstand, dass mehrere Leistungserbringer im gleichen Gebiet das gleiche Problem haben, lässt darauf schließen, dass es sich um eine übergreifende Störung handelt.

3. Titel: Kartenterminal ist nicht erreichbar

Beschreibung: DVO kann bei der TI-Anbindung in der Arztpraxis von Dr. Sebig in der Diesseitsstraße 35 das Kartenterminal nicht im Netzwerk finden. Er erhält diese Fehlermeldung: EC_CardTerminal_Not_Available (\$ctId). Andere Komponenten wurden erkannt und sind bereits mit dem Netzwerk verbunden. Auch die VPN-Verbindung des Konnektors hat bereits funktioniert.

Handelt es sich um eine

- a. **lokale Störung** oder um eine
- b. übergreifende Störung?

Feedback: Richtig: Sehr gut. Die einzige Verbindung, die derzeit nicht zu funktionieren scheint, ist die zwischen dem Netzwerk in der Arztpraxis und dem Kartenterminal. Da andere Funktionen der TI nicht gestört sind, wird es sich höchstwahrscheinlich um eine lokale Störung handeln.

Falsch: Leider nicht richtig. Die einzige Verbindung, die derzeit nicht zu funktionieren scheint, ist die zwischen dem Netzwerk in der Arztpraxis und dem Kartenterminal. Da andere Funktionen der TI nicht gestört sind, wird es sich höchstwahrscheinlich um eine lokale Störung handeln.

Incidents weiterleiten

Nachdem Sie den initialen Incident kategorisiert haben, können Sie ihn zur Vorprüfung an den 2nd-Level-Support weiterleiten. Falls Sie nach der Erfassung den Incident zwischenzeitlich geschlossen haben, müssen Sie ihn über die Warteschlange suchen. Klicken Sie hierzu auf **Incident-Warteschlange**, suchen den soeben erstellten Incident und öffnen Sie ihn. Falls Sie den Incident nach dem Speichern sofort weiterbearbeiten und nicht schließen, können Sie sich den Weg über die Warteschlange sparen.

Bevor Sie den Incident zur Vorprüfung an den 2nd-Level-Support weiterleiten, müssen Sie den Inhalt prüfen und bei Bedarf weitere Details ergänzen.

Übung: Überprüfen Sie die Incidents

1. Sollten Sie bei diesem Incident noch weitere Informationen ergänzen?

Titel: Fehlermeldung

Standort: Praxis Dr. Muster

Fehlermeldung:

SerienNr.:

ContractID:

Beschreibung: Die Verbindung mit dem Zugangsdienst funktioniert nicht.

Antwortmöglichkeiten:

ITSM – Übersicht für 1st-Level-Support

Nein, die Informationen sind ausreichend, um den Fehler bearbeiten zu können.

Ja, die Beschreibung sollte ergänzt werden.

Feedback: Falsch: „Das ist leider nicht korrekt. Die Beschreibung des Fehlers ist zu vage, um konkrete Handlungsempfehlungen geben zu können oder den Incident kategorisieren zu können. Außerdem ist der Titel nicht aussagekräftig.“

Richtig: „Korrekt. Weitere Details sollten in der Beschreibung ergänzt werden und der Titel müsste aussagekräftiger sein.“

2. Welche Informationen würden Sie noch in die Beschreibung des Incidents mitaufnehmen?

Kontaktdaten des Meldenden

Beschreibung möglicher Fehlermeldungen [im Feld Fehlermeldung:

EC_No_VPN_TI_Connection.; im Beschreibungstext: erscheint ein Fehlercode.]

Informationen über Zugangsdienstanbieter

Informationen über Zugangsdienstbetreiber

Mehr Informationen über den betroffenen Leistungserbringer [Im Feld Contract ID:

980532082274; Im Beschreibungstext: in der Praxis von Dr. Muster, E-Mail: Muster@Arzt.de]

Bei welchem Arbeitsschritt tritt dieser Fehler auf? [Beim Versuch der Verbindung des Konnektors mit dem VPN]

Welche Versuche wurden bereits zur Behebung unternommen? [Die Online-Verbindung des Konnektors wurde bereits überprüft und funktioniert. Eine manuelle Verbindung zum VPN lässt sich ebenfalls nicht herstellen.]

[Feedback bei falschen Begriffen:] „Diese Information ist nicht zwingend notwendig, um den Incident zu beschreiben.“

[Feedback bei richtigen Begriffen:]

[Der passende Textabschnitt wird in die Beschreibung eingefügt.]

[Am Ende soll dieser Text entstanden sein:]

„Die Verbindung mit dem VPN funktioniert nicht in der Praxis von Dr. Muster, E-Mail: Muster@Arzt.de. Beim Versuch der Verbindung des Konnektors mit dem VPN erscheint ein Fehlercode. Die Online-Verbindung des Konnektors wurde bereits überprüft und funktioniert. Eine manuelle Verbindung zum VPN lässt sich ebenfalls nicht herstellen.“

Feedback, nachdem alle relevanten Informationen eingefügt wurden:

„Sehr gut. Jetzt kann der Incident weitergeleitet werden.“

Nachdem Sie alle relevanten Informationen erfasst haben, können Sie jetzt den Status auf **In Vorprüfung** setzen.

Klicken Sie auf **Speichern**, um den Incident an den 2nd-Level-Support weiterzuleiten.

Dort werden im Anschluss die Zuordnung des Lösungsbereichs sowie die Priorität nach Vorgaben der gematik geprüft und gesetzt. Eventuelle Rückfragen werden entweder direkt oder durch das Ticket **Rückfrage an Meldenden** an Sie gestellt.

Incidents schließen

Sobald ein Incident Ihres Mandanten abschließend bearbeitet wurde, erhält er vom 2nd-Level-Support den Status **gelöst** und wird an Sie als den Meldenden zurückgegeben.

In diesem Fall müssen Sie die angegebene Lösung prüfen und bei Erfolg den Incident **schließen**.

Falls der Lösungsversuch keinen Erfolg hatte, müssen Sie den Incident erneut öffnen, indem

ITSM – Übersicht für 1st-Level-Support

Sie manuell den Status und die Zuweisungsgruppe setzen. Machen Sie dabei unbedingt weitere Angaben zum Fehler oder Fehlverhalten bzw. zu der von Ihnen vorgenommenen Überprüfung. Nach sieben Tagen wird ein Incident automatisch vom Status **gelöst** auf **geschlossen** gesetzt.

Übersicht und Suchen

Es ist Aufgabe des 1st-Level-Supports, die Warteschlangen seiner Zuweisungsgruppe im Blick zu haben und zügig zu bearbeiten. Hier tauchen auch Incidents auf, die durch DVOs ausgelöst werden oder zu denen es Rückfragen gibt.

Behalten Sie deshalb den Überblick über Ihre Incidents.

Es gibt zwei Möglichkeiten zum Auffinden von Incidents:

- die Incident-Warteschlange und
- Incident suchen

Beide Funktionen finden Sie unter dem Menüpunkt **Incident Management**. Klicken Sie darauf. Klicken Sie anschließend auf **Incident-Warteschlange**.

Stellen Sie sicher, dass im Feld **Warteschlange** die Kategorie **Incident** und im Feld **Ansicht** die Kategorie **All Open Incidents** ausgewählt sind.

Klicken Sie jetzt auf das Feld **Zuweisungsgruppe: 1st-Level-Support**. Hier sehen Sie die Warteschlange für den 1st-Level-Support.

Klicken Sie jetzt auf **Incidents suchen**.

Sie können hier nach sehr vielen und spezifischen Parametern suchen. Um die Incidents des 1st-Level-Supports zu sehen, müssen Sie in der rechten oberen Ecke die Zuweisungsgruppe **1st-Level-Support** aus dem Drop-Down-Menü auswählen. Klicken Sie jetzt auf **Suchen**.

Im oberen Abschnitt werden Ihnen die gefundenen Incidents angezeigt und darunter der Inhalt des ersten Incidents der Liste.

Diese Funktion ist z. B. nützlich, falls Sie nach allen offenen Incidents suchen, die vom gleichen Kontakt gemeldet wurden.

Zusammenfassung

- Bei der Erstellung von Incidents sind eine detaillierte **Beschreibung** und der sprechende **Titel** entscheidend.
- Bevor Sie Incidents an den **2nd-Level-Support** weiterleiten, müssen Sie diese erneut **prüfen**. Erst dann setzen Sie den Status auf **in Vorprüfung** und speichern den Incident.
- Behalten Sie immer den Überblick über Ihre **Incidents**. Nutzen Sie hierfür die Incident-**Warteschlange**.

Abschnitt 5: Wissensdatenbank

Unter dem Menüpunkt **Knowledge Management** können Sie Wissensdokumente nutzen, erstellen und bearbeiten.

In dieser Lerneinheit werden wir Ihnen die zwei wichtigsten Funktionen des Knowledge Managements zeigen: „Veröffentlichte Dokumente“ und „Wissensdokument beitragen“.

Veröffentlichte Dokumente

Hier können Sie nach bereits veröffentlichten Wissensdokumenten suchen.

Diese sind in drei verschiedene Dokumenttypen eingeteilt:

ITSM – Übersicht für 1st-Level-Support

1. Weitere Dokumente: Hier werden beispielsweise Betriebsanleitungen für Komponenten der TI bereitgestellt.
2. Frage/Antwort (=FAQ): Hier werden häufige Fragen mit der jeweils passenden Antwort dokumentiert.
3. Fehlermanagement: Hier werden nützliche Informationen zu Fehlerfällen und Lösungsmöglichkeiten dokumentiert.

Zur Suche nach Wissensdokumenten können Sie die verschiedenen Felder mit Suchkriterien füllen. Klicken Sie auf die verschiedenen Felder, um kurze Erläuterungen zu erhalten.

Dokument-ID: Falls Ihnen diese bekannt ist, können Sie direkt nach ihr suchen.

Gegebenenfalls wird bei einem Lösungsvorschlag auch auf eine Dokument-ID verwiesen.

Dokumenttyp: Hier können Sie einstellen, ob Sie nach FAQ, Fehlermanagement oder weiteren Dokumenten suchen möchten.

Status: Hier stehen zwei Kategorien zur Auswahl. *Intern genehmigt* steht für Dokumente, die nur für Ihren Mandanten angelegt wurden und *extern genehmigt* steht für Dokumente, die von allen Teilnehmenden des ITSM eingesehen werden können.

Gebietsschema: Hier können Sie die Sprache der Wissensdokumente wählen, nach denen Sie suchen möchten.

Autor: Hierüber können Sie nach Wissensdokumenten suchen, die von einem bestimmten Teilnehmer des ITSM bereitgestellt wurden.

Verknüpfter Service: Hier können Sie Ihre Suche nach verschiedenen TI-Services filtern.

Kategorien: Hierüber können Sie gezielt nach Kategorien für Wissensdokumente suchen. Insgesamt stehen zehn Kategorien zur Auswahl, die in vier übergeordneten Kategorien aufgeteilt sind.

Dies sind die verschiedenen Kategorien

ITSM:

Benutzerverwaltung

Fehler

Reporting

Konnektor:

Ausfall

Fehler

Registrierung:

Fehlerhaft

ContractID

Nicht möglich

VPN-Zugang:

TI fehlerhaft

SIS fehlerhaft

Sollten Sie im Laufe Ihrer Arbeit mit dem Service Manager noch denken, dass weitere Kategorien nötig wären, können Sie dies dem 2nd-Level-Support mitteilen, indem Sie einen entsprechenden Incident verfassen.

Nachdem Sie alle verfügbaren Suchkriterien eingestellt haben, müssen Sie auf **Suchen** klicken.

Wissensdokument beitragen

Sie haben diese Störung bearbeitet: „Die Verbindung mit dem VPN funktioniert nicht. Beim Versuch der Verbindung des Konnektors mit dem VPN erscheint ein Fehlercode. Die Online-

ITSM – Übersicht für 1st-Level-Support

Verbindung des Konnektors wurde bereits überprüft und funktioniert. Eine manuelle Verbindung zum VPN lässt sich ebenfalls nicht herstellen.“

Nach mehreren Nachfragen und der Weiterleitung an den 2nd- und 3rd-Level-Support haben Sie herausgefunden, dass der DVO den Anbindungsmodus des Konnektors falsch konfiguriert hatte. Dies wurde behoben und danach funktionierte der Anschluss an die TI in der Praxis.

Um diese Fehlerquelle in Zukunft auszuschließen, beschließen Sie, den Prozess als Wissensdokument zu hinterlegen.

1. Klicken Sie auf **Wissensdokument beitragen**. Hier haben Sie die Möglichkeit, eigene Artikel für einen Mandanten anzulegen.
2. Wählen Sie jetzt den passenden Dokumenttyp aus. In diesem Fall wäre es **Fehlermanagement**.
3. Wählen Sie einen passenden sprechenden **Titel**. In diesem Fall wäre: "Online-Verbindung des Konnektors prüfen" geeignet. Klicken Sie auf das Feld, um den Titel einzufügen.
4. Beschreiben Sie in der **Zusammenfassung** das Problem und die gefundene Lösung in Kurzform:
„Die falsche Konfiguration des Anbindungsmodus des Konnektors führte dazu, dass keine Verbindung zum VPN der TI hergestellt werden konnte. Dies sollte bei Verbindungsproblemen geprüft werden.“ Klicken Sie auf das Feld, um die Zusammenfassung einzufügen.
5. Legen Sie ein Ablaufdatum für das Wissensdokument fest. Die Standardeinstellung ist hier ein Jahr. Falls Sie kein Ablaufdatum festlegen möchten, können Sie den Eintrag in diesem Feld löschen.
6. Ohne die bewusste Zustimmung zur Veröffentlichung können andere Teilnehmende des ITSM Ihren Eintrag nicht lesen. Setzen Sie einen Haken in das Feld **Recht zur Veröffentlichung dieses Materials bestätigen**.
7. Über **Tags** können Sie Schlagworte für Ihr Wissensdokument festlegen, um anderen Nutzern des ITSM die Suche zu erleichtern. In unserem Fall wären **Konnektor**, **VPN-Verbindung** und **Anbindungsmodus** geeignet. Klicken Sie auf die Tags-Felder, um die Begriffe einzusetzen.
8. Unter **Verknüpfte Services** können Sie angeben, welche TI-Services bei der zugrundeliegenden Störung betroffen oder beschrieben sind. In unserem Fall wären das der **VPN Zugangsdienst** und der **Konnektor**.
9. Je nachdem, welchen Dokumenttyp Sie bearbeiten, haben Sie im unteren Bereich des Wissensdokuments verschiedene Auswahlmöglichkeiten.
 - Bei einem Frage/Antwort-Wissensdokument können hier die ausführliche Frage und in einem weiteren Reiter die passenden Antworten eingefügt werden.
 - Bei einem Weitere-Dokumente-Wissensdokument können an dieser Stelle externe Dokumente wie Benutzerhandbücher hochgeladen werden.
 - In unserem Fall können wir Referenzen angeben. Dies ist ein Synonym für die eigentliche und ausführliche Lösungsbeschreibung der Störung.
10. Unter dem Reiter **Kategorisierung/Kennzeichen** können Sie dem Wissensdokument noch verschiedene Kategorien zuordnen. Die Auswahlliste der Kategorien ist erweiterbar, schlagen Sie gerne auch selbst neue Kategorien in Form eines Incidents an den 2nd-Level-Support vor.

ITSM – Übersicht für 1st-Level-Support

11. Zuletzt können Sie noch eventuell vorhandene Anhänge anfügen.
12. Während Sie das Wissensdokument erstellen, können Sie jederzeit Ihren Fortschritt sichern, indem Sie auf **Entwurf speichern** klicken. Sobald das Wissensdokument fertig ist, können Sie es durch einen Klick auf **Absenden** verfügbar machen.

Abschnitt 6: Benutzerpflege DVO

Als Mitarbeiter im 1st-Level-Support des Zugangsdiensteanbieters haben Sie die Möglichkeit, dem DVO Zugriff auf das ITSM zu verschaffen. Der Zugangsdiensteanbieter entscheidet selbst, ob diese Möglichkeit genutzt wird, oder ob sich die DVOs über andere Wege mit dem 1st-Level-Support in Verbindung setzen müssen.

Sofern Sie einem DVO einen Zugang einrichten, kann dieser über das Self-Service-Portal selbst im ITSM Anfragen an Sie stellen, die automatisch in einem Incident münden.

Zudem können Sie einem DVO ermöglichen, Incidents und deren Bearbeitungsfortschritt einzusehen, indem Sie ihn im Incident als Kontaktperson angeben.

Ob Sie diese Möglichkeit nutzen, ist Ihnen freigestellt. Bitte klären Sie dies in Ihrer Organisation. Im Falle der Nutzung ist Ihre Organisation selbst für die Anlage und Pflege der DVO-Benutzer zuständig.

Neuen Benutzer anlegen

Klicken Sie im Menü auf **Sonstiges**.

Der Menüpunkt **Neuer ESS User** (ESS=Employee-Self-Service) öffnet die Eingabemaske zur Anlage eines Benutzers im Self-Service-Portal.

Klicken Sie auf die verschiedenen Begriffe, um eine kurze Erläuterung dazu zu erhalten.

User-Typ: Hier ist **ESS-User** vorausgewählt und kann nicht geändert werden.

Login-Name: frei wählbarer Name zum Log-in im Self-Service-Portal für den späteren Nutzer

Kontakt-Name: Dieser Name wird später im ITSM angezeigt.

Vorname, Nachname: Das muss der echte Name des Benutzers sein.

E-Mail, Telefon: Wird für schnelle Rückfragen und eine gewünschte Kontaktaufnahme genutzt. Geben Sie nach Möglichkeit immer eine Telefonnummer an, um später Lösungsversuche direkt abstimmen zu können.

Der Benutzer wird automatisch Ihrer Organisation zugeordnet.

Benutzer pflegen

Über den Menüpunkt **Benutzerpflege** können Sie:

- Benutzerdaten pflegen,
- Einstellungen für Benutzer vornehmen,
- Benutzer sperren und reaktivieren sowie
- Passwörter zurücksetzen.

Abschnitt 7: Schluss

Haben Sie die Lernziele erreicht?

1. Sie können gezielt auf der Oberfläche des Service Managers navigieren.
2. Sie können Störungen erfassen und weiterleiten.
3. Sie können ein Benutzerkonto für den DVO erstellen.
4. Sie können gezielt Informationen aus der Wissensdatenbank abrufen.

5. Sie können selbst Wissensdokumente erstellen.

Mitwirkende

Marco Kuhlkamp

ist diplomierter Mathematiker und war als Softwareentwickler in der Anwendungsentwicklung tätig. Als Berater betreute er anschließend Kunden im Verlagsumfeld, der Versorgungsindustrie und im Gesundheitswesen. Heute ist er als Solution Architect bei Arvato Systems tätig. Im Schwerpunkt Anforderungsmanagement schafft er dort individuelle Lösungen für seine Kunden.

Robert Rath

war als examinierter Gesundheits- und Krankenpfleger über sieben Jahre in der stationären Pflege an der Berliner Charité beschäftigt. Dort arbeitete er im Fachbereich Hämatologie und Onkologie und war spezialisiert auf die Versorgung von chronischen Wunden und die praktische Anleitung von Auszubildenden und Praktikanten. Zusätzlich hat Herr Rath drei Jahre lang Gesundheitswissenschaften an der Charité studiert und den akademischen Grad Bachelor of Science erworben.

Fast geschafft

Schließen Sie dieses Fenster, um zur Relias-Plattform zurückzukehren.

Überprüfung

1. Benennen Sie den Menüpunkt im Service Manager, den Sie zuerst ansteuern würden, um nach Ihren offenen Incidents zu suchen.
 - Incident-Warteschlange
 - Incidents suchen
 - Berichterstellung
 - Knowledge Management
2. Identifizieren Sie die **falsche** Aussage.
 - Sofern dem DVO der Zugriff auf das ITSM ermöglicht wurde, kann er Anforderungen schreiben, die dann zu Incidents werden und vom 1st-Level-Support bearbeitet werden.
 - Je besser eine Störung beschrieben ist, umso höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Ursache gefunden und schnell behoben werden kann.
 - Hersteller von TI-Komponenten stellen den 3rd-Level-Support.
 - Die Kategorisierung von Incidents wird vom 2nd-Level-Support durchgeführt.
3. Was ist ein wichtiger Hinweis darauf, dass es sich um eine übergreifende Störung handeln könnte?
 - Es werden viele ähnliche Störungen zur gleichen Zeit gemeldet.
 - Mehrere Komponenten bei einem Leistungserbringer sind gleichzeitig gestört.
 - Viele unterschiedliche Störungen werden gemeldet.
 - Der DVO gibt dies in seiner Beschreibung an.

ITSM – Übersicht für 1st-Level-Support

4. Benennen Sie die Instanz, die dem DVO Zugang zum ITSM verschaffen kann.
 - 1st-Level-Support
 - 2nd-Level-Support
 - 3rd-Level-Support
 - Zugangsdienstbetreiber
5. Unter welchen Umständen sollen Sie eine andere Dringlichkeit als 3 – *Niedrig* angeben?
 - im Falle einer übergreifenden Störung
 - im Falle einer lokalen Störung
 - sobald Sie ein DVO oder Leistungserbringer darum bittet
 - dies sollen Sie unter keinen Umständen tun