

IT-Service Management

Grundlagen

Definition

Definition

Service-Lebenszyklus



IT-Service Management

Übersicht

Definition

Service-Lebenszyklus

Service-Arten



IT-Service Management

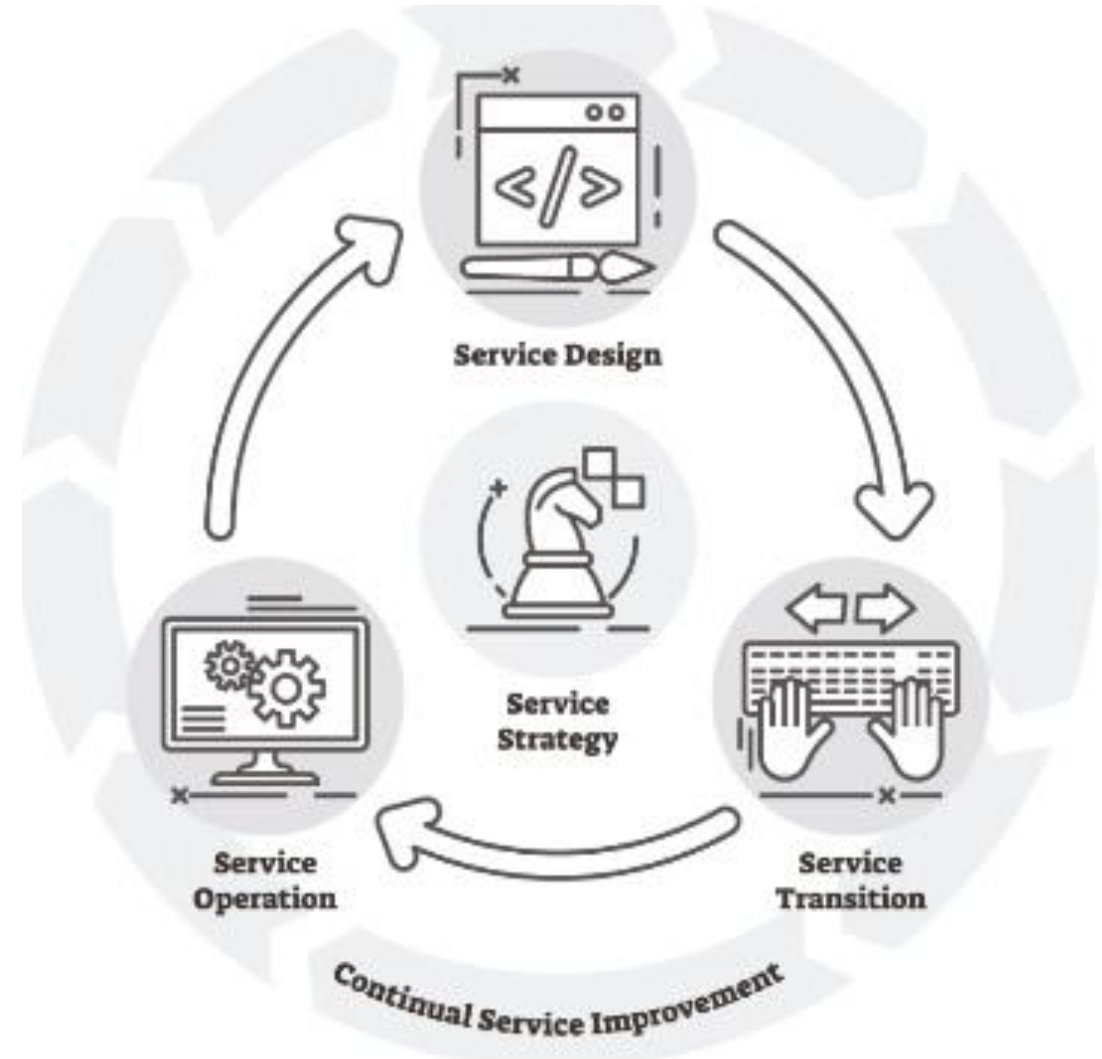
Übersicht

Definition

Service-Lebenszyklus

Service-Arten

Best-Practices – ITIL



IT-Service Management

Übersicht

Definition

Service-Lebenszyklus

Service-Arten

Best-Practices – ITIL

Service-Operation - Ticketsystem



OTRS



Jira



freshdesk

itop.

easy service management

Definition

Service-Lebenszyklus

Service-Arten

Best-Practices – ITIL

Service-Operation - Ticketsystem

Service-Level



IT-Service Management

Grundlagen

- BSI^{*}:** Komposition von **Objekten** und **Prozessen** zur Erfüllung einer **Aufgabenstellung**
- FitSM^{**}:** Mittel zur Lieferung eines **Mehrwerts** für **Kunden** indem dessen **Ziele** unterstützt werden.
- ITIL^{***}:** Mittel zur gemeinsamen **Wertschöpfung**, fördert vom Kunden erstrebte **Ergebnisse**, **vermindert Kosten und Risiken** für Kunden

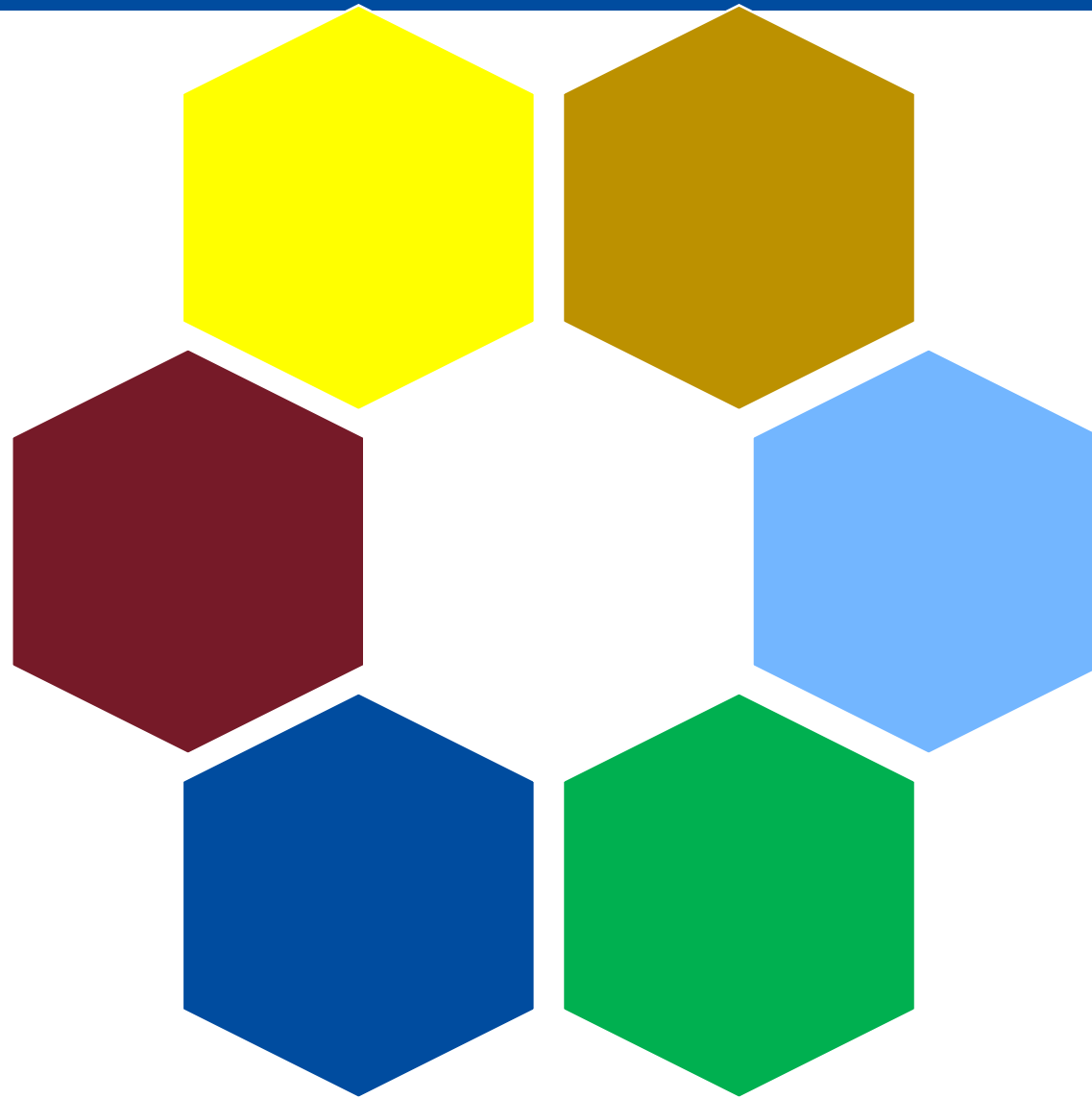
**Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik*

*** Standardfamilie für ITSM*

**** Best Practice Leitfaden*

IT-Service Management

Service Lebenszyklus



IT-Service Management

Service Lebenszyklus



Beispiel-Service

**Beschaffung / Installation /
Konfiguration von
Mitarbeiter-Notebooks**

IT-Service Management

Service Lebenszyklus



Beratung

IT-Service Management

Service Lebenszyklus

Beratung

Ist-Analyse
Strategie
Chancen
Konzepte
Pläne
Compliance
Sicherheit
Green-IT
Wirtschaftlichkeit
Risiken



IT-Service Management

Service Lebenszyklus

Beratung

Ist-Analyse

Strategie

Chancen

Konzepte

Pläne

Compliance

Sicherheit

Green-IT

Wirtschaftlichkeit

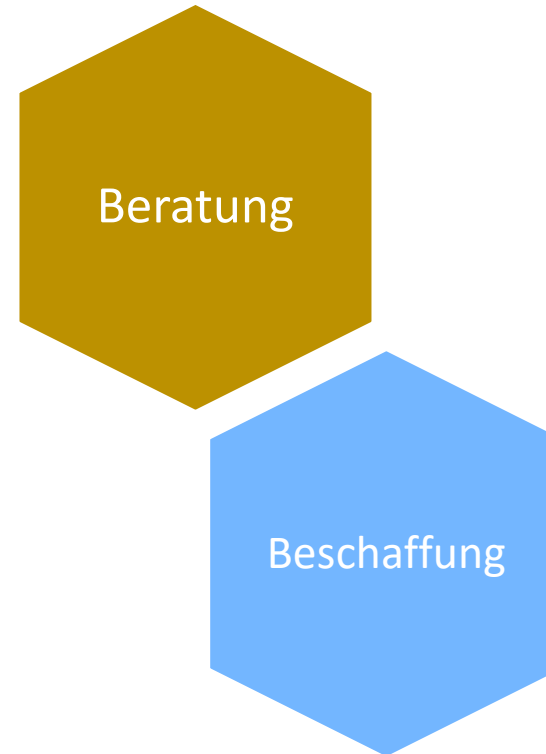
Risiken

Beispiel-Service

**Beschaffung / Installation
/ Konfiguration von
Mitarbeiter-Notebooks**

IT-Service Management

Service Lebenszyklus



IT-Service Management

Service Lebenszyklus

Beschaffung

Anforderungen
Vertragsgestaltung
Ausschreibung
Angebotsauswahl
Bestellung
E-Procurement
Annahme



IT-Service Management

Service Lebenszyklus

Beschaffung

Anforderungen
Vertragsgestaltung
Ausschreibung
Angebotsauswahl
Bestellung
E-Procurement
Annahme

Beispiel-Service
Beschaffung / Installation
/ Konfiguration von
Mitarbeiter-Notebooks

IT-Service Management

Service Lebenszyklus



IT-Service Management

Service Lebenszyklus

Bereitstellung

Anlieferung
Konfiguration
Installation
Tests
Hosting
Cloud-Services
Managed Services
Administration
Lizenzverwaltung
Abrechnung



IT-Service Management

Service Lebenszyklus

Bereitstellung

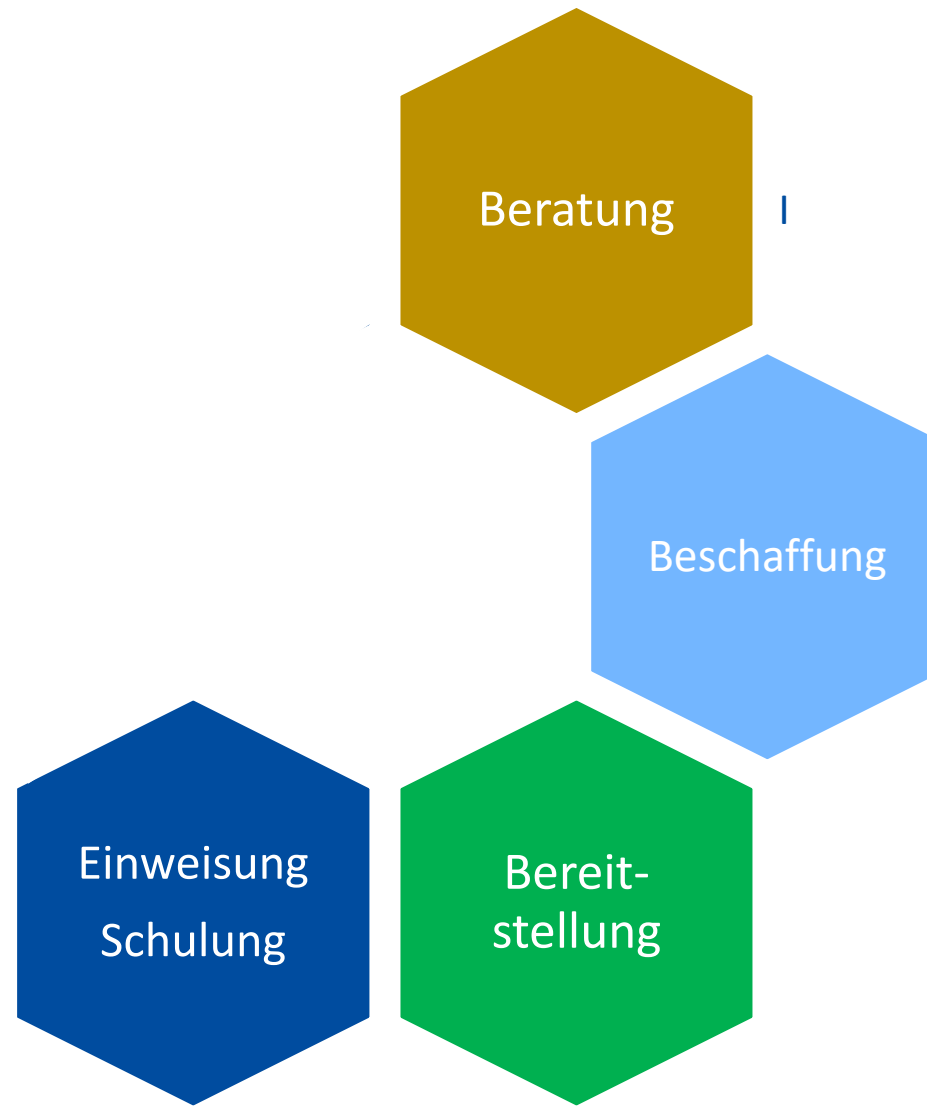
Anlieferung
Konfiguration
Installation
Tests
Hosting
Cloud-Services
Managed Services
Administration
Lizenzverwaltung
Abrechnung

Beispiel-Service

**Beschaffung / Installation
/ Konfiguration von
Mitarbeiter-Notebooks**

IT-Service Management

Service Lebenszyklus



IT-Service Management

Service Lebenszyklus

Einweisung
Schulung

Vor-Ort-Einweisung
Website-FAQ
Beratung
Schulung
Training
Zertifizierung



IT-Service Management

Service Lebenszyklus

Einweisung
Schulung

Vor-Ort-Einweisung

Website-FAQ

Beratung

Schulung

Training

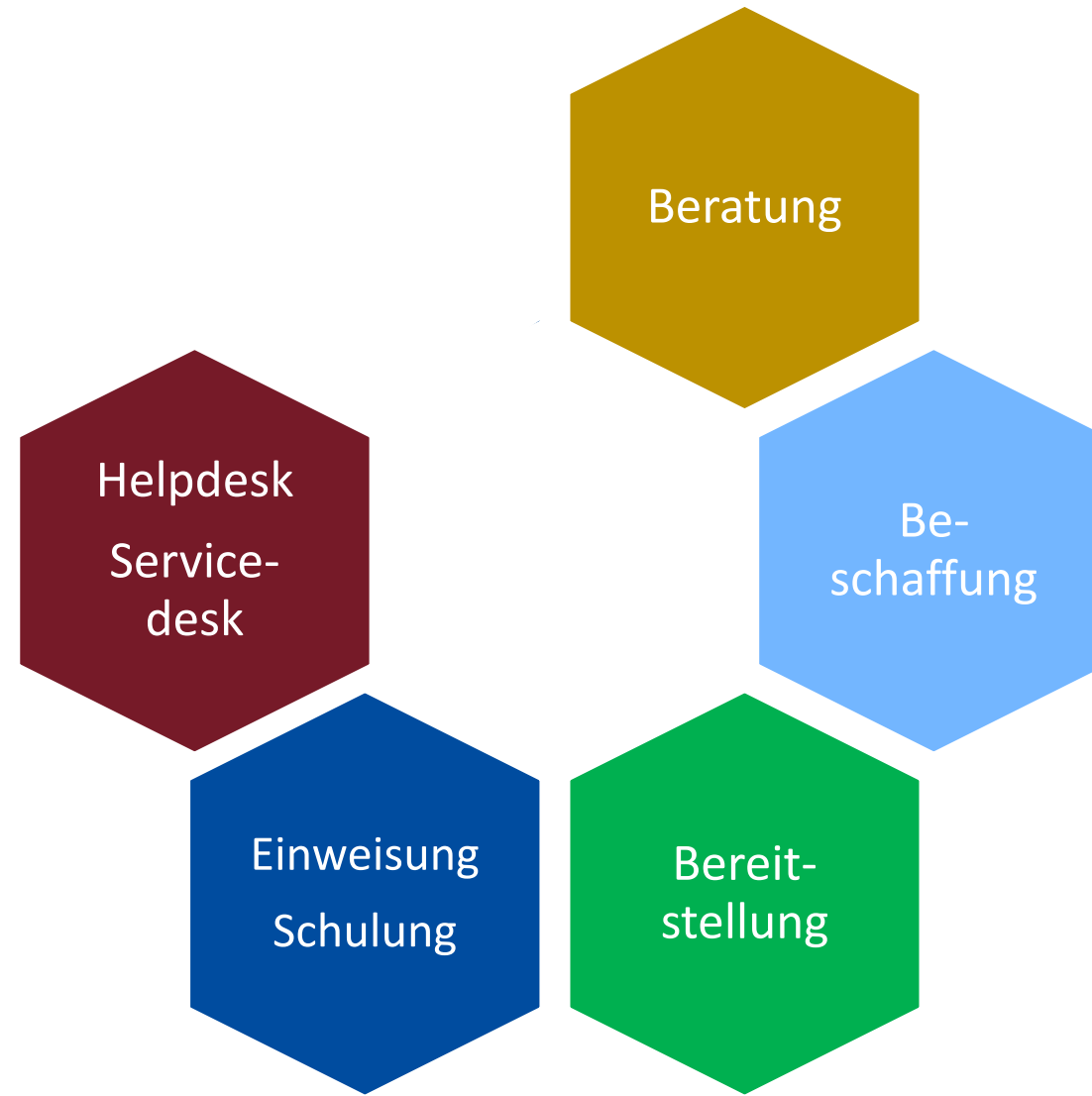
Zertifizierung

Beispiel-Service

**Beschaffung / Installation
/ Konfiguration von
Mitarbeiter-Notebooks**

IT-Service Management

Service Lebenszyklus



IT-Service Management

Service Lebenszyklus

Helpdesk
Servicedesk

Bearbeitung SLA
Verträge
Administration
Fern-Wartung
Pflege
Monitoring
Unterstützung
Services
Beratung
Kommunikation



IT-Service Management

Service Lebenszyklus

Helpdesk
Servicedesk

Bearbeitung SLA

Verträge

Administration

Fern-Wartung

Pflege

Monitoring

Unterstützung

Services

Beratung

Kommunikation

Beispiel-Service

**Beschaffung / Installation
/ Konfiguration von
Mitarbeiter-Notebooks**

IT-Service Management

Service Lebenszyklus

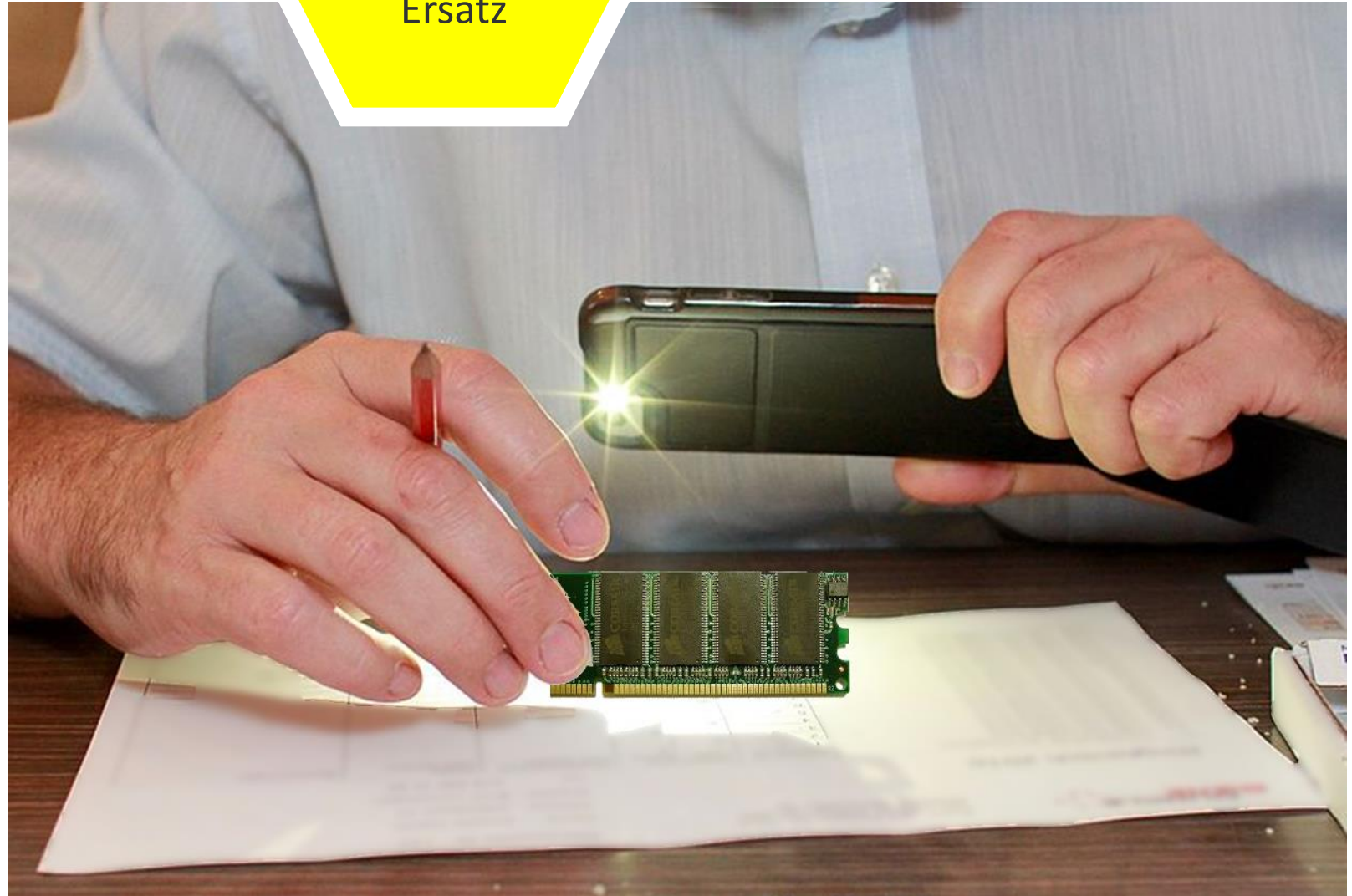


IT-Service Management

Service Lebenszyklus

Kontrolle
Anpassung
Ersatz

Tests, Analysen
ROI, Berichte
Ersatz
Gewährleistung
Garantie
Entsorgung
Upgrade
Migration
Recycling
Datenlöschung



IT-Service Management

Service Lebenszyklus

Kontrolle
Anpassung
Ersatz

Tests, Analysen

ROI, Berichte

Ersatz

Gewährleistung

Garantie

Entsorgung

Upgrade

Migration

Recycling

Datenlöschung

Beispiel-Service

Beschaffung / Installation
/ Konfiguration von
Mitarbeiter-Notebooks

IT-Service Management

Service-Arten I

IT-Vertrieb/IT-Handel

IT-Service

Field-Service/Vor-Ort-Service

On-Side-Management

Swap-Service

DIY-Service

Cloud-Services

Live-Chat

Chatbot



IT-Service Management

Service-Arten I

IT-Vertrieb/IT-Handel

IT-Service

Field-Service/Vor-Ort-Service

On-Side-Management

Swap-Service

DIY-Service

Cloud-Services

Live-Chat

Chatbot



IT-Service Management

Service-Arten I

IT-Vertrieb/IT-Handel

IT-Service

Field-Service/Vor-Ort-Service

On-Side-Management

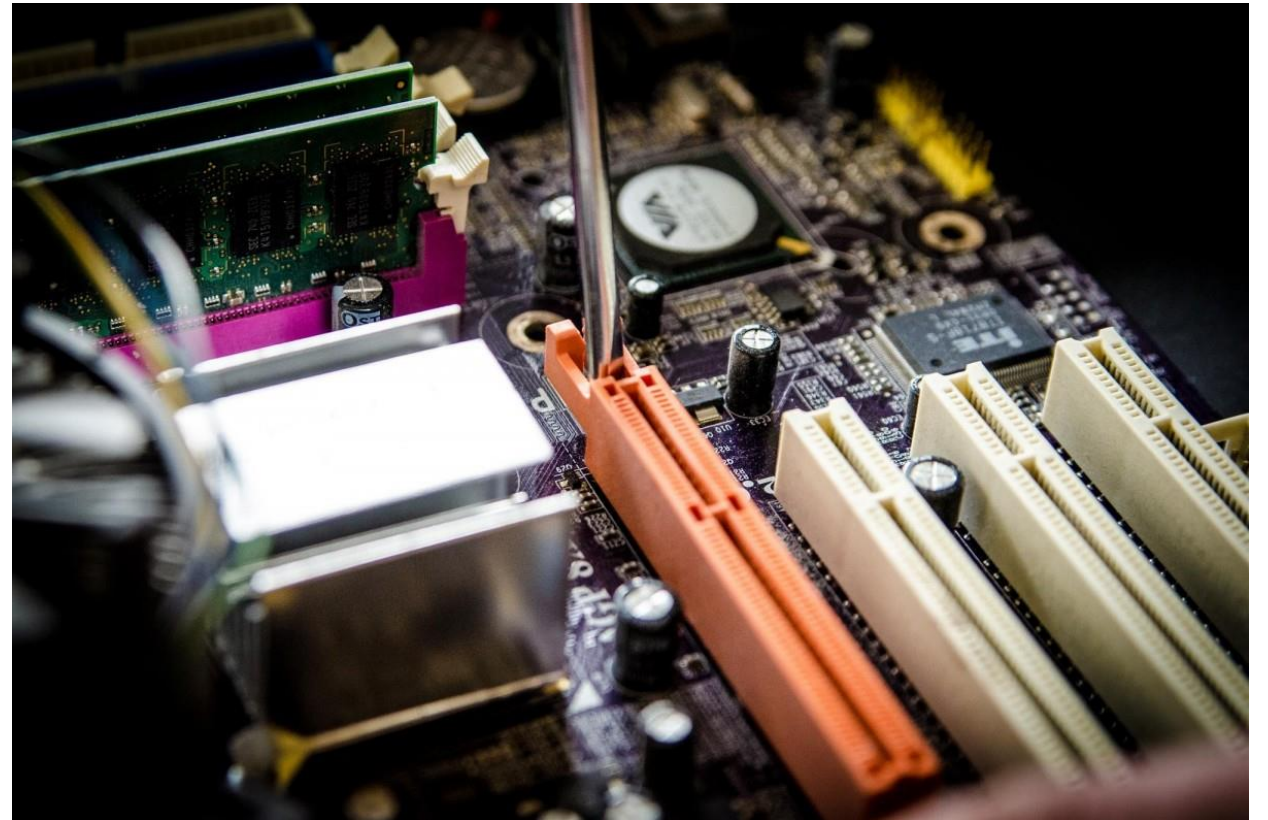
Swap-Service

DIY-Service

Cloud-Services

Live-Chat

Chatbot



IT-Service Management

Service-Arten I

IT-Vertrieb/IT-Handel

IT-Service

Field-Service/Vor-Ort-Service

On-Side-Management

Swap-Service

DIY-Service

Cloud-Services

Live-Chat

Chatbot



IT-Service Management

Service-Arten I

IT-Vertrieb/IT-Handel

IT-Service

Field-Service/Vor-Ort-Service

On-Side-Management

Swap-Service

DIY-Service

Cloud-Services

Live-Chat

Chatbot



IT-Service Management

Service-Arten I

IT-Vertrieb/IT-Handel

IT-Service

Field-Service/Vor-Ort-Service

On-Side-Management

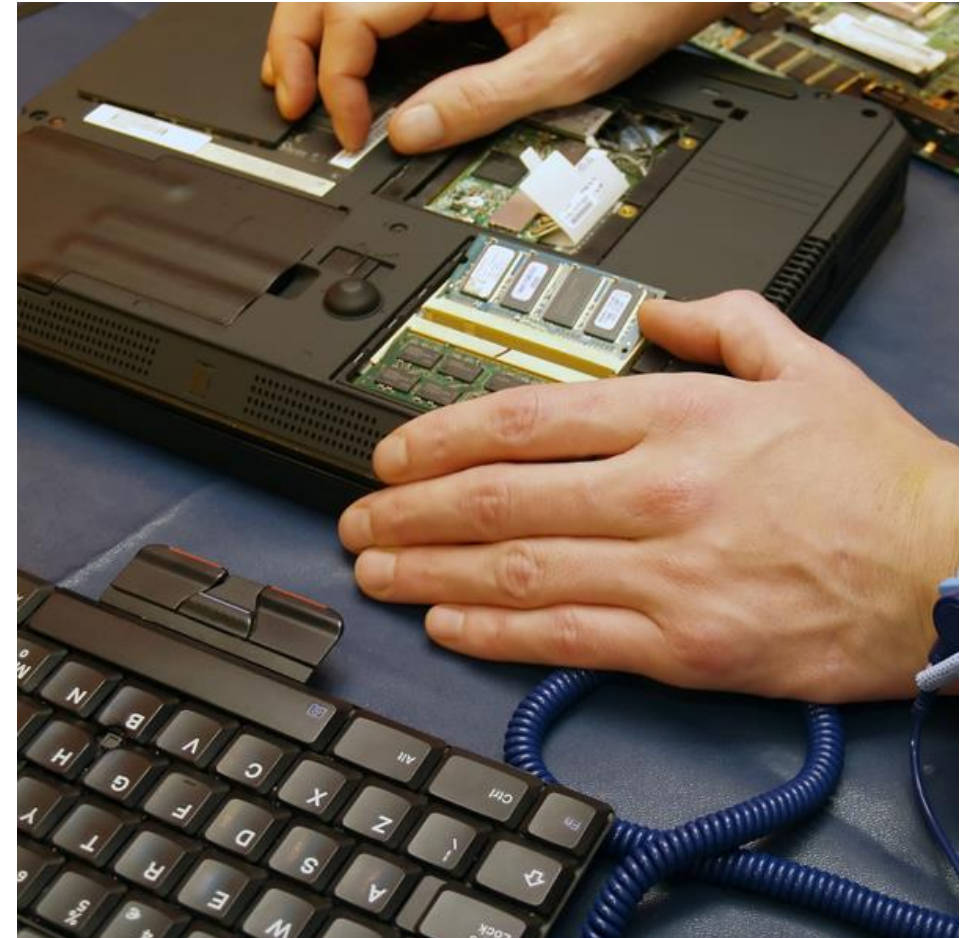
Swap-Service

DIY-Service

Cloud-Services

Live-Chat

Chatbot



IT-Service Management

Service-Arten I

IT-Vertrieb/IT-Handel

IT-Service

Field-Service/Vor-Ort-Service

On-Side-Management

Swap-Service

DIY-Service

Cloud-Services

Live-Chat

Chatbot



IT-Service Management

Service-Arten I

IT-Vertrieb/IT-Handel

IT-Service

Field-Service/Vor-Ort-Service

On-Side-Management

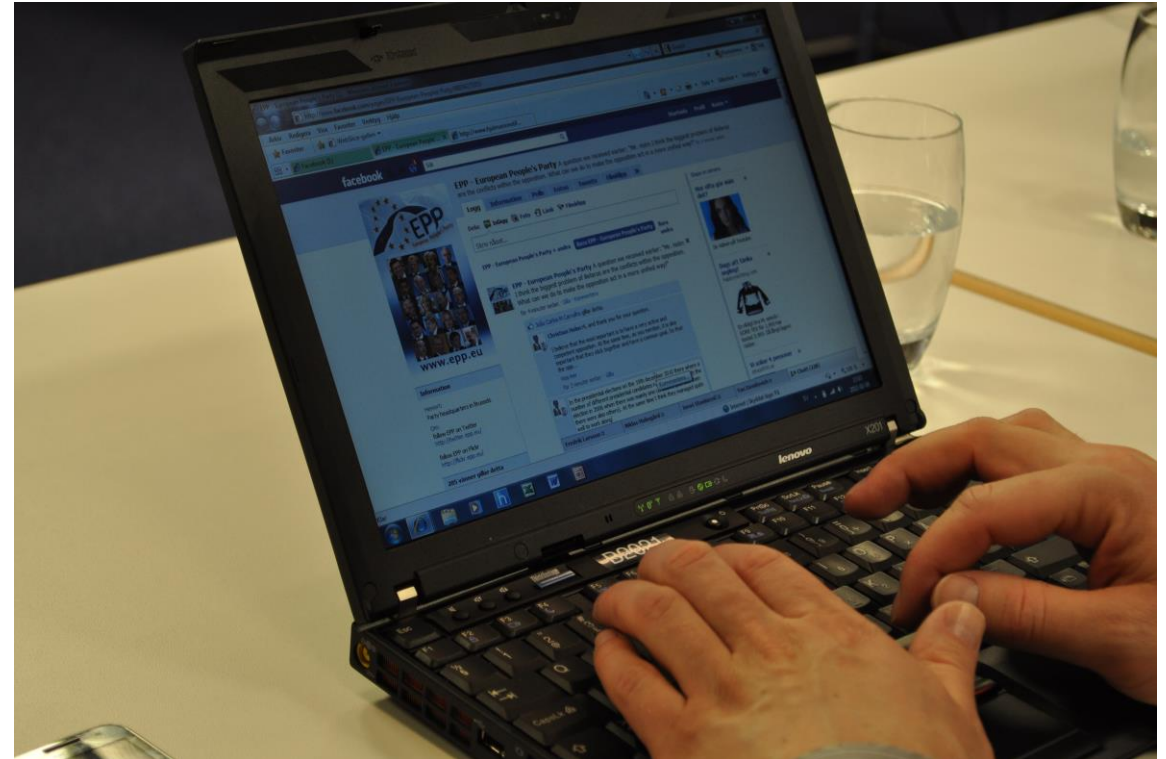
Swap-Service

DIY-Service

Cloud-Services

Live-Chat

Chatbot



IT-Service Management

Service-Arten I

IT-Vertrieb/IT-Handel

IT-Service

Field-Service/Vor-Ort-Service

On-Side-Management

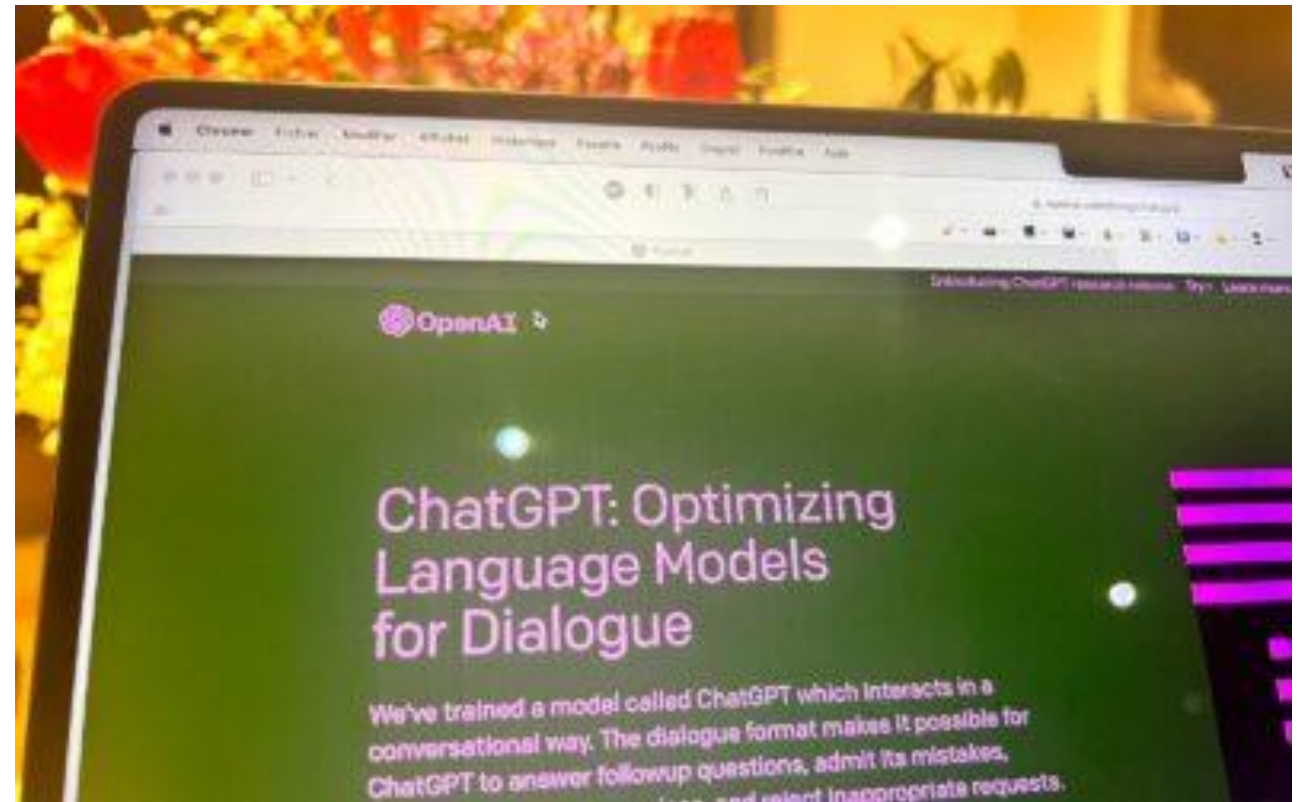
Swap-Service

DIY-Service

Cloud-Services

Live-Chat

Chatbot



Managed Services

Garantie-Service

Kulanz

Wartungs-/Reparaturservice

IT-Sourcing/Outsourcing

IT-Einweisung/Training

Weitere ...

- Dienstleister, Managed Service Provider(MSP)
- wiederkehrende Leistungen
- Service Level Agreements (SLA)
- Ziel: Verhinderung von Ausfällen

Managed Services

Garantie-Service

Kulanz

Wartungs-/Reparaturservice

IT-Sourcing/Outsourcing

IT-Einweisung/Training

Weitere ...

- Unentgeltliche Leistungen
- Ansprüche aus Gewährleistung oder Garantie
- Garantieverlängerungen

Managed Services

Garantie-Service

Kulanz

Wartungs-/Reparaturservice

IT-Sourcing/Outsourcing

IT-Einweisung/Training

Weitere ...

- Unentgeltliche Leistungen
- freiwillig
- ohne vertragliche Grundlage
- Ziel: Kundenbindung

Managed Services

Garantie-Service

Kulanz

Wartungs-/Reparaturservice

IT-Sourcing/Outsourcing

IT-Einweisung/Training

Weitere ...

- Service auf vertraglicher Grundlage
- Wiederkehrende Wartungen
- Reparaturen bei Bedarf

Managed Services

Garantie-Service

Kulanz

Wartungs-/Reparaturservice

IT-Sourcing/Outsourcing

IT-Einweisung/Training

Weitere ...

- Vollständige Verantwortung für IT-Infrastruktur und IT-Service Management bei Dienstleister
- Gestaffelte Angebote (Bsp.)
 - Stufe 1: Basis-Angebot
 - Stufe 2: + Beratung
 - Stufe 3: + Premium-Support
 - Stufe 4: + Wunschleistungen

IT-Service Management

Service-Arten II

Managed Services

Garantie-Service

Kulanz

Wartungs-/Reparaturservice

IT-Sourcing/Outsourcing

IT-Einweisung/Training

Weitere ...

- Bezahltes (Zusatz-)Training / bezahlte Schulung
- Weiterbildung
- Fortbildung
- Einweisung

IT-Service Management

Service-Arten II

Managed Services

Garantie-Service

Kulanz

Wartungs-/Reparaturservice

IT-Sourcing/Outsourcing

IT-Einweisung/Training

Weitere ...

- Beratung
- Projektmanagement
- Mitarbeiterüberlassung

24/7 -> rund um die Uhr

12/5



IT-Service Management

Service-Verfügbarkeit

24/7

12/5 -> 12 Stunden / 5 Tage



ITIL

Beschreibt verschiedene Services

Offen für Veränderungen

„Start where you are“-Ansatz

Optimieren und automatisieren

Kontinuierliche Service Verbesserung

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

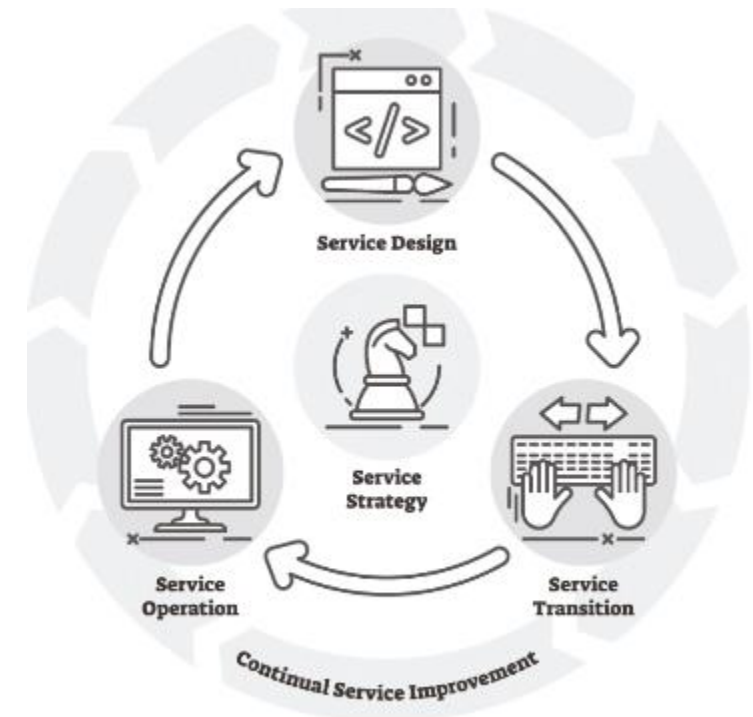
Service-Lebenszyklus

Service Design

Service Transition

Service Operation

- Kontinuierliche Service Verbesserung



ITIL

Service-Design

Service Level Management

Service Availability Management

Service Catalog Management
(CMDB)



ITIL

Service-Transition

Release Management

Knowledge Management

Change Management



ITIL

Service-Operation

Incident Management

Request Fulfillment

Problem Management

Access Management

Ticket-System



RACI-Matrix

- R** => **Responsible**
Person/Rolle, die für die Durchführung verantwortlich ist
- A** => **Accountable**
Person/Rolle, die die Gesamtverantwortung trägt
- C** => **Consulted**
Person/Rolle, die Expertise beiträgt, Berater
- I** => **Informed**
Person/Rolle, die über Status/Ergebnisse informiert sein muss

Definition: Fallbearbeitungs-System (Software), das die Bearbeitung von Kunden/Mitarbeiteranfragen verwaltet

Aufgaben:

Empfang der Anfrage (Mail, Anruf, SMS, Frontend ...)

Bestätigung (Nr.-Vergabe, Status-Anzeige)

Klassifizierung (Incident, Service-Request, RFC)

Zuweisung zu Service Level / Queue

Bearbeitung

Überwachung (SLA)

Nachverfolgung / Auswertung

Anbieter(Auswahl):

OTRS/Znuny (Open-Source)

JIRA (Atlassian)

Zammad (für kleinere Unternehmen)

Crisp(Chat + Helpdesk)

Freshdesk (Cloud-Plattform)

SpiceWorks

ZenDesk (Cloud-Plattform)

iTOP (OpenSource)

Bearbeitungsablauf:

- 1) Eingang – Quellen: Telefon, Mail, Frontend
- 2) Protokollierung (automatisch / händisch)
- 3) Kategorisierung, Klassifizierung
- 4) Priorisierung
- 5) Bearbeitung durch First-Level-Support
- 6) Ggf. Eskalation an Second- oder Third-Level-Support
- 7) Untersuchung und Diagnose
- 8) Lösung / Wiederherstellung
- 9) Feedback erhalten
- 10) Ticket Schließen

Bearbeitungsablauf:

- 1) Eingang – Quellen: Telefon, Mail, Frontend**
- 2) Protokollierung (automatisch / händisch)**
- 3) Kategorisierung, Klassifizierung**
- 4) Priorisierung**
- 5) Bearbeitung durch First-Level-Support**
- 6) Ggf. Eskalation an Second- oder Third-Level-Support**
- 7) Untersuchung und Diagnose**
- 8) Lösung / Wiederherstellung**
- 9) Feedback erhalten**
- 10) Ticket Schließen**

Telefon: händische Aufnahme der Anliegen

- Vorteil: direkter Kundenkontakt
- Nachteile: fehlende Informationen, zeitaufwändig, Emotionen

Mail: schriftliche Aufnahme der Anliegen

- Vorteil: zeitsparend
- Nachteile: ggf. unvollständig Informationen, unpersönlich

Frontend: schriftlich, zwingend vorgegebene Angaben

- Vorteil: zeitsparend, alle notwendigen Informationen, FAQ integrierbar
- Nachteile: unpersönlich, ggf. unverständlich, Konfigurationsaufwand

Kategorisierung:

- nach Dienstleistungskategorien / nach Ticket-Queues
- Bsp: Systemerweiterung, Störungen, Hardware-Austausch

Klassifizierung

- Zuordnung nach Service-Klassen
- Bsp: Service-Request, Störung (Incident), Change

Ermitteln der relativen Dringlichkeit / Wichtigkeit:

Priorität 1 - höchste Stufe, Priorität 5 – niedrigste Stufe

Maximale Lösungszeit	Auswirkung / Risiko / Anzahl betroffene Systeme, Personen		
Dringlichkeit	Hoch	Mittel	Niedrig
Hoch	1	2	3
Mittel	2	3	3
Niedrig	3	4	5

IT-Service Management

Level

