Ziel: Lösen eines Tickets. End User Support (EUS)



Persönliche Triage

Diese Phase ist geprägt von der Priorisierung von Tickets. Dabei werden Dringlichkeit, Fristen und Neuigkeiten bewertet, um die Reihenfolge der Bearbeitung festzulegen. Ziel ist es, sicherzustellen, dass die wichtigsten und dringendsten Aufgaben zuerst erledigt

> Welche Ticket braucht meine Aufmerksamkeit?

Was ist das

dringende?

Was ist neu?

Was ist auf heute terminiert?

"In welche Reihenfolge arbeite ich das ab?"

Das Anliegen verstehen

In dieser Phase wird das Problem des Kunden eingegrenzt. Dabei werden zentrale Fragen gestellt, um das Anliegen klarer zu definieren und den Kontext zu verstehen. Wichtige Aspekte sind die erste Anfrage des Kunden, eine mögliche Übergabe, die Kurzbeschreibung des Problems und die spezifischen Fragen, die derzeit gestellt werden. Diese Phase dient dazu, das weitere Vorgehen gezielt zu steuern und das Troubleshooting effizient zu beginnen.

> Gab es eine Übergabe? "Ich schreibe viel direkt im Comments rein"

Was wird gefragt?

Eingrenzen

Was war die erste Anfrage des Kunden?

Abklärung mit Kunde

Die EUS-Benutzer rufen den Kunden an oder kommunizieren mit ihm über das

Kommentarsystem.

Was ist die Kurzbeschreibung?

"Wo fange ich mein Troubleshooting an? Was ist schon gemacht?"

"Ich versuche der Verlauf von Ticket zu verstehen. Was alles passiert ist"

Problemanalyse

In dieser Phase der Problemanalyse werden verschiedene Aspekte untersucht, um eine Lösung zu finden. Es wird geprüft, ob ähnliche Tickets existieren, ob der Fehlercode (falls vorhanden) bereits bekannt ist, und welche alternativen Lösungen es gibt. Zum Teil werden Logs analysiert, um das Problem besser zu verstehen. Am Ende wird die beste Lösung ermittelt.

Was ist die beste Lösung?

> Welche Infrastruktur hat der Kunde?

Haben wir dieser Error Code schon gesehen?

alternative Lösungen?

Gibt es

Gibt es

entliche

Tickets?

Logs lesen

Umsetzung

In dieser Umsetzungsphase werden konkrete Massnahmen ergriffen, um das Problem zu lösen. Dazu gehören das Anpassen von Konfigurationen und das Ausführen von Skripten. Diese Schritte dienen dazu, die ermittelten Lösungen in die Praxis umzusetzen und das System entsprechend zu modifizieren, um das Problem zu beheben.

> Konfigurations anpassungen

Ausführen von Skripts

Etwas Fehlerbehebung neues (Zbsp. auf ein Service Requests) Ticket updaten

erstellen (bei

(EUS.1) Problembeschreibung ist nicht eindeutig

Kleine Nuancen in der Anfrage führen zu unterschiedlichen Lösungen, so dass es wichtig ist, diese auseinanderzuhalten.

(EUS.3) Es ist wichtig, aber manchmal schwierig, zu verstehen, was in einem Ticket passiert ist

EUS und EoD klären, was in einem Ticket gefragt wird, was bereits unternommen wurde, und wo das Troubleshooting ansetzen muss. Sie prüfen auch, ob es eine Übergabe gab und was die erste Anfrage des Kunden

(EUS.2) Fehlende (kritische) Informationen

Manchmal sagt die Kurzbeschreibung gar

(EUS.4) Gab es in der Vergangenheit ähnliche Vorfälle, die zur Lösung des aktuellen Problems beitragen?

Es kann unklar sein, welche Schlüsselwörter werden zu wenig Informationen bereitgestellt, um eine erfolgreiche Suche zu ermöglichen.

(EUS.2) Fehlende (kritische) Informationen #2

Logs kontrollieren, aber um die Logs zu prüfen, muss ich wissen, wann das Problem aufgetreten ist. Die Information is häufig nicht

Abklärung mit

Kunde



(EUS.5) Es ist nicht machbar, lange Logdateien zu durchforsten (wenn der Kunde nicht angibt, wann ein Vorfall aufgetreten ist)

Der EUS-Nutzer hält es für unpraktisch, manuell durch umfangreiche Logdateien zu suchen, und ist darauf angewiesen, dass die Kunden angeben, wann ein Problem aufgetreten ist.



(EUS.6) Über welche Infrastruktur verfügt der Kunde und wie erhalte ich Zugang?

Manchmal ist es unklar, über welche Infrastruktur der Kunde verfügt. In diesen überprüft werden, um das herauszufinden. Das kann wertvolle Zeit kosten.