**Service Desk: Jahresrückblick 2015**

*Kennzahlen helfen uns, die Leistungen unserer Supportteams besser zu messen und zu steuern - Ihnen geben Sie einen Einblick, womit wir im vergangenen Jahr beschäftigt waren.*

Was haben wir im **Service Desk** im vergangenen Jahr eigentlich für Sie, als Anwender geleistet? Die Kennzahlen, die wir dazu ermittelt haben, geben Ihnen einen kleinen Überblick dazu:

**Kunden/Services:**

- Der Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für ca **33.000 Anwender**!

- Im letzten Jahr haben wir Supportanfragen aus **20 Ländern** erhalten.

- Wir sind erster Ansprechpartner für ca**. 200 Business Services** (Applikationen)

**Ticketvolumen:**

- Wir haben **100.300 Tickets** bearbeitet, **16.900** davon aus der Systemüberwachung, also Störungen, die wir beheben konnten, bevor die Anwender etwas davon bemerkten.

- **83.400** waren direkte Kundenanfragen.

- Etwas mehr als **zwei Drittel waren fachliche Anfragen**, **knapp ein Drittel** haben wir als **Störung** klassifiziert.

- Rund **33.800 Tickets** haben die Anwender selbst über unseren Online Support erstellt.

**Bearbeitungszeiten:**

- Die durchschnittliche Reaktionszeit über **100.300** **Tickets** lag bei **ca. 55 Minuten** (Zeitdauer: Ticketerstellung bis - "in Arbeit genommen").

- Die durchschnittliche Lösungszeit über alle Anfragen lag zwischen **4** und **5 Stunden**.

- **Knapp 51% Prozent** aller Kundenanfragen wurden im Organisationsbereich: Infrastruktur Services/User Centric Services gelöst.

- Davon wurden **knapp 20% der Anfragen** bereits im **Erstkontakt** durch den Service Desk gelöst!

**Anfrufvolumen:**

- Im Service Desk erreichten uns 2015 **48.840 Anrufe**.

- Im Schnitt musste ein Kunde **knapp 25 Sekunden** warten, bis sein Anruf entgegen genommen wurde.

Auf dieses Leistungsvolumen sind wir wirklich sehr stolz! Zusätzlich haben wir im letzten Jahr auch unsere zentrale IT Service Management Applikation sowohl technisch

als auch anwendungssseitig auf neue Beine gestellt.

Wir werden uns auf diesen Kennzahlen nicht ausruhen, sondern Sie auch weiterhin mit all unserem Wissen, Engagement und unserer Tatkraft unterstützen, um Ihnen stets die bestmögliche Hilfe rund um alle IT-Anfragen zu bieten!

Michaela Alker

Teamleitung Service Desk

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**Cyber-Erpressungen – Kein Ende in Sicht**

Glaubt man, endlich eine Welle von E-Mails mit bösartigen Inhalten hinter sich zu haben, so kommt die nächste. Und die nächste und die nächste. Und aktuell leider in immer kürzeren Zeitabständen.

Besonders bösartig sind die sog. Verschlüsselungstrojaner. Das ist Schadsoftware, die Daten auf dem PC und auf Netzlaufwerken verschlüsselt. Den Opfern wird angeboten, nach Zahlung eines „Lösegeldes“ wieder auf die Daten zugreifen zu können. So hatte etwa kürzlich ein US-Krankenhaus keinen Zugriff mehr auf wichtige Patientendaten und wurde auf mehrere Mio. US-$ erpresst. Dasselbe widerfuhr einer Stadtverwaltung in der Deutschland. Sie sehen also, Cyberkriminalität hinterlässt weitreichende Schäden in der realen Welt.

Daher müssen wir uns als Unternehmen ebenfalls bestmöglich vor solchen Auswüchsen schützen. **Ihre Mithilfe und Sorgsamkeit ist immens wichtig!** Denn überwiegend werden die Verschlüs­selungstrojaner per E-Mail versendet. Zum Beispiel als Rechnung, als Zustellbestätigung in Form eines Anhanges oder Links zum Download.

Wir haben Ihnen bereits mehrfach Tipps für einen sorgsamen Umgang mit E-Mail ans Herz gelegt. Hier noch ein weiterer wichtiger Hinweis: **Wenn Sie ein E-Mail erhalten, ein darin angehängtes Dokument öffnen oder auf einen Link klicken und sich Ihr PC danach merkwürdig verhält, so schalten Sie das Gerät aus (stromlos machen). Wenden Sie sich danach sofort an der Service Desk der POI (DW 2222).** Dadurch kann kein weiterer Schaden auf Ihrem PC oder im Netzwerk entstehen.

Die Support-Mitarbeiter der POI sind darüber hinaus angewiesen, bei Gefahr im Verzug selbständig PCs abzuschalten oder vom Netz zu nehmen, auch wenn der betref­fende Benutzer gerade nicht persönlich anwesend ist.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Freigabe: **Windows Phone**

Wie im Winter Newsletter 2015 bereits angekündigt sind **ab sofort** auch **Windows Phone 10 Geräte** im Konzern **freigegeben**.

Sie stellen nun **neben iPhones** die **zweite Plattform** im Bereich gemanagte Smartphones.

Die Modelle Lumia 550 (Low Cost), 650 (Midrange) und 950 (Premium) können ab sofort in der Bestellplattform EASY bestellt werden. Die Geräte sind bei A1 nur in der Farbe **schwarz** verfügbar

 550.jpg  650.jpg  950.jpg

* Anders als die Touch-ID (Fingerabdruck) bei den iPhones bietet Microsoft am Premium-Gerät einen Iris-Scan an.
* Technisch werden die Geräte – wie auch die iPhones - mit unserer MobileIron Infrastruktur abgesichert. Die monatlichen **Kosten** dafür entsprechen jenen der **iPhones**
* Die **Verpflichtungserklärung** für diese Geräte finden Sie im ORG-Handbuch [Notes Link](Notes:///412566AB0032C80F/A9EAABD57004ACD1C12576DD0025DBB6/B26627A1E7A02098C12578E3002C4F0F)
* Aktuelle **Dokumentationen dazu** finden Sie im **POCSO PC Benutzerhandbuch**.

**Derzeit gibt es bei den Windows Phones noch die folgenden Einschränkungen:**

Die Planung und Änderung von Terminen am mobilen Gerät ist noch nicht möglich.

Beim Abwesenheitsagenten kann derzeit kein Enddatum gesetzt werden.

Für weitere Fragen steht Ihnen das **Corporate Workplace Team** gerne zur Verfügung.

Kontaktieren Sie dazu wie gewohnt unseren **Service Desk** unter [https://support.porscheinformatik.com](http://support.porscheinformatik.com/) oderunder der **DW-2222.**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**Gäste-WLAN Freischaltungen**

Um externen Besuchern einen W-LAN Zugang zu ermöglichen, steht Ihren Gästen die "Porsche Wireless Lounge" zur Verfügung!

Für die Freischaltung bzw. Aktivierung eines WLAN- Zugangs für Ihre Gäste wenden Sie sich bitte direkt an Ihren zuständigen "WLAN-Gäste-Netz-Administrator" oder an den Empfang des Porschehofs bzw. der Porsche Informatik. Eine Liste der Ansprechpartner und ergänzende Informationen zu diesem Thema finden Sie im POCSO-Benutzerhandbuch auf Ihrem PC-Arbeitsplatz.

Freischaltungen für einen längeren Zeitraum oder Sonderanforderungen wie Massenfreischaltungen für Veranstaltungen führt ausschließlich der Service Desk der Porsche Informatik durch.

Längerfristige Freischaltungen sind nur für konzernnahe Personen wie Freelancer, Kooperationspartner oder Kolleginnen und Kollegen aus dem VW-Konzern möglich. Werden diese Zugänge länger als zwei Monate nicht genutzt, so erlöschen sie automatisch.

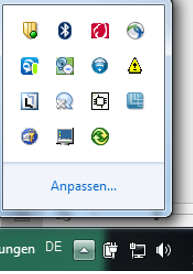
Für Anfragen via Online-Support haben wir Ihnen eine Ausfüllhilfe unter dem Business Service **"WLAN KONZERN GÄSTE"** zur Verfügung gestellt.

Für Fragen zum Gäste-WLAN wenden Sie sich bitte an den Service Desk, wir beraten Sie gerne!

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Tipps und Tricks:



Passowrd Safe

Der Passwort-Safe steht im Konzern seit ca. einem Jahr zur Verfügung. Die Anzahl der Anwender, die ihn nutzen, ist aber noch überschaubar! Dabei kann er das Arbeitsleben wirklich erleichtern.

Die meisten von uns arbeiten täglich mit mehr als einer Anwendung, und fast überall muss man sich mit Benutzer und einem Passwort anmelden, welches über eine bestimmte Länge und Komplexität verfügen muss.

Wäre es nicht praktisch, wenn das quasi auf Knopfdruck ginge? Genau das leistet der Passwort-Safe!

Am besten am Morgen den Passwort Safe öffnen, auf Schlüsselsymbol klicken, Passwort Safe (PWS) auswählen, das Symbol erscheint in der Taskleiste.

Neue Einträge so anlegen, dass PWS das jeweilige Anmeldefenster dem Eintrag selbständig zuordnen kann. Z.B. sollte der Eintrag für Partner.NET auch „Partner.NET“ heißen, der Eintrag für FlowEr heißt dann z.B. „Anmelden“, weil dieser Text auf diesem Fenster erscheint. Beim Partner.Net Eintrag tragen Sie Ihren Benutzer und das Kennwort ein – dann „OK“ drücken. Bei Flower genügt das Kennwort, da FlowEr sich den Benutzer merkt – zusätzlich verändern Sie den Eintrag Autotype, d.h. da der Benutzername bekannt ist entfernen Sie in dieser Zeile den Text: {USERNAME}{TAB}, so dass nur noch {PASSWORD}{ENTER} verbleibt – „OK“ drücken (genauso ist es bei Lotus Notes: hier sollte der Eintrag IBM Notes heißen).

Partner.Net starten – In das Feld Benutzer klicken – Die Tastenkombination Strg+ Alt +A drücken -> Voila, Benutzername und Kennwort werden automatisch eingefügt. Bei Flower funktioniert es ähnlich: FlowER starten, der Cursor blinkt normalerweise schon im Feld Kennwort. Die Tastenkombination Strg+ Alt +A drücken -> jetzt wird nur das Kennwort eingefügt, die Anmeldung erfolgt.

So kann man Einträge für die verschiedensten Anwendungen erzeugen, bei den meisten funktioniert die halbautomatische Anmeldung wichtige bei offenem PWS mit Strg+ Alt +A

Lotus Notes 9 praktische Funktionen:

Meine Lieblingsfunktionen:

Ich bekomme ein Mail z.B. mit einem Terminvorschlag. In der Zeile genau oberhalb des Mails befinden sich die Begriffe „Neu“ „Antwort“…. Und ganz rechts: „Mehr“. Darauf klicke ich, wähle „Kopieren in neue(n)“ und Kalendereintrag, verwende den Typ Besprechung, setze das richtige Datum und evtl. einen sprechenden Kalendereintrag und schon habe ich einen Kalendereintrag mit dem Absender im Eintrag und kann die Einladung gleich rauschicken.

Zur Erinnerung: wenn man innerhalb der Porsche Holding einen Termin vereinbaren will, kann man sich von Notes mögliche Termine vorschlagen lassen. Unten beim Termineintrag neben dem Reiter Beschreibung findet sich der Eintrag „Nach verfügbaren Zeiten suchen“. Hier kann man für den aktuellen Tag, für die nächsten 7 oder 30 Tage Terminvorschläge raussuchen lassen (wenn man das Datum entsprechend verstellt praktisch beliebig in der Zukunft). Dabei kann man auch noch auswählen, ob alle dabei sein müssen oder nur 75 oder 50% der Teilnehmer (bei großen Runden).

Genauso hilfreich natürlich auch wenn jemand in einem Mail etwas von mir will -> eine Aufgabe draus machen und entsprechend mit Terminen versehen. ~~Wobei die Wiedervorlage auch recht praktisch ist. Die findet man in der Mailübersicht, sie verbirgt sich hinter dem Fähnchen neben der Mülltonne. In den Vorgaben kann man einstellen, in wie vielen Tagen man an das Mail standardmäßig erinnert werden will = Schnellmarkierung und dass man z.B. einen Alarm zur Nachricht bekommen will.~~

Ein weitere Funktion um die Übersic……htlichkeit im Notes zu verbessern:

Datei -> Vorgaben -> Fenster und Motive – Dokumente jeder Anwendung auf einer Registerseite gruppieren. Welche Auswirkung hat das? Ab dem nächsten Neustart macht Notes z.B. mehr nicht für jedes Mail eine eigene Registerkarte auf, sondern es gibt eine Registerkarte die alle Mails beinhaltet. Man sieht dann sofort: ich habe gerade z.B. 5 Mails, 2 Termineinträge usw. offen.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*