




Auf der Homepage der Datasol GmbH, werden die von den Kunden momentan schwerpunktmäßig nachgefragten Services dargestellt. Gemäß dem Unternehmensleitbild (vgl. 10. Jahrgangsstufe) ist es der DataSol GmbH hervorzuheben, dass für sie Zuverlässigkeit und Qualität – unter besonderer Einhaltung sämtlicher gesetzlicher Anforderungen – oberste Priorität besitzen und die Verfügbarkeit der Services maximal durch unterschiedliche, die Website ergänzende Anlaufstellen wie z. B. Blogs, Chat usw., ergänzt wird.

Qualität überzeugt,  
Service entscheidet!



| STARTSEITE  | LEISTUNGSÜBERSICHT   | ÜBER UNS | FOLGE UNS ÜBER  | KARRIERE |
|---|--|----------|---|----------|
|   | <p><b>IT-Service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastrukturen</li> <li>Prozessautomatisierung</li> <li>Software</li> <li>IT-Beratung</li> </ul> |          | <p><b>IT-Service</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Vor-Ort-Service</li> <li>* IT-Management</li> <li>* IT-Vertrieb</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>* IT-Betreuung</li> <li>* IT-Outsourcing</li> <li>* User-Help-Desk</li> </ul> </div> <p style="text-align: center;"><b>Sie haben Interesse an unseren IT-Dienstleistungen?</b></p> <p>Kontakt: +49 (0) 911 970451-0<br/>oder <a href="#" style="color: #00b050;">Kontaktformular</a></p> |          |
| <a href="#" style="color: #00b050;">Kontakt</a> <a href="#" style="color: #00b050;">Impressum</a> |  |          |   |          |

Man muss sich bei IT-Serviceleistungen besonders dessen bewusst sein, dass laufend neu aufkommende Geschäftsmodelle, gestaltete Produkte und Leistungen auch laufend neue, angepasste und immer wieder reflektierte, ganzheitliche Services verlangen. die nicht losgelöst betrachtet werden können, sondern vielmehr abhängig von anderen Services und Faktoren in längeren Serviceketten sind, die von mehreren Serviceteams in Prozessketten konzipiert werden müssen.



**Arbeitsauftrag:**

Formulieren Sie -in Einzelarbeit- den „IT-Service“ für Ihr eigenes Ausbildungsunternehmen.



|   |  |
|---|--|
| Platz für Ihre Notizen:   |  |
| <div style="background-color: #f0f0f0; border: 1px solid #ccc; width: 100%; height: 100%;"></div> |  |



### Arbeitsauftrag:

Ergänzen Sie in der **Übersicht 1** die folgenden Servicearten von IT-Services.

Garantieservice – IT-Vertrieb/IT-Handel – Cloud-Services – Chatbot – IT-Service – Kulanz – IT-Training –  
 Wartungsservice – On-Side-Management – Reparaturservice – Live-Chat – IT-Einweisung – DIY-Service – Vor-Ort-  
 Service – Helpdesk-Service – Managed Services – IT-Outsourcing – Swap-Service

| IT-Services – Übersicht 1: Servicearten der IT |   |
|--|---|
|  | Als Dienstleistung wird die Beschaffung von IT-Systemen und Komponenten – und wenn gewünscht – inklusive funktionstüchtigem Aufbau und Anschluss an das vorhandene Netzwerk verstanden  |
|  | Service, der durch den Einsatz von und für IT ermöglicht wird   |
|  | Ausführung von IT-Dienstleistungen nach Bedarf und Anforderungen des Auftraggebers von Technikern vor Ort; dem Kunden werden Arbeitszeit, eventuell Anfahrtkosten und eingesetzte Teile in Rechnung gestellt. Zur Optimierung dient Field-Service-Management (FSM)  |
|  | Übernahme von Dienstleistungen in den Räumen des Kunden   |
|  | Es wird ein identisch aufgesetztes Gerät dem Mitarbeitenden als Ersatz zur Verfügung gestellt   |
|  | Do-It-Yourself-Service; mit Vereinbarung, wenn Kunden (z. B. von Herstellern) erlaubt ist, Servicearbeiten an Produkten selbst durchzuführen, ohne dass Gewährleistungsansprüche verloren gehen   |
|  | Alle Services, die von Cloud-Providern angeboten werden   |
|  | Über eine App oder ein Widget wird bei Aufruf einer Webseite schnell ein Chat-Kontakt live zu einem Mitarbeiter des Webangebots hergestellt   |
|  | App in Webseiten, als mobile App in Social Media etc. integriert, die mithilfe künstlicher Intelligenz (KI) automatisiert in der Lage ist, mit Benutzern zu kommunizieren. Hybrid-Chatbots bieten zusätzlich Live-Chats an  |
|  | Dauerhafte, wiederkehrende IT-Service-Leistungen eines Serviceanbieters an einen Kunden; Art Umfang und Qualität werden vom Dienstleister (Managed Service Provider, MSP) vorab mit seinem Kunden in einem Service Level Agreement (SLA) festgelegt. Dieser umfasst z. B. proaktives Monitoring und Wartung, welche mittels Fernzugriff erfolgen, mit dem Ziel Probleme anzugehen, bevor diese zu Problemen mit den Kunden oder zu Systemausfällen führen |
|  | Freiwilliger unentgeltlicher Service aufgrund von Gewährleistungs- oder Garantieansprüchen des Kunden   |
|  | Freiwilliger unentgeltlicher Service des Auftragnehmers   |
|  | Services, die über einen Helpdesk online erfolgen   |
|  | Service im Rahmen von Wartungsverträgen   |
|  | Service von Reparaturleistungen   |
|  | Übernahme des Betriebs von Informationstechnologie für andere Unternehmen   |
|  | Service der Einweisung von Kunden und Mitarbeitern in die IT  |
|  | Schulung von Kunden gegen Entgelt   |
| Weitere  | Beratung, Entwicklung, Projektmanagement etc.   |



### Arbeitsauftrag:

Ergänzen Sie nun weitere entscheidende Faktoren im Bereich eines erfolgreichen IT-Services in der **Übersicht 2.**

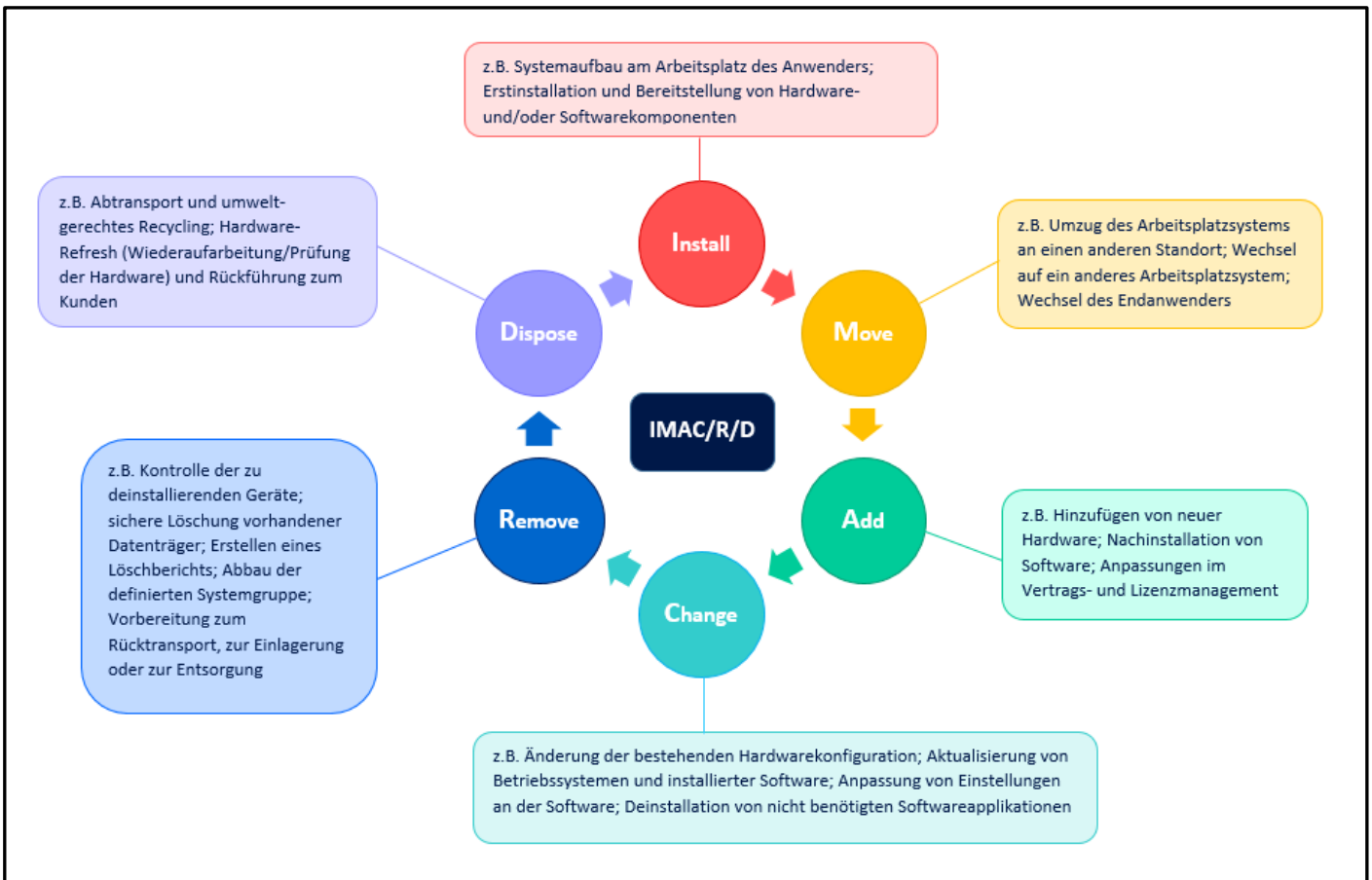
Key-Performance-Indikator (KPI) – Servicedesk – Service-Level-Management – Serviceverfügbarkeit – Service-Oriented Architecture (SOA) – IT-Service-Management (ITSM) – Serviceportfolio und Servicekatalog – Cloud-Plattformen: IaaS (Infrastructure as a Service), SaaS (Software as a Service), FaaS (Funktion as a Service), PaaS (Platform as a Service)

| IT-Services – Übersicht 2:      |   |   |
|---------------------------------|---|---|
|                                 | z. B. 24/7 oder 12/5  |   |
|                                 | Er ist eine Servicestelle für Endbenutzer, häufig auch User-Helpdesk genannt  |   |
|                                 | Gesamtheit der Aktivitäten, die von einem IT-Service-Provider oder -anbieter durchgeführt werden, um die den Kunden angebotenen IT-Services zu planen, bereitzustellen, zu betreiben und zu steuern   |   |
|                                 | Jede IT-Abteilung sollte für ihre internen Kunden und jeder IT-Service-Anbieter für seine externen Kunden ein Serviceportfolio zusammenstellen. Dazu sind einzelne Services in einem Servicekatalog zu umschreiben, Richtlinien festzulegen, mit welchen Vereinbarungen der Service SMART beschrieben werden soll und wer Verantwortlichkeiten für jeden Teil des Serviceportfolios oder des Servicekatalogs übernimmt  |   |
|                                 | Kundenanforderungen in Dienstleistungsprodukten der IT-Organisation werden je nach Wichtigkeit bzw. Priorität umgesetzt, die Services geplant und vertraglich vereinbart  |   |
|                                 | Leistungsindikatoren sind eine spezielle Unterklasse von Metriken/Messgrößen, die auf kritische Geschäftsziele abgestimmt sind, eine Schlüsselstellung haben und damit sehr wichtig sind. Im Service sind es für den Service wichtige Leistungsgrößen wie z. B. Serviceverfügbarkeit oder die Anzahl der Serviceunterbrechungen   |   |
|                                 | Geschäftsprozesse und Systeme werden modularisiert und mittels IT-Services verknüpft. Durch Modularisierung können komplexe Servicesysteme mit wiederverwendbaren Modulen kostengünstiger und schneller entwickelt werden. Interaktionen zwischen den Modulen werden mittels einer Beschreibungssprache definiert. SOA steht für serviceorientierte Architektur und dient der besseren Beschreibung der Integration von IT-Systemen, Services und Unternehmensprozessen |   |
| Cloud-Plattformen von Providern |   | Es werden grundlegende IT-Ressourcen wie Rechenleistung, Speicherlösungen oder Netzwerkkapazitäten zur Verfügung gestellt     |
|                                 |   | Diese Anbieter stellen vielfach verwendete Funktionen auf eine einfache Weise und leistungssteigernd/skalierbar zur Verfügung |
|                                 |   | Auf dieser Basis können eigene Softwareanwendungen entwickelt werden  |
|                                 |   | Softwaredienste stehen on demand zur Verfügung  |



### 3. IT-Service-Lebenszyklus

Bei der Präsentation ihres Leistungsspektrums beziehen sich viele Unternehmen mittlerweile auf den international verwendeten IMAC/R/D-Lebenszyklus, da dieser eine ganze Servicekette einzelner Dienstleistungen beschreibt und es so den Kunden u. a. erleichtern, ihre aktuellen Probleme oder Anfragen einer der Phasen zuzuordnen und sich so insgesamt besser zuzuordnen und auch zeigt, dass es im Leistungsprozess vielerlei vernetzte Aufgaben gibt, die als Service anfallen und nachgefragt werden können.



Quelle: IT-Berufe: Fachstufe Lernfelder 6 – 9, Westermann Verlag, 2021, S. 10-15

Quelle: DS Deutsche Systemhaus GmbH (2017) ([www.deutsche-systemhaus.eu/2017/04/24/imacrd-das-serviceorientierte-it-lifecycle-management/](http://www.deutsche-systemhaus.eu/2017/04/24/imacrd-das-serviceorientierte-it-lifecycle-management/))



## Arbeitsauftrag:

Recherchieren Sie im Internet nach IT-Unternehmen, die ihre Service nach dem IMAC/R/D-Lebenszyklus anbieten.



Platz für Ihre Notizen: