

Serviceanfragen bearbeiten

2. Ausbildungsjahr

Inhaltsverzeichnis

1. SITUATION.....	2
2. STANDARDS.....	2
3. SERVICEANFRAGEN ENTGEGENNEHMEN	2
3.1. HELPDESK.....	2
4. SERVICEANFRAGEN ANALYSIEREN UND VERTRAGLICHE GRUNDLAGEN PRÜFEN	2
4.1. SERVICEANFRAGEN EINORDNEN.....	3
4.2. SERVICEVERTRAG	3
5. SERVICEANFRAGEN DOKUMENTIEREN	3
6. LÖSUNGSMÖGLICHKEITEN ERARBEITEN	4
7. REFLEXION DES BEARBEITUNGSPROZESSES UND QUALITÄTSSTEIGERUNG	5
8. KOMMUNIKATION MIT DEN PROZESSBETEILIGTEN	5
8.1. REGELN BEI DER KOMMUNIKATION	5
8.2. DAS KOMMUNIKATIONSQUADRAT	5
8.3. KONFLIKTSITUATIONEN UND DEESKALATIONSSTRATEGIEN.....	6
8.3.1. <i>Aktives Zuhören</i>	6
8.3.2. <i>Deeskalation</i>	7
9. QUELLEN.....	7

1. Situation

Sie arbeiten als Auszubildende bei dem Systemhaus *Systemsforall-GmbH*. Im ersten Ausbildungsjahr haben Sie bereits an verschiedenen Softwareprojekten bei dem Kunden Einkaufszentrum *CenterMall* mitgearbeitet.

Im zweiten Ausbildungsjahr sollen Sie nun im IT-Service-Bereich der *Systemsforall-GmbH* mitarbeiten.

Das IT-Service-Management (ITSM) gewinnt im IT-Bereich immer mehr an Bedeutung. Sie nehmen Serviceanfragen entgegen, analysieren diese und ordnen sie den Support-Levels zu. Dabei müssen Sie zugrundeliegende Verträge prüfen. Sie erarbeiten Lösungsvorschläge und dokumentieren den gesamten Prozess. Eine wichtige Rolle spielt dabei die Kommunikation mit dem Kunden und anderen Prozessbeteiligten. Zum Schluss reflektieren Sie den Bearbeitungsprozess im Rahmen des Qualitätsmanagements (QM).

2. Standards

Wesentliche Standards im ITSM sind:

- ISO (International Standard Organisation) 9000 für QM-Standards,
- ITIL® (Information Technology Infrastructure Library), ein Best-Practice-Leitfaden und der De-facto-Standard im Bereich IT-Service-Management¹,
- FitSM® (Standardfamilie für leichtgewichtiges IT Service Management, entstanden aus dem „Service-Management in e-Infrastrukturen“-Projekt der EU)².

3. Serviceanfragen entgegennehmen

Sie nehmen Serviceanfragen entgegen (direkter und indirekter Kundenkontakt).

3.1. Helpdesk

Der Bereich, in dem Serviceanfragen entgegengenommen und sogenannte Servicetickets erstellt werden und der gesamte Prozess begleitet wird, heißt *Helpdesk* oder *Servicedesk*. Ein *Serviceticket* enthält alle Informationen über den Bearbeitungsvorgang. Diese Informationen werden üblicherweise als Datensatz hinterlegt.

Das *Ticketssystem* verwaltet die Servicetickets, indem es beispielsweise die Eingabe und Analyse der Daten ermöglicht. Die Kontaktaufnahme mit dem Helpdesk erfolgt in der Regel über eine Telefonnummer. Evtl. wird zu Beginn des Anrufs schon nach Problemen vorsortiert oder es wird direkt zu einem Mitarbeiter durchgestellt.

Eine zentrale Anlaufstelle nennt man auch „*Single Point of Contact*“ (SPOC). Ebenso können weitere Medien wie E-Mails, Kontaktformulare oder Schnittstellen zu CRM-Systemen angeboten werden.

Alle Aufgaben, die im Servicebereich anfallen (beispielsweise Anfragen analysieren, Vertrag prüfen), bezeichnet man als Service-Management-System (SMS).

4. Serviceanfragen analysieren und vertragliche Grundlagen prüfen

Durch systematisches Fragen ordnen Sie Serviceanfragen unter Berücksichtigung des Support-Levels und fachlicher Standards ein. Sie analysieren Serviceanfragen und prüfen deren vertragliche Grundlage (Service-Level-Agreement). Sie ermitteln die Reaktionszeit.

¹ <https://de.wikipedia.org/wiki/ITIL>, abgerufen am 2021-07-06

² <https://de.wikipedia.org/wiki/FitSM>, abgerufen am 2021-07-06

4.1. Serviceanfragen einordnen

Zunächst ordnet das Helpdesk die Anfrage ein. Man unterscheidet dabei

- Statusmeldung: diese Meldung zum Zustand eines Systems wird automatisch erzeugt („Event“).
- Kundenanfrage: Der Anwender erstellt eine Unterstützungsfrage („Service Request“).
- Störfall: Meldung einer nicht geplanten Unterbrechung eines Service („Incident“).

Diese erste Anlaufstelle bezeichnet man als *First-Level-Support*. Dort arbeiten qualifizierte, aber weniger fachkundige Mitarbeiter, die das Problem eventuell bereits lösen können oder es an den *Second-Level-Support* und letztlich dann an den *Third-Level-Support* weitergeben. Im Second-Level-Support bearbeiten spezialisierte Fachleute das Problem. Sollte dies zu keiner Lösung führen, so kann das Problem an den Hersteller oder an externe Stellen gegeben werden. Hier spricht man vom Third-Level-Support.

Ebenfalls müssen die Serviceanfragen priorisiert werden. Dabei spielen die Dringlichkeit („Urgency“) und die Auswirkung („Impact“) eine Rolle. Diese Priorisierung wird gemäß Servicevertrag vorgenommen.

Dringlichkeit: wie stark wirkt sich die Störung auf das Erreichen des Ziels aus?

Auswirkung: wie viele Mitarbeiter sind betroffen?

4.2. Servicevertrag

Natürlich liegt jedem Handeln des Supports ein Vertrag mit dem Kunden zugrunde. Der Kunde definiert seine Anforderungen an den Support (Service Level Requirements). Die daraus entstehenden Vereinbarungen werden „*Service Level Agreements*“ (SLA) oder auch „*Service Level Vertrag*“ genannt.

Im SLA sollten messbare Leistungen festgehalten werden. Im Allgemeinen folgt man dabei dem SMART-Prinzip.

S	specific	eindeutige Definition des Ziels
M	measurable	die Erreichung des Ziels ist messbar
A	achievable	Ziel ist erreichbar
R	relevant	es sollen nur Ziele genannt werden, die von Bedeutung sind
T	timely	es sollen Zeiten definiert werden

Beispiel:

An allen Druckern werden am 1. Arbeitstag im Monat die Toner geprüft. Das Prüfungsergebnis wird in ein Prüfprotokoll eingetragen.

S: ja M: ja A: ja R: ja T: ja

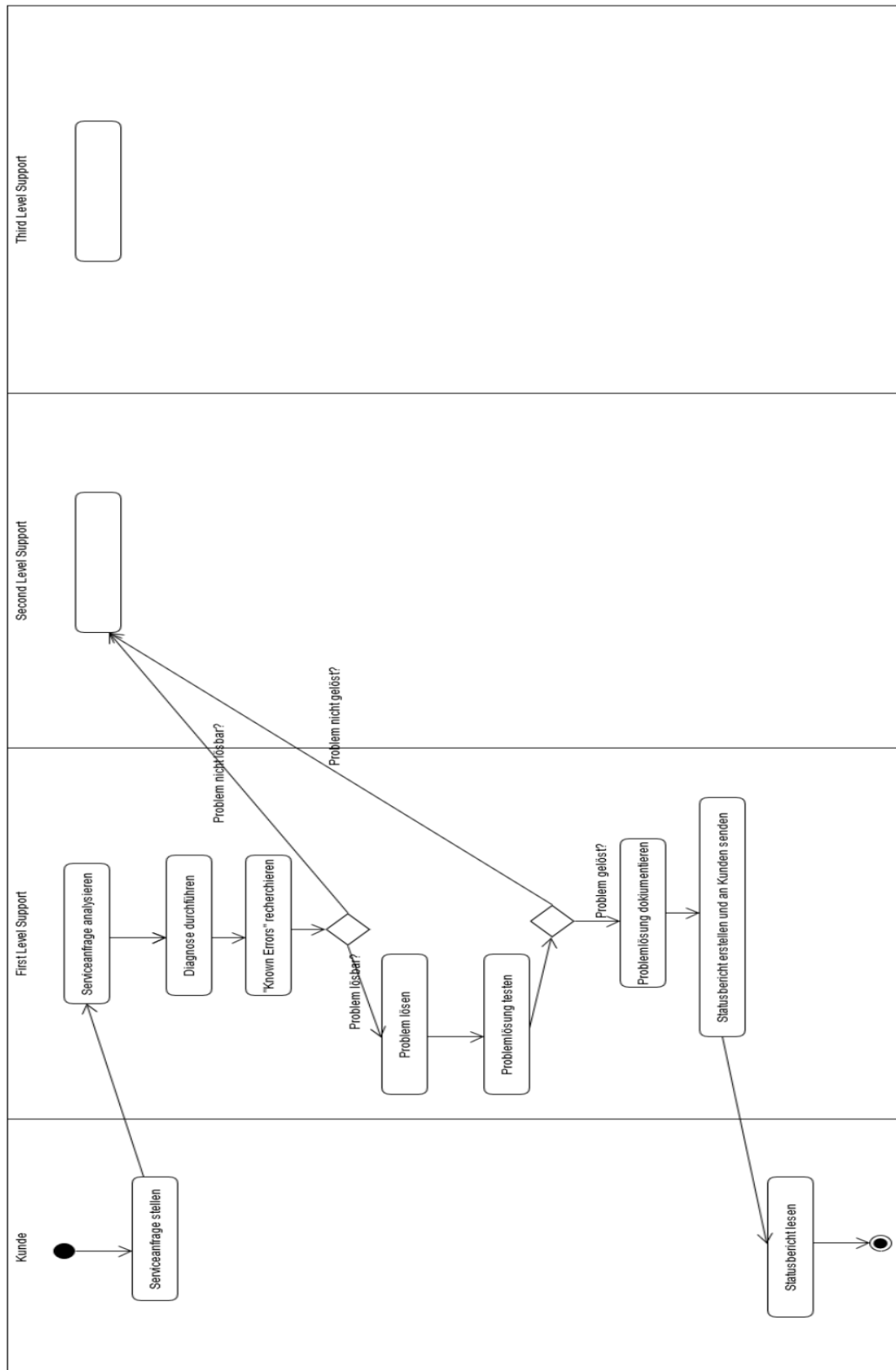
5. Serviceanfragen dokumentieren

Sie dokumentieren den Status der Anfragen im zugrundeliegenden Service-Management-System.

Die weitere Betrachtung der Dokumentation von Serviceanfragen erfolgt innerhalb des Themas *Datenbanken*.

6. Lösungsmöglichkeiten erarbeiten

Sie ermitteln Lösungsmöglichkeiten im Rahmen des Support-Levels. Auf dieser Basis bearbeiten Sie das Problem und dokumentieren den Bearbeitungsstatus.



Aktivitätendiagramm

7. Reflexion des Bearbeitungsprozesses und Qualitätssteigerung

Sie reflektieren den Bearbeitungsprozess der Serviceanfragen. Sie diskutieren die Servicefälle und schlagen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung vor.

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) ist die Grundlage aller Qualitätsmanagement-Systeme. Damit wird im Unternehmen eine stetige Anpassung der Prozesse und Abläufe verfolgt mit dem Ziel, die Effizienz, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit des Unternehmens zu verbessern. Der PDCA-Zyklus beschreibt die Phasen im KVP (P = plan, D = do, C = check, A = act).³

Der PDCA-Zyklus besteht aus vier Elementen:⁴

Plan	Plan umfasst das Erkennen von Verbesserungspotentialen, die Analyse des aktuellen Zustands sowie das Entwickeln eines neuen Konzeptes.
Do	Do bedeutet entgegen weit verbreiteter Auffassung nicht die Einführung und Umsetzung auf breiter Front, sondern das Ausprobieren beziehungsweise Testen und praktische Optimieren des Konzeptes mit schnell realisierbaren, einfachen Mitteln (z. B. provisorische Vorrichtungen) an einem isolierten Bereich („im Kleinen“).
Check	Der im Kleinen realisierte Prozessablauf und seine Resultate werden sorgfältig überprüft und bei Erfolg für die Umsetzung auf breiter Front allgemein freigegeben.
Act	In der Phase Act wird die neue allgemeine Vorgabe auf breiter Front eingeführt, festgeschrieben und regelmäßig auf Einhaltung überprüft (Audits). Hier handelt es sich tatsächlich um eine „große Aktion“, die im Einzelfall umfangreiche organisatorische Aktivitäten sowie erhebliche Investitionen umfassen kann. Die Verbesserung dieses Standards beginnt wiederum mit der Phase Plan.

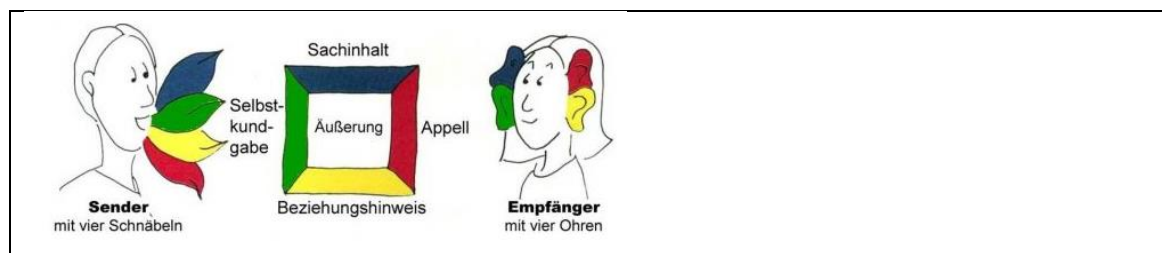
8. Kommunikation mit den Prozessbeteiligten

Sie kommunizieren mit den Prozessbeteiligten situationsgerecht, auch in einer Fremdsprache, und passen sich den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen an (Kommunikationsmodelle, Deeskalationsstrategien). Sie reflektieren ihr Verhalten in Gesprächssituationen.

8.1. Regeln bei der Kommunikation

8.2. Das Kommunikationsquadrat

Das Kommunikationsquadrat („4-Ohren-Modell“) von F. Schulz von Thun⁵



„Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:

- eine Sachinformation (worüber ich informiere) – blau
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) – grün,
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir (dem Gegenüber) halte und wie ich zu dir (dem Gegenüber) stehe) – gelb,
- einen Appell (was ich bei dir (dem Gegenüber) erreichen möchte) – rot.“

³ <https://de.wikipedia.org/wiki/Demingkreis>, abgerufen am 2021-07-08

⁴ <https://de.wikipedia.org/wiki/Demingkreis>, abgerufen am 2021-07-08

⁵ <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>, abgerufen am 2021-07-08

8.3. Konfliktsituationen und Deeskalationsstrategien

8.3.1. Aktives Zuhören

Aktives Zuhören zielt darauf ab, die Nachricht des Senders richtig zu verstehen. Die Techniken nach Carl R. Rogers sind⁶:

Paraphrasieren	Dabei formuliert man die Aussage des Senders noch einmal in eigenen Worten, so wie man es verstanden hat. Es ist sehr wichtig, das Gesprochene nicht einfach zu wiederholen.
Verbalisieren	Dabei werden die Gefühle des Gegenübers gespiegelt. Es werden sozusagen die vermittelten Emotionen des Senders in eigene Worte verpackt. Beispiel: Ich kann Ihnen richtig ansehen, wie sehr Sie das Verhalten des Kollegen verletzt hat.
Nachfragen	Noch einmal nachfragen, damit die Aussage klarer wird. Vor allem bei Arbeitsaufträgen oder wenn es um ein gemeinsames Projekt geht, ist das Nachfragen extrem wichtig, um zu erkennen, ob beide Parteien das gleiche Ziel vor Augen haben.
Zusammenfassen	Die Informationen, die ich vom Sender erhalten habe, kurz zusammenfassen. Geht es zum Beispiel um die Planung eines Arbeitsablaufs oder um Problemlösungen, ist es wichtig, das Gesagte zum Schluss noch einmal zusammenzufassen. So gibt man dem Gegenüber die Möglichkeit, noch etwas zu ergänzen oder etwas zu verändern, falls das nicht richtig beim Empfänger angekommen ist.
Unklares aufklären	Wenn wir uns selbst bereits länger und intensiv mit einem Thema auseinander gesetzt haben, überschätzen wir manchmal das Wissen Anderer. Das muss gar nicht bewusst geschehen, aber in Erklärungen lassen wir einfach Dinge aus, die für uns in diesem Moment als selbstverständlich erscheinen. Diese Lücken verwirren unseren Zuhörer und das Gesprochene wird unklar. Hier ist es für den Zuhörer an der Zeit nachzuhaken und noch einmal nachzufragen.

⁶ <https://media.zweikern.com/de/index/aktives-zuhoeren>, abgerufen am 2021-07-08

8.3.2. Deeskalation

Deeskalationsstrategien:

- Bleiben Sie ruhig und freundlich.
- Kunden ausreden lassen und ernst nehmen, nachfragen. Verständnis zeigen.
- Nicht persönlich nehmen, Inhalt und persönliche Ebene trennen.
- Ich-Aussage („Ich empfinde Ihre Aussage wirklich verletzend.“ - „Ich verstehe Sie so, dass....“)
- Fehler zugeben, sich entschuldigen
- Pufferformulierungen („Offensichtlich habe ich mich nicht klar ausgedrückt. Lassen Sie mich bitte noch mal erklären ...“)
- Das Vereinbarte zusammenfassen und per E-Mail an den Kunden schicken
- Pause oder Folgegesprächstermin anbieten.
- Schuldzuweisung vermeiden.
- Verständnis äußern.
- Hilfen und Lösungsansätze anbieten.

9. Quellen

Wir beziehen uns auf die Bücher

Crashkurs Service-Anfragen bearbeiten von Knut Harms, Verlag Lorem Ipsum, 2020

IT Berufe, Fachstufe Technik, Lernfelder 6-9, Hg. Gratzke/Hauser/Patett, Westermann Verlag, 1. Auflage