

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	3
4.1. SERVICEANFRAGEN EINORDNEN.....	3
4.2. SERVICEVERTRAG	4
5. SERVICEANFRAGEN DOKUMENTIEREN	5
6. LÖSUNGSMÖGLICHKEITEN ERARBEITEN	5
7. REFLEXION DES BEARBEITUNGSPROZESSES UND QUALITÄTSSTEIGERUNG	7
8. KOMMUNIKATION MIT DEN PROZESSBETEILIGTEN	8
8.1. REGELN BEI DER KOMMUNIKATION	8
8.2. DAS KOMMUNIKATIONSQUADRAT	8
8.3. KONFLIKTSITUATIONEN UND DEESKALATIONSSTRATEGIEN.....	9
8.3.1. Aktives Zuhören.....	9
8.3.2. Deeskalation.....	10
9. QUELLEN.....	10

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).

Aufgabe 1

Sie arbeiten an der Hotline des IT-Service. Herr Bär, ein Mitarbeiter der Parfümerie Duft3000, ruft an. Er meldet folgendes Problem: Das Kassensystem nimmt keine EC-Zahlungen entgegen.

- a) Lesen Sie Abschnitt 3.1.
- b) Geben Sie die Definitionen an:

Helpdesk oder Servicedesk:	
Serviceticket:	
Ticketsystem:	
Single Point of Contact (SPOC):	
Service-Management-System (SMS):	

- c) Nennen Sie die Aktivitäten, die bei der Entgegennahme einer Serviceanfrage entstehen.
- d) Nennen Sie die Informationen, die bei der Entgegennahme einer Serviceanfrage erfasst werden.

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 *Ticketsystem* 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).

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. 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.

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?

Aufgabe 2

Aus den Geschäften des Einkaufszentrums erhalten Sie folgende Anfragen. Ordnen Sie diese als Statusmeldung oder Kundenanfrage oder Störfall zu. Nennen Sie den Support-Level und ob die Anfrage „Urgency“ oder „Impact“ ist. Verwenden Sie bei „Urgency“ und „Impact“ die Skala *null-niedrig-mittel-hoch*.

Anfrage	Art der Anfrage	Level-Support	Urgency	Impact
Die Mitarbeiter der Boutique <i>Timeless</i> können die Kassensysteme nicht starten.				
Das Copyprogramm meldet „Anwenderdaten vollständig gesichert.“				
Sämtliche Server von CenterMall müssen wegen eines Hackerangriffs vom Netz genommen werden.				
Der Vertrieb der CenterMall bestellt einen neuen Farbdrucker.				
Der Computer der Geschäftsführung von CenterMall stürzt alle 5 Minuten ab.				
Das RAID-System ³ des Servers S1011 meldet Disk-Error.				
Der neue Mitarbeiter der Buchhaltung soll einen Laptop erhalten.				
Das Monitoring meldet „Bandsicherung erfolgreich“				
Bei sämtlichen Laptops, die in den letzten 2 Wochen an die Verwaltung ausgeliefert wurden, ist die Kamera defekt.				
Eine Mitarbeiterin der Personalabteilung fragt, wie sie in Word den Drucker auswählt, der neben ihrem Arbeitsplatz steht.				

³ RAID = Redundant Array of Independent Disks

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.

Kürzel	Englisch	Deutsch	Bedeutung
S	specific	spezifisch	Die Definition des Ziels ist eindeutig.
M	measurable	messbar	Die Erreichung des Ziels ist messbar. Es gibt qualitative und/oder quantitative Messgrößen.
A	accepted attractive	akzeptiert attraktiv	Das Ziel wird von den Beteiligten akzeptiert. Das Ziel ist attraktiv. Es gibt eine intrinsische Motivation, das Ziel zu erreichen.
R	reasonable	realistisch	Das Ziel ist realistisch. Es ist möglich, es zu erreichen
T	time-bound	terminiert	Es werden Zeiten definiert.

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

Aufgabe 3

Entsprechen folgende Leistungsbeschreibungen dem SMART-Prinzip? Begründen Sie Ihre Aussage.

Formulieren Sie die Leistungsbeschreibungen, die das SMART-Prinzip nicht erfüllen, um.

Leistung	S	M	A	R	T
Sicherungsbänder werden gewechselt.					
Das Helpdesk steht montags bis freitags, jeweils von 8:00 Uhr bis 10:00 Uhr zur Verfügung.					
Der Second Level ist rund um die Uhr das ganze Jahr innerhalb von 5 Minuten deutschlandweit an jedem Ihrer Standorte da.					

Aufgabe 4

- a) Nennen Sie Bestandteile eine Service Level Agreements (Beispiel: Reaktionszeit).
b) Die Apotheke in *CenterMall* hat folgende Zeiten im Servicevertrag zugesichert bekommen:

Reaktionszeit	30 Minuten
Lösungszeit	8 Stunden
Servicezeit	Die Server stehen 24 Stunden, 7 Tage in der Woche und Service-Mitarbeiter stehen montags bis freitags vom 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr zur Verfügung.

Der Leiter des Helpdesk prüft am 16.07.2024 die Tickets dieser Woche:

Ticket	Aufgegeben am	Reaktion Helpdesk	Ticketstatus
Apo937	13.07.2024, 9:00 Uhr	13.07.2024, 10:00 Uhr	Gelöst am 13.07.2024, 15:00 Uhr
Apo938	13.07.2024, 16:00 Uhr	13.07.2024, 16:05 Uhr	Offen
Apo939	14.07.2024, 06:00 Uhr	14.07.2024, 07:15 Uhr	Gelöst am 14.07.2024, 08:00 Uhr

Welche Aktionen entsprechen nicht dem Vertrag?

5. Serviceanfragen dokumentieren

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

Aufgabe 5

Nennen Sie Informationen, die zu einem Ticket gespeichert werden müssen.

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

6. Lösungsmöglichkeiten erarbeiten

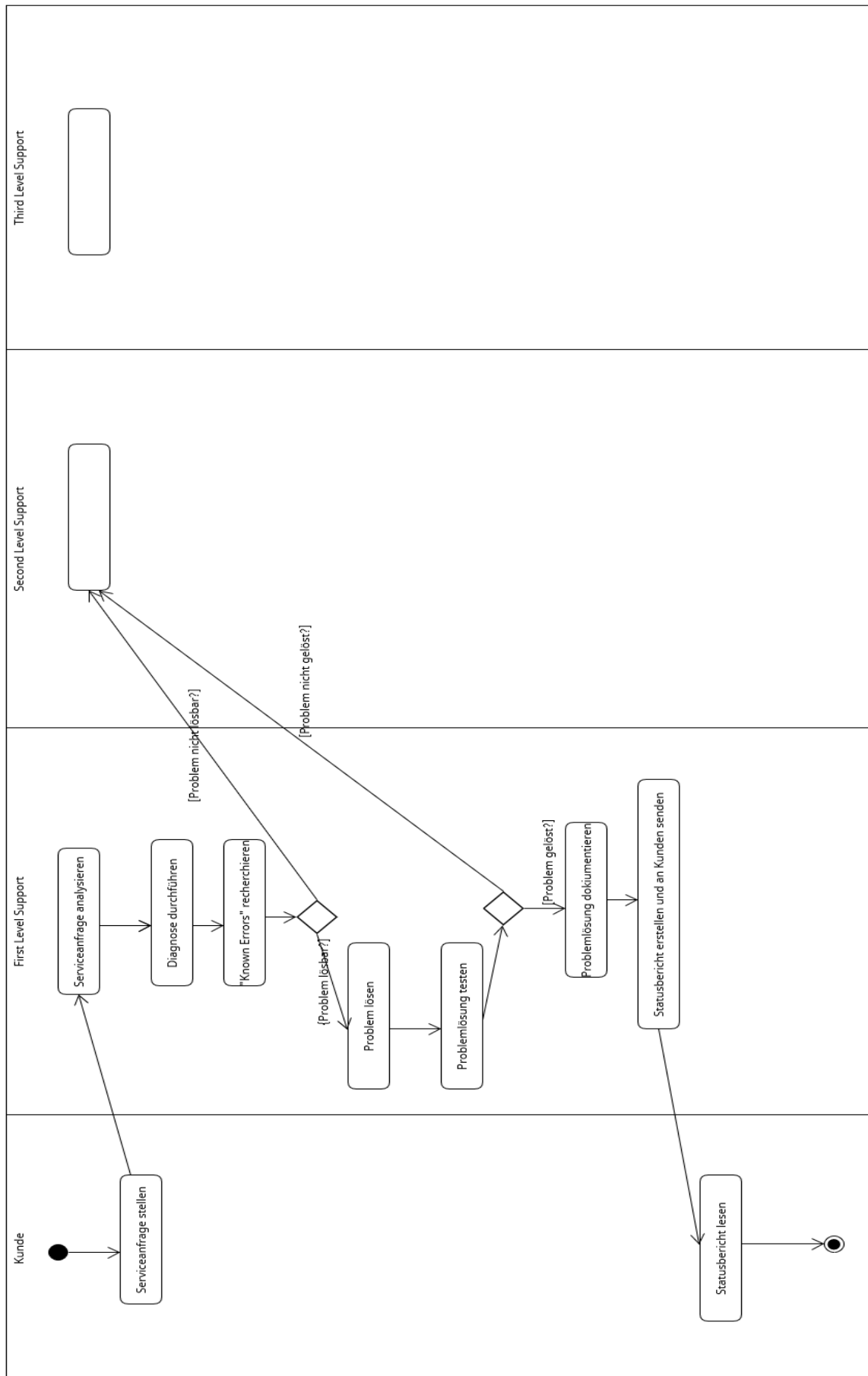
Sie ermitteln Lösungsmöglichkeiten im Rahmen des Support-Levels. Auf dieser Basis bearbeiten Sie das Problem und dokumentieren den Bearbeitungsstatus.

Aufgabe 6

Ergänzen Sie folgendes Aktivitätendiagramm auf der Seite 6. Geben Sie die jeweiligen Aktionen des First-/Second-/Third-Level an und ergänzen Sie die fehlenden Verbindungen.

Tipp: Ein Online-Tool zum Zeichnen von Aktivitätendiagrammen finden Sie unter <http://www.umletino.com>

Ein Informationsblatt zum Aktivitätendiagramm finden Sie in dem Moodle-Kurs.



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).⁴

Der PDCA-Zyklus besteht aus vier Elementen:⁵

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“). Hier wird ein Indikator für den Erfolg definiert, der in der Check-Phase überprüft wird.
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.

Beispiel:

Der Geschäftsführer der CenterMall erhält Mails seines Personals mit unstrukturierten Betreffzeilen und er kann nicht erkennen, wie wichtig das geschilderte Problem ist.

P	Die Betreffzeile soll folgende Angaben enthalten: Abteilung - Position oder Funktion – Kurzbeschreibung des Problems Außerdem soll eine Priorisierung der Mail gesetzt werden
D	Mit dem Personal der Abteilungen Buchhaltung und Gebäudemanagement wird das Konzept für einen Monat realisiert. Es wird als Erfolg gewertet, wenn 70% der Mails der Vorschrift entsprechen.
C	70% der Mails entsprechen der Vorschrift.
A	Das gesamte Personal der CenterMall erhält die Dienstvorschrift, die Betreffzeile und die Priorisierung zu verwenden. Jeweils am Monatsende wird die Einhaltung der Vorschrift überprüft.

Aufgabe 7

Der Leiter des Helpdesk erhält folgende Vorschläge:

- Der Helpdesk-Mitarbeiter Herr Franzen möchte nicht mehr von Kunden angerufen werden, sondern die Anfragen per Mail erhalten
- Der Kunde Herr Gremmin möchte gerne einen festen Ansprechpartner am Helpdesk haben. Er beklagt sich, dass er die Gegebenheiten in seinem Geschäft und die Vertragsbedingungen jedes Mal neu erklären muss.
- Die Helpdesk-Mitarbeiterin Frau Dörries hat beobachtet, dass die meisten Tickets, die bzgl. Druckerproblemen aufgegeben werden, nur vom Hersteller gelöst werden können.

Prüfen Sie die Vorschläge, indem Sie jeweils den PDCA-Zyklus simulieren.

⁴ <https://de.wikipedia.org/wiki/Demingkreis>, abgerufen am 2022-07-01

⁵ <https://de.wikipedia.org/wiki/Demingkreis>, abgerufen am 2022-07-01

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

Aufgabe 8

- Notieren Sie Regeln, die in Ihrem Betrieb bei Telefonaten und E-Mails gelten. Gibt es „gute“ Worte oder „schlechte“ Worte?
- Nennen Sie die Phasen eines Gesprächs am Helpdesk.

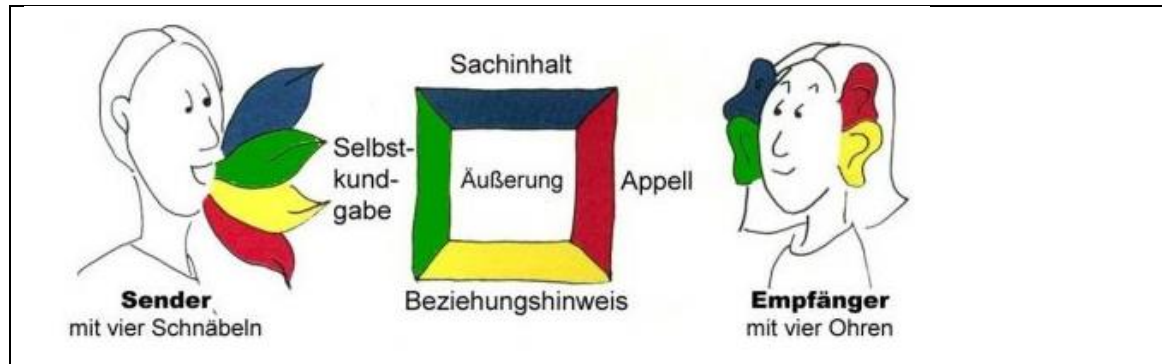
8.2. Das Kommunikationsquadrat

Aufgabe 9

Sie haben mit Frau Schmitz von der Personalabteilung *CenterMall* einen Videokonferenz-Termin um 15 Uhr. Sie loggen sich um 15:15 Uhr in die Besprechung ein. Frau Schmitz sagt „Es ist 15:15 Uhr.“
Lesen Sie die Information über das Kommunikationsquadrat und ordnen Sie die Aussage von Frau Schmitz den Botschaften bei Sender und Empfänger zu.

	Sender	Empfänger
Sachinformation		
Selbstkundgabe		
Beziehungshinweis		
Appell		

Das Kommunikationsquadrat („4-Ohren-Modell“) von F. Schulz von Thun⁶:



„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.“

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 sind⁷:

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

⁷ <https://media.zweikern.com/de/index/aktives-zuhoeeren>, abgerufen am 2021-07-08

Aufgabe 10

Üben Sie in Partnerarbeit anhand der folgenden Aussagen eines Kunden Techniken des aktiven Zuhörens. Notieren Sie sich Ihre Nachfragen und Antworten.

1) Ich weiß nicht, wie ich selbst den Schnelldruck in Word einstellen kann.	2) Ich möchte sofort einen Kollegen von Ihnen sprechen.	3) Das Treiberupdate läuft nicht.
4) Ich wusste, dass das nichts wird.	5) Was Sie reden klingt für mich wie chinesisch.	6) Ich soll jetzt das grüne Kabel in die Telefondose stecken?
7) Wenn das nicht in einer Stunde läuft, bekomme ich Ärger.	8) Der Kollege in der Zentrale ist völlig unfähig.	9) Ich hänge seit zwei Stunden in der Warteschleife.

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.

Aufgabe 11

Üben Sie in Partnerarbeit Deeskalationsstrategien. Notieren Sie sich Ihren Dialog.

Situation:

Seit zwei Stunden können im Medienmarkt *Jupiter* keine Bestellungen mehr in die Computer eingegeben werden. Frau Geseke, die Marktleiterin, ruft deswegen nun am Helpdesk an, nachdem ihr Abteilungsleiter es bereits fünfmal getan hat.

Rollen:

- Frau Geseke (eskaliert das dringende Problem),
- Mitarbeiter Helpdesk (nutzt eine oder mehrere Deeskalationsstrategien).

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