

LS 6.1: Was wollen die denn jetzt von uns? Wir beantworten Service-Anfragen.

IT-Service im Unternehmen und am Arbeitsplatz

Sie haben sich vielleicht bereits während Ihres ersten Ausbildungsjahres mit konkreten Service-Anfragen eines Kunden und damit einhergehend mit Tickets, Ticketsystem und dem Service-Level-Agreement auseinandergesetzt. Doch wie gestaltet sich der IT-Service mit seinen gesamten Prozessen in einem Unternehmen? Werfen Sie zunächst einen Blick auf die Gesamtheit von IT-Services – bevor Sie einen Blick auf konkrete Service-Anfragen werfen.

Für IT-Unternehmen werden Serviceleistungen zunehmend wichtiger. Ohnehin müssen sie bereits Serviceleistungen bereitstellen, um etwa gesetzliche Gewährleistungspflicht oder freiwillige Garantiezusagen zu erfüllen. Darüber hinaus besteht der Bedarf des Kunden nach weiteren produktbegleitenden Serviceleistungen, wie beispielsweise das Aufstellen, Installieren und die Inbetriebnahme von IT-Produkten (Sie erinnern sich vielleicht noch an unseren Kunden Paul Ulmen aus dem *Lernfeld 2*, Unterstufe), eine regelmäßige Wartung und im Bedarfsfall eine schnelle Beseitigung von Störungen. Die Serviceleistungen stellen damit nicht nur eine weitere *Einnahmemöglichkeit* dar, sondern festigen auch die *Bindung* zum Kunden.

Die im IT-Bereich angebotenen Services sind so vielfältig, dass es in einzelnen Unternehmen nicht gelingt, alle diese Services darzustellen oder zu betreuen. Zur Systematisierung werden häufig Services im Lebenszyklus einer Software zugeordnet. Beispielhaft sind in der folgenden Übersicht Stichworte zu Dienstleistungen ergänzt.



Einige der Stichworte (wie bspw. zum Oberbegriff „Beschaffung“) kennen Sie bereits – viele werden Sie im Laufe der nächsten zwei Jahre in Ihrer beruflichen Praxis oder auch in der Berufsschule kennenlernen. **Markieren** Sie einmal für sich, welche Stichworte Sie bereits (grob) kennen.

Der Kunde im Fokus von Serviceleistungen

Daraus kann eine **Servicestrategie** resultieren. Ein Plan des Serviceproviders, den besten Mehrwert für den Kunden zu erzeugen. Das bedeutet, dass genau ermittelt werden muss, was der Kunde will. Dazu gehört auch ein Blick auf die Geschäftsziele, Marktstellung und Konkurrenten des Kunden (Vgl. *Lernfeld 1, LS1.1*). Wichtig ist außerdem zu klären, was der Kunde nicht will. Dadurch können Missverständnisse vermieden und Ressourcen effizient eingesetzt werden.

Jedes Unternehmen, das IT-Systeme betreibt oder bedient (wie bspw. die OHMega.IT), leistet prinzipiell auch stets eine Art **IT-Service-Management**. Dazu zählen beispielsweise die Planung und Durchführung von Software-Updates, Hardware-Änderungen, Beseitigung von Störungen oder die Personal- und Budgetplanung.

- **IT-Service:** Bündeln aller technischen und nicht-technischen Interaktionen zwischen Kunden- und Dienstleisterseite. Hierbei steht die vom IT-Dienstleister (IT service provider) erbrachte Serviceleistung im Mittelpunkt.
- **IT-Service-Management (ITSM):** Gesamtheit aller Maßnahmen und Aktivitäten, um die Qualität und die Quantität von IT-Services optimal und zielgerichtet umzusetzen. Hierbei sind die Planung, Überwachung und Steuerung sämtlicher Maßnahmen erforderlich.

Primäre Ziele des **ITSM** sind es, bezüglich einer erbrachten IT-Serviceleistung die Kundenzufriedenheit zu erreichen oder zu verbessern sowie alle an der Erbringung der IT-Serviceleistung beteiligten technischen sowie nicht-technischen Ressourcen optimal einzusetzen. Um dies zu erreichen, ist die Messbarkeit (measurability) einer erbrachten IT-Serviceleistung in ihrer Gesamtheit erforderlich – was bei einer nicht materiellen und subjektiven Erfahrung eine Herausforderung ist.

Insgesamt stellen IT-Serviceleistungen betriebswirtschaftliche relevante Aktivitäten eines Unternehmens dar – sowohl von Kunden- oder auch von Dienstleisterseite.

Alles klar? THINK (10 Min.) – PAIR (5 Min.)

- Was ist unter einer Servicestrategie zu verstehen?
- Was ist unter ITSM zu verstehen und wieso ist die Kundenzufriedenheit als primäres Ziel von ITSM zu sehen?
- Wie sind Service-Anfragen von Kunden in das ITSM einzuordnen?
- Erläutern Sie den letzten Satz: „Insgesamt stellen IT-Serviceleistungen betriebswirtschaftliche relevante Aktivitäten eines Unternehmens dar...“



Sind Sie bereits Profi mit Blick auf IT-Servicemanagement? Lesen Sie jetzt aufmerksam weiter, am Ende wartet das ITSM-Examen auf Sie. ;)

ITSM-Standards

Ein Serviceprozess (oder Arbeitsprozess, Prozess) umfasst eine Abfolge von Aktivitäten zur Erbringung einer Leistung. Er ist steuerbar, hat in der Regel eine Eingabe und als Ausgabe ein Ergebnis, das bewertet werden kann. Zudem sind Prozesse wiederkehrende Aktivitäten.

Einheitliche IT-Prozesse werden so modelliert, dass sie die Leistung transparent und steuerbar machen und Abweichungen von den Vorgaben messbar sind. Organisatorisch werden Prozessverantwortlichkeiten definiert und die Zusammenarbeit der Teams von Fachkräften im Prozess organisiert.

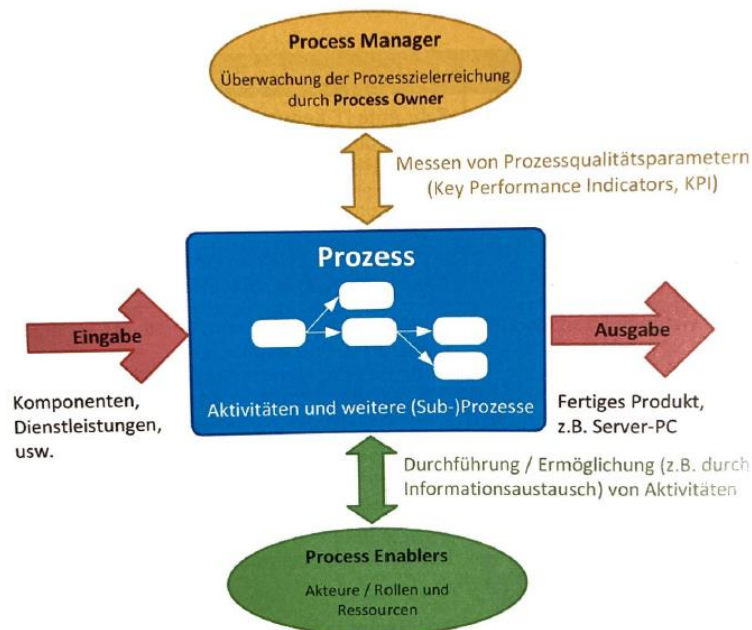


Abbildung: Serviceprozess im Unternehmen

Unternehmen, die sich an den sogenannten ITSM-Standards ausrichten (und hier ggf. auch eine Zertifizierung im Bereich des ITSM haben), können verschiedene Ziele verfolgen. So nutzen sie beispielsweise diese Standards

- bei der Umsetzung von IT-Prozessen. Die definierten Mindestanforderungen helfen dabei, sich auf wesentliche Punkte der Umsetzung zu konzentrieren.
- für die Überprüfung und Bewertung der Umsetzung der eigenen Serviceprozesse.
- zum Nachweis der Wirksamkeit von IT-Prozessen, denn viele Standards bieten die Möglichkeit der Zertifizierung.

Blick über den Tellerrand:

ITSM – Die größten Herausforderungen (3:13 Min.)

<https://www.youtube.com/watch?v=iJT7dhGH4A>



Best-Practice

Die **Information Technology Infrastructure Library (ITIL)** umfasst eine Sammlung bewährter Praktiken (Best Practices) und ein Rahmenwerk als Leitfaden zur Umsetzung eines ITSM. Dabei gibt ITIL keine verbindlichen Anforderungen vor, sondern zeigt Empfehlungen auf. Vordefinierte Prozesse bzw. Praktiken, Funktionen und Rollen dienen als Vorlage für alle Formen von Unternehmen, die diese nach ihren Bedürfnissen anpassen und umsetzen können. Inzwischen ist ITIL weit verbreitet und gilt de facto als Standard im IT-Service Management.



Alles klar? THINK (15 Min.) – PAIR (5 Min.)

- Stellen Sie einen beispielhaften (selbstgewählten) Serviceprozess aus Ihrem Unternehmen mit Hilfe der Abbildung auf S.2 dar (schriftlich, Skizze).
- Sichten Sie das Erklärvideo „Was ist eigentlich ITIL? - Entstehung, Hintergründe und Zielsetzung“ (4:40 Min.) und beantworten Sie nachfolgende Fragen: <https://www.youtube.com/watch?v=WRNO3eyjcUQ>
 - Inwiefern lässt sich ITIL in das ITSM einordnen? Welche Rolle spielt ITIL hier?
 - Welche Vor- und Nachteile ergeben sich für Unternehmen, sich an ITIL zu orientieren?

Quellen:

Frisch, Hegemann, Schaefer: Basiswissen IT-Berufe, Grundstufe IT-Berufe (Westermann, 1. Auflage), S.417 ff.

Gratzke, Käppel, Kullin, Patett: Fachstufe Technische IT-Berufe, Lernfelder 6-9 (Westermann, 1. Auflage), S.10 ff.



ITSM-Examen

Zertifizierungen im Bereich des ITSM sind in der Regel Single-Choice-Tests. Nachfolgende **anspruchsvolle** Aufgaben zum Ablauf des ITSM sind im Stil dieser Zertifizierung verfasst und prüfen Ihren aktuellen Kenntnisstand.

Keine Sorge, dies ist weder eine Leistungsüberprüfung noch wird der Anspruch erhoben, dass Sie alle Fragen (bereits zum jetzigen Zeitpunkt Ihrer Ausbildung) lösen können. Aber wer weiß, vielleicht haben wir einen Profi unter uns ;) und Sie bekommen einen Überblick über das Spektrum des Themas. Klicken Sie sich einfach mal durch und rätseln Sie gemeinsam.

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=b3Vx6Djsy0eXu4PHMQBU1Sg1m4TvkW5Cq6Wfrk8oJM5UMLhLMjiI0M0xWVzFGSUJGQThLQ1IRVVNaWi4u>