

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

Ich kann...		Tax	✓
Service-Level-Agreement, Ticketsystem, Support-Level			
1.1	erläutern, was unter IT-Servicemanagement (ITSM) zu verstehen ist.	+	
1.2	erläutern, inwiefern Kundenzufriedenheit als primäres Ziel von ITSM zu verstehen ist.	+	
1.3	erläutern, was unter Information Technology Infrastructure Library (ITIL) zu verstehen ist und Vor- und Nachteile für die Nutzung von ITIL für Unternehmen benennen.	+	
1.4	einen Werkvertrag von einem Dienstvertrag abgrenzen und das Service-Level-Agreement einer dieser beiden Vertragsarten begründet zuordnen.	+	
1.5	mindestens fünf Bestandteile (Parameter) eines Tickets benennen und erläutern, wieso dieses sinnvoll (oder notwendig) für die Beschreibung eines Tickets sind.	+	
1.6	erläutern, worum es sich bei einem Ticketsystem handelt.	+	
1.7	den Prozess der Ticket-Bearbeitung erläutern und in groben Zügen visualisieren.	++	
1.8	die drei Support Level (1st, 2nd, 3rd) Support voneinander abgrenzen und beispielhafte Service-Anfragen/Probleme für diese drei Support-Level nennen.	++	
1.9	erläutern, was es heißt, ein Ticket zu eskalieren und wie dies geschieht.	+	
1.10	erläutern, worum es sich bei einem Service-Level-Agreement handelt und mindestens fünf Vertragsbestandteile nennen.	+	
1.11	die Begriffe Servicezeit, Reaktionszeit, Entgegennahmezeit und Vororteinsatzzeit voneinander abgrenzen.	+	
1.12	erläutern, worum es sich bei Severity-Level handelt und die Relevanz dessen für die Bearbeitung von Service-Anfragen darstellen.	+	
1.13	erläutern, worum es sich bei einem Change-Request handelt (und ein Beispiel nennen) und diesen von einem „einfachen“ Ticket/Service-Anfrage abgrenzen.	+	
1.14	die Kennzahlen zur Berechnung von Prozesskosten für Service-Anfragen benennen und mithilfe der vorgegebenen Formeln berechnen.	+ / ++	
1.15	die Kennzahlen leistungsmengeninduzierte Kosten (Imi) und leistungsmengenneutrale Kosten (Imn) anhand selbstgewählter Beispiele voneinander abgrenzen.	+	
1.16	eine Prozesskostenrechnung um weitere Bestandteile ergänzen und hierfür die Berechnung durchführen/anpassen.	++	
Erweitere fachübergreifende Kompetenzen			
2.1	das Prinzip der „Eisenhower-Matrix“ erläutern und auf Beispiele (mindestens die Bearbeitung von Service-Anfragen) übertragen/anwenden.	++	

Taxonomie: + Reproduktion/Reorganisation, ++ Anwendung, +++ Problemlösung