# GiD – Lernhilfe 1

# Service-Level-Agreement, Ticketsystem, Support-Level

#### **erläutern, was unter IT-Servicemanagement (ITSM) zu verstehen ist.**

IT-Servicemanagement (ITSM) ist ein Ansatz zur **Planung**, **Bereitstellung**, **Verwaltung** und **Verbesserung** von IT-Dienstleistungen in Unternehmen.

#### **erläutern, inwiefern Kundenzufriedenheit als primäres Ziel von ITSM zu verstehen ist.**

Die Fokussierung auf Kundenzufriedenheit dient zu einer stärkeren Kundenbindung, einem verbesserten Unternehmensruf und einer höheren Effizienz der IT-Abteilung.

#### **erläutern, was unter Information Technology Infrastructure Library(ITIL) zu verstehen ist und Vor-und Nachteile für die Nutzung von ITIL für Unternehmen benennen.**

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) ist eine weltweit anerkannte Sammlung von Best Practices für das IT-Service-Management, das Unternehmen dabei unterstützt, ihre IT-Services effizient zu verwalten und zu verbessern.

| Vorteile | Nachteile |
| --- | --- |
| Verbesserte IT-Services | Komplexe und zeitaufwändige Implementierung |
| Kostenreduzierung | Möglicher Widerstand gegen Veränderungen |
| Erhöhte Kundenzufriedenheit | Hohe Schulungskosten |
| Besseres Risikomanagement | Langfristiger Ansatz mit wenig kurzfristigem Nutzen |
| Verbesserte Ressourcennutzung | Potenzielle Störung bestehender Prozesse |
| Erhöhte Transparenz der IT-Kosten | Umfangreicher Schulungsbedarf |
| Flexiblere Serviceumgebung | Lange Implementierungszeit |
| Gemeinsame Sprache für IT-Prozesse | Mögliche Einschränkung der Kreativität |

#### 

#### **einen Werkvertrag von einem Dienstvertrag abgrenzen und das Service-Level-Agreement einer dieser beiden Vertragsarten begründet zuordnen.**

Hier ist eine kürzere Version der Abgrenzung zwischen Werkvertrag und Dienstvertrag sowie der Zuordnung des Service-Level-Agreements (SLA): **Werkvertrag vs. Dienstvertrag**

* Werkvertrag:
* Ziel: Herstellung eines bestimmten Ergebnisses (z. B. Softwareentwicklung).
* Vergütung: Erfolgsabhängig.
* Dienstvertrag:
* Ziel: Erbringung von Dienstleistungen (z. B. IT-Support).
* Vergütung: Für geleistete Arbeit, unabhängig vom Erfolg.

**Zuordnung des Service-Level-Agreements (SLA)** Ein SLA gehört in der Regel zum Dienstvertrag, da es:

* Dienstleistungsqualität definiert (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeiten).
* Kontinuierliche Leistungen regelt, nicht ein spezifisches Endprodukt.
* Prozessfokus hat, anstatt ein konkretes Ergebnis zu garantieren.

SLAs sind charakteristisch für Dienstverträge, da sie die Qualität und den Umfang  
von Dienstleistungen festlegen.

#### **mindestens fünf Bestandteile (Parameter) eines Tickets benennen und erläutern, wieso dieses sinnvoll (oder notwendig) für die Beschreibung eines Tickets sind.**

| **Feld** | **Beschreibung** | **Sinnvoll für** |
| --- | --- | --- |
| **Ticketnummer** | Eindeutige ID für jedes Ticket. | Präzise Zuordnung und Verfolgung jedes Vorfalls. |
| **Status** | Aktueller Bearbeitungsstand (z.B. Neu, In Bearbeitung, Gelöst). | Schnellen Überblick über den Fortschritt. |
| **Priorität** | Dringlichkeit oder Wichtigkeit des Tickets. | Effektive Ressourcenzuweisung und Bearbeitung kritischer Probleme. |
| **Zugewiesener Bearbeiter** | Verantwortlicher Mitarbeiter. | Klare Verantwortlichkeiten und effiziente Bearbeitung. |
| **Beschreibung** | Detaillierte Probleminformationen. | Verständnis des Problems und effektive Lösung. |

Diese Parameter ermöglichen eine strukturierte, nachvollziehbare und effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen oder technischen Problemen.

#### **erläutern, worum es sich bei einem Ticketsystem handelt.**

Ein Ticketsystem, hilft Unternehmen dabei, Kundenanfragen, Probleme oder Störungen zu erfassen und zu verwalten. Es funktioniert wie eine Anlaufstelle, wo Nutzer ihre Anliegen einreichen können, die dann in Form von Tickets bearbeitet werden.

#### **den Prozess der Ticket-Bearbeitung erläutern und in groben Zügen visualisieren.**

Der Prozess der Ticket-Bearbeitung

1. **Erfassung** ➔ Ein Ticket wird erstellt, entweder durch einen Nutzer oder automatisch.
2. **Kategorisierung** ➔ Das Ticket wird nach Thema und Dringlichkeit eingestuft.
3. **Zuweisung** ➔ Ein zuständiger Mitarbeiter wird dem Ticket zugeteilt.
4. **Bearbeitung** ➔ Der Mitarbeiter arbeitet an der Lösung des Problems.
5. **Kommunikation** ➔ Der Nutzer wird über den Fortschritt informiert.
6. **Abschluss** ➔ Das Problem wird gelöst und das Ticket geschlossen.
7. **Feedback** ➔ Optional kann der Nutzer eine Bewertung abgeben.

[Erfassung] -> [Kategorisierung] -> [Zuweisung] -> [Bearbeitung]  
 |  
 Ja v  
[Feedback] <- [Abschluss] <- [Kommunikation] <----- [Lösung?]  
 |   
 | Nein  
 v  
 [Weitere Bearbeitung]

#### **die drei Support Level (1st, 2nd, 3rd) Support voneinander abgrenzen und beispielhafte Service-Anfragen/Probleme für diese drei Support-Level nennen.**

**First-Level-Support** Erste Anlaufstelle für Kundenanfragen Löst einfache, häufige Probleme **Beispiele**:

* Passwort zurücksetzen
* Grundlegende Softwareprobleme beheben
* Allgemeine Produktinformationen geben

**Second-Level-Support** Bearbeitet komplexere Probleme Tieferes technisches Wissen **Beispiele**:

* Netzwerkprobleme diagnostizieren
* Softwarekonfigurationen anpassen
* Datenwiederherstellung

**Third-Level-Support** Höchste Eskalationsstufe Experten für sehr komplexe Probleme **Beispiele**:

* Schwerwiegende Systemausfälle beheben
* Sicherheitslücken analysieren und schließen
* Produktentwicklung unterstützen

#### **erläutern, was es heißt, ein Ticket zu eskalieren und wie dies geschieht.**

Ein Ticket zu eskalieren bedeutet, es an eine höhere Supportebene weiterzuleiten, wenn das aktuelle Team das Problem nicht lösen kann.

#### **erläutern, worum es sich bei einem Service-Level-Agreement handelt und mindestens fünf Vertragsbestandteile nennen.**

Ein Service-Level-Agreement (SLA) ist ein Vertrag zwischen einem Dienstleister und einem Kunden, der die Qualität, den Umfang und die Bedingungen einer Dienstleistung festlegt. Es definiert die Erwartungen und Verpflichtungen beider Parteien.

* **Leistungsbeschreibung**Detaillierte Auflistung der zu erbringenden Dienste.
* **Servicezeiten** Festlegung, wann der Service verfügbar sein muss.
* **Reaktionszeiten** Zeitrahmen, in dem der Dienstleister auf Anfragen oder Probleme reagieren muss.
* **Verfügbarkeit** Prozentsatz der Zeit, in der der Service funktionsfähig sein muss.
* **Vertragsstrafen** Konsequenzen bei Nichteinhaltung der vereinbarten Leistungen.

Ein SLA schafft Transparenz, setzt klare Erwartungen und bietet beiden Parteien eine Grundlage für die Bewertung der Servicequalität.

#### **die Begriffe Servicezeit, Reaktionszeit, Entgegennahmezeit und Vororteinsatzzeit voneinander abgrenzen.**

* **Servicezeit**:
  + Zeitraum, in dem der Support generell verfügbar ist
  + Beispiel: Montag bis Freitag, 9:00 - 17:00 Uhr
* **Reaktionszeit**:
  + Zeit bis zur ersten Rückmeldung auf eine Anfrage
  + Beginnt mit Eingang der Meldung
  + Beispiel: Innerhalb von 2 Stunden nach Ticketerstellung
* **Entgegennahmezeit**:
  + Zeit bis ein Anruf oder eine Anfrage angenommen wird
  + Meist für Telefon-Hotlines relevant
  + Beispiel: 90% der Anrufe werden binnen 30 Sekunden angenommen
* **Vororteinsatzzeit**:
  + Zeit bis ein Techniker beim Kunden vor Ort eintrifft
  + Gilt für Probleme, die Präsenz erfordern
  + Beispiel: Techniker erscheint innerhalb von 4 Stunden

#### 

#### **erläutern, worum es sich bei Severity-Level handelt und die Relevanz dessen für die Bearbeitung von Service-Anfragen darstellen.**

Severity-Level sind Stufen, die den Schweregrad eines Problems oder einer Anfrage im IT-Support beschreiben. Sie helfen dabei, Vorfälle zu priorisieren und die richtigen Ressourcen zuzuweisen.

* Kritisch: Systemausfall, schwerwiegende Auswirkungen
* Hoch: Wichtige Funktionen beeinträchtigt
* Mittel: Eingeschränkte Funktionalität
* Niedrig: Kleine Probleme, keine dringende Lösung nötig

Relevanz für die Bearbeitung von Service-Anfragen:

* Priorisierung: Wichtige Probleme werden zuerst bearbeitet
* Ressourcenzuweisung: Höhere Levels erhalten mehr Aufmerksamkeit
* Reaktionszeiten: Definiert, wie schnell der Support reagieren muss
* Eskalation: Bestimmt, wann ein Problem an höhere Support-Ebenen weitergeleitet wird

Severity-Level helfen, den Support effizient zu gestalten und sicherzustellen, dass kritische Probleme schnell gelöst werden.

#### **erläutern, worum es sich bei einem Change-Request handelt (und ein Beispiel nennen) und diesen von einem „einfachen“ Ticket/Service-Anfrage abgrenzen.**

Ein Change-Request ist eine Anfrage zur Änderung eines bestehenden Systems, Prozesses oder Produkts. Im Gegensatz zu einem einfachen Ticket oder einer Service-Anfrage beinhaltet ein Change-Request meist größere Auswirkungen und erfordert eine Planung und Genehmigung.

#### **die Kennzahlen zur Berechnung von Prozesskosten für Service-Anfragen benennen und mithilfe der vorgegebenen Formeln berechnen.**

#### **die Kennzahlen leistungsmengeninduzierte Kosten (lmi) und leistungsmengenneutrale Kosten (lmn) anhand selbstgewählter Beispiele voneinander abgrenzen.**

#### **eine Prozesskostenrechnung um weitere Bestandteile ergänzen und hierfür die Berechnung durchführen/anpassen.**

| Kennzahl | Formel | Berechnung | Ergebnis |
| --- | --- | --- | --- |
| Prozessmenge | - | Vorgegeben | 14000 |
| Zeit pro Vorgang | - | Aus Diagramm | 4 |
| Zeitbedarf (Min.) | Prozessmenge \* Zeit pro Vorgang | 14000 \* 4 | 56000 |
| Personenbedarf | Zeitbedarf / Jahresarbeitszeit | 56000 / 110400 | 0,507 |
| Prozesskosten (LMI) | Personenbedarf \* Jahresarbeitslohn | 0,507 \* 60000 | 30420 € |
| Prozesskosten (LMN) | (Gemeinkostenzuschlag \* Jahresarbeitslohn) / Summe aller LMI-Kosten | (100% \* 60000) / Summe LMI | … |
| Gesamtprozesskosten | LMI + LMN | 30420 + LMN | … |
| Prozesskostensatz | Gesamtprozesskosten / Prozessmenge | (30420 + LMN) / 14000 | … |

## Erweitere fachübergreifende Kompetenzen

#### **das Prinzip der „Eisenhower-Matrix“ erläutern und auf Beispiele (mindestens die Bearbeitung von Service-Anfragen) übertragen/anwenden**

img\_1.png

# Projektmanagement

#### **anhand verschiedener Merkmale erläutern, was ein Projekt ist (und wodurch es sich von einem Geschäftsprozess unterscheidet).**

Ein Projekt ist ein **zeitlich begrenztes Vorhaben** mit einem klaren Ziel, das durch spezifische Ressourcen und eine einmalige Organisation gekennzeichnet ist.

#### **erläutern, was unter Projektmanagement zu verstehen ist, indem ich die wichtigsten Aufgaben benenne (siehe DIN 69901).**

Projektmanagement umfasst laut DIN 69901 Führungsaufgaben, -organisation, -techniken und -mitteln für die Abwicklung eines Projekts. (Definition, Planung, Realisierung, Abschluss)

#### **das Ausgangsproblem eines Kunden (oder ein internes Problem) sowie seine Ursachen analysieren (z.B. mithilfe einer Mindmap o.ä.) und Handlungsbedarf ableiten.**

Problemidentifikation → Ursachenanalyse → Priorisierung → Auswirkungen → Lösungsansätze

#### **die einzelnen Phasen des 4-Phasen-Modells (Definitions-, Planungs-, Realisierungs- u. Abschlussphase) benennen, den Zweck, die Aufgaben, zu erstellende Dokumente sowie das Ende/Ziel jeder Phase erläutern.**

Eigentlich ohne Erklärung verständlich

#### **Stakeholder des Projektes benennen und deren Interessen in Beziehung setzen.**

Stakeholder sind Projekt-Beteiligte mit unterschiedlichen Interessen: Vom Kunden bis zur Führung, jeder beeinflusst das Projekt und wird vom Projektergebnis beeinflusst.

* Interne Stakeholder: Projektteam, Management
* Externe Stakeholder: Kunden, Lieferanten, Behörden
* Schlüssel-Stakeholder: Entscheidend für Projekterfolg