GiD – Lernhilfe 1

Ich kann...

Service-Level-Agreement, Ticketsystem, Support-Level

1.1erläutern, was unter IT-Servicemanagement (ITSM) zu verstehen ist.+

1.2erläutern, inwiefern Kundenzufriedenheit als primäres Ziel von ITSMzu verstehen ist.+

1.3erläutern, was unter Information Technology Infrastructure Library(ITIL) zu verstehen ist und Vor-und Nachteile für die Nutzung von ITIL für Unternehmen benennen.+

1.4einen Werkvertrag von einem Dienstvertrag abgrenzen und das Service-Level-Agreement einer dieser beiden Vertragsarten begründet zuordnen.+

1.5mindestens fünf Bestandteile (Parameter) eines Tickets benennen und erläutern, wieso dieses sinnvoll (oder notwendig) für die Beschreibung eines Tickets sind.+

1.6erläutern, worum es sich bei einem Ticketsystem handelt.+

1.7den Prozess der Ticket-Bearbeitung erläutern und in groben Zügen visualisieren.++

1.8die drei Support Level (1st, 2nd, 3rd) Support voneinander abgrenzen und beispielhafte Service-Anfragen/Probleme für diese drei Support-Level nennen.++

1.9erläutern, was es heißt, ein Ticket zu eskalieren und wie dies geschieht.+

1.10erläutern, worum es sich bei einem Service-Level-Agreement handelt und mindestens fünf Vertragsbestandteile nennen.+

1.11die Begriffe Servicezeit, Reaktionszeit, Entgegennahmezeit und Vororteinsatzzeit voneinander abgrenzen.+

1.12erläutern, worum es sich bei Severity-Level handelt und die Relevanz dessen für die Bearbeitung von Service-Anfragen darstellen.+

1.13erläutern, worum es sich bei einem Change-Request handelt (und ein Beispiel nennen) und diesen von einem „einfachen“ Ticket/Service-Anfrage abgrenzen.+

1.14die Kennzahlen zur Berechnung von Prozesskosten für Service-Anfragen benennen und mithilfe der vorgegebenen Formeln berechnen.+/++

1.15die Kennzahlen leistungsmengeninduzierte Kosten (lmi) und leistungsmengenneutrale Kosten (lmn) anhand selbstgewählter Beispiele voneinander abgrenzen.+

1.16eine Prozesskostenrechnung um weitere Bestandteile ergänzen und hierfür die Berechnung durchführen/anpassen.++

Erweitere fachübergreifende Kompetenzen

2.1das Prinzip der „Eisenhower-Matrix“ erläutern und auf Beispiele (mindestens die Bearbeitung von Service-Anfragen) übertragen/anwenden