

Serviceanfragen einordnen

1. Ein Ticketsystem ist (1 Punkt)

- ☒ ein Softwaresystem zum Empfangen und Bearbeiten von Kundenanfragen
- ☐ ein Hardwaresystem zum Drucken von Tickets
- ☐ ein Softwaresystem zum Schreiben/Senden von Service-Anfragen

Erläuterung:

Ein Ticketsystem ist eine Software-Lösung, um Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen zu handhaben. Als Anfragen werden eingehende Kundenanrufe, E-Mails, Faxe und Ähnliches betrachtet.

2. Ein Ticket kann von mehreren Mitarbeitern bearbeitet werden. (1 Punkt)

- ☐ Richtig
- ☒ Falsch

Erläuterung:

Jedes Ticket kann nur von einem Mitarbeiter bearbeitet werden. Nach der Zuweisung wird das Ticket gesperrt, um Chaos zu vermeiden.

3. Wofür steht die Abkürzung SLA? (1 Punkt)

Service Level Agreement

Erläuterung:

Die Abkürzung SLA steht für Service Level Agreement.

4. Ein Service Level Agreement ist

(3 Punkte)

(mehrere Antworten richtig)

- ☐ ein unverbindlicher Vertrag, bei welchem in bestimmten Ausnahmefällen nicht jeder geregelte Aspekt eingehalten werden muss
- ☒ eine Ergänzung zu Hauptverträgen
- ☐ eine einseitige Verpflichtung von 2 Vertragspartnern
- ☐ ein Hauptvertrag
- ☒ ein bidirektionaler Vertrag (beide Vertragspartner haben gegenseitige Verpflichtungen)
- ☒ ein Vertrag, zu dessen Einhaltung die Vertragspartner verbindlich verpflichtet sind

Erläuterung:

Ein Service Level Agreement ist ein Vertrag zwischen einem Dienstleistungsanbieter und seinem Kunden, der dokumentiert, welche Dienstleistungen der Anbieter erbringen wird und der die Dienstleistungsstandards definiert, zu deren Einhaltung der Anbieter verpflichtet ist. Die Verpflichtungen der Kunden sind hier ebenfalls dokumentiert.

Beide Vertragsparteien sind zur vollumfänglichen Einhaltung der Vertragsinhalte verpflichtet.

Da in Hauptverträgen das Qualitätsniveau der versprochenen Leistungen, sowie der Umgang mit Leistungsstörungen meist nur allgemein geregelt wird, stellt das SLA eine Ergänzung zu Hauptverträgen/Rahmenverträgen dar.

5. Die Festplattenkapazität des Servers ist zu 90% erschöpft

(1 Punkt)

- ☐ Information
- ☒ Warning
- ☐ Exception/Incident

6. Der Drucker in der Versandabteilung druckt nicht mehr

(1 Punkt)

- ☐ Information
- ☐ Warning
- ☒ Exception/Incident

7. Der Server läuft stabil mit 40% Auslastung (1 Punkt)

- ☒ Information
- ☐ Warning
- ☐ Exception/Incident

8. Tickets müssen chronologisch abgearbeitet werden. (1 Punkt)

- ☐ Richtig. Wer zuerst kommt malt zuerst.
- ☒ Falsch. Wichtigeres kommt zuerst.

Erläuterung:

Die Tickets werden nach Dringlichkeit abgearbeitet, um keine Vertragsbrüche einzugehen. Dringliche Tickets können als wichtig eingestuft/markiert werden, um eine zügige Bearbeitung zu gewährleisten.

9. Die Konsequenzen von Vertragsbrüchen (1 Punkt)

- ☐ sind gesetzlich festgelegt
- ☒ legt der Dienstleistungsanbieter eigenständig im SLA fest

Erläuterung:

Die Auswirkungen für das Nichteinhalten der Vertragsbedingungen eines SLA sind nicht gesetzlich geregelt, da ein SLA keinen gesetzlich vorgegebenen Rahmenvertrag, sondern nur eine freiwillige Ergänzung darstellt.

Die Vertragsbedingungen und Konsequenzen bei Nichteinhaltung werden vom Dienstleistungsanbieter festgelegt und durch Unterschrift dessen Zustimmung bestätigt. Der Anbieter kann die Strafen bis auf einen maximalen Dollarbetrag begrenzen, um das Risiko zu begrenzen.

Es können auch Ausschlüsse definiert werden, in denen die Garantien des SLA und die Strafen für die Nichteinhaltung nicht gelten. Ziel dessen ist die eigene Absicherung vor höheren Gewalten (Naturkatastrophen etc.).