



Unternehmen für Bildung.

Handout

Serviceanfragen bearbeiten

Modul: **ITG / G - Handout**

Version: 1.0
August 2022

Erstellt von: IT-Abteilung

Modul: **ITG / G - Serviceanfragen bearbeiten**

Version, Datum: 1.0, August 2022

Erstellt von: IT-Abteilung

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie oder einem anderen Verfahren) ohne Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Die Modulunterlage und alle ihre Bestandteile wurden mit großer Sorgfalt erstellt und geprüft. Dennoch können Fehler nicht vollkommen ausgeschlossen werden. Der Herausgeber und die Autoren können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen.

Literaturhinweis

Titel: IT-Berufe Grundstufe

ISBN: 978-3-14-220000-2

Verlag: Westermann Gruppe

Lernzielkontrolle TAG 1

1. Stellen Sie aktuell wichtige Services von JIKU IT-Solutions und verschiedenen IT- und Ausbildungsbetrieben heraus und tragen Sie dazu vor.
Platz für Stichpunkte.

2. Recherchieren Sie im Internet nach IT-Unternehmen, die ihre Services entsprechend dem IMAC/R/D-Lebenszyklus anbieten. Recherchieren Sie zur Darstellung von Services auf Webseiten und präsentieren Sie eine Auswahl.

3. Geben Sie jeweils ein passendes Fachwort zu dem beschriebenen Service.

- a. Beschreibung häufig nachgesuchter Begriffe oder Fragen auf Webseiten

- b. Sammelbegriff für das Angebot von zu kaufenden IT-Produkten im IT-Vertrieb

- c. Dienstleistungen eines Netzwerkanbieters

- d. Kostenloser Service in den ersten 24 Monaten

- e. Freiwilliger, kostenloser Service

- f. Ausführung von Dienstleistungen beim Kunden

- g. Sammelbegriff für Online-Services wie Monitoring oder Fernwartung

- h. Service nach pauschalen Servicesätzen, damit IT-Systeme funktionstüchtig bleiben

- m. Betreuung von Mitarbeitern bei IT-Störungen und Anfragen durch einen besonderen Arbeitsplatz

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

- [illegible]

6. Tragen Sie jeweils einzeln zu den oben angegebenen Managementarten vor. Beachten Sie jeweils, wie die IT-Systeme jeweilig zur Organisation und zu erfolgreichen Outputs beitragen können.

Platz für Stichpunkte:

7. Geben Sie jeweils die passende Managementart zur Aussage an.
- a. Es soll organisatorisch die Verfügbarkeit der IT-Systeme sichergestellt werden.

 - b. Verwaltung der Services mit ihren Kriterien und vertraglichen Bedingungen

 - c. Organisation der dem Kunden angebotenen Services nach aktiven, geplanten und auslaufenden Services

 - d. Es sollen entsprechend Maßnahmen getroffen werden, um trotz Risiken die Systeme in Gang zu halten.

 - e. Pflege der Beziehungen zu allen Geschäftspartnern, Mitarbeitern und

Arbeitsgruppenmitgliedern f) Es wird sichergestellt, dass die Ressourcen immer in ausreichender Menge zur Verfügung stehen, g) Dieses Managementsystem ist dafür da, Sicherheitsvorfälle möglichst zu vermeiden.

- f. Dieser Manager sorgt dafür, dass die Servicedaten logisch richtig verwaltet werden.
- g. Damit wird dafür gesorgt, dass für die Services genau die richtigen Anforderungen passen.
- h. Hier werden alle Services und Servicekomponenten erfasst und verwaltet.

Lernzielkontrolle Tag 2

1. Geben Sie an, welche Aussagen richtig sind und begründen Sie Ihre Entscheidung.

- a) ITIL® ist ein wichtiges Rahmenwerk und berücksichtigt die ISO 9000 und 27000.

- b) COBIT® ist besonders bekannt als Standard für IT-Governance.

- c) Basisstandard von ISO 20000 sind ITIL® und FitSM®.

- d) CNIMI ist als Standardisierung von Reifegraden bekannt.

- e) ITIL® wird aktuell in der Version 6 umgesetzt.

2. Diskutieren Sie zur Standardisierung Folgendes:

- a) Standardisierung ist sinnvoll (Pro) oder heutzutage schlecht, da nicht innovativ (Kontra).
- b) Heutzutage sollten Serviceunternehmen, wenn möglich, allein arbeiten oder besser mit anderen kooperieren.

- [illegible]

-
- This image shows a full page of white paper with horizontal grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for handwriting practice or general writing. There are no margins, text, or other markings on the page.

- d. Vertrag zwischen Kunden und Service-Anbieter, um die Eigenleistung eines Kunden zu regeln und zu vereinbaren.

- e. Ein Vertrag, um die Verarbeitung von personalen Auftragsdaten des Kunden durch den Provider nach DSGVO zu regeln.

4. Eine Behörde möchte von JIKU IT-Solutions Serviceleistungen in Anspruch nehmen und sendet ihre Vertragsbedingungen „EVB-IT-Servicevertrag“ (siehe Downloadbereich). Stellen Sie für eine Besprechung stichwortartig Forderungen in dem Vertrag heraus, die nach den Vertragsbedingungen der JIKU IT-Solutions bisher nicht erfüllt werden und daher im Angebot gesondert kalkuliert werden müssen.

Lernzielkontrolle Tag 4

1. Recherchieren Sie in Partner- oder Gruppenarbeit zu Lizenzvarianten verschiedener Softwareanbieter und verschiedener Softwarelizenzportale. Erstellen Sie Blitzlichter der Recherchen, präsentieren und vergleichen Sie.

2. Vergleichen Sie das Schaubild im Modul auf S. 32 mit Abläufen in Ausbildungsbetrieben. Klären Sie, wie Prozessschritte vereinbart werden (z. B. mündlich, schriftlich, per Weisung) und wie Mitarbeitern Aufträge zugeteilt werden.

3. Erläutern Sie die Darstellung von Rollen in der R-A-C-I-Matrix.

4. Geben Sie den passenden Fachbegriff an:

a) Eine zentrale Anlaufstelle für Kunden

b) Telefonanrufe werden automatisch angenommen und weitergeleitet

c) Kurzbegriff für das Managementsystem bei Services

d) Bearbeitungsauftrag im System für einen Service

e) Generische Rolle nach FitSM® für den Fallverantwortlichen

f) Verhaltenserwartungen oder Zuständigkeiten an eine Person

g) Matrix zur Zuordnung von Rollen an Tätigkeiten

5. Erstellen Sie eine R-A-C-I-Matrix mit Zuständigkeiten. Diskutieren Sie über Vor- und Nachteile der Zuordnung.

Lernzielkontrollen Tag 5

1. Erläutern Sie den Ticketverlauf im Modul auf S. 36. Nennen Sie eine mögliche Verlaufsvariante, die in diesem Servicefall möglich wäre.

2. Beschreiben Sie mit eigenen Worten das Ticketsystem Ihres Ausbildungsbetriebs. Stellen Sie gemeinsam eine Vergleichsübersicht verschiedener marktführender Ticketsysteme auf, indem Sie eine Liste der Funktionen erstellen und in Arbeitsgruppen verschiedene Ticketsysteme gegenüberstellen.

3. Beschreiben Sie die Ticketbearbeitung im Ausbildungsbetrieb. Klären Sie ab, ob nach Service-Levels gearbeitet wird und welche Art von Workarounds vorkommen.

4. Diskutieren Sie, ob der Bearbeitungsablauf in neun Schritten (siehe S. 39 im Modul) typisch ist und welche Varianten im Ablauf vorkommen.

5. Beschreiben Sie unterschiedliche Verfahren der Priorisierung und der Eskalation von Vorfällen.

6. Übersetzen Sie inhaltlich folgenden Text.

An escalation is triggered when records that meet the condition or threshold (= Schwelle) that is defined in the escalation points. After you define commitments for a service level agreement, you can create escalation points for each commitment.

7. Folgende Prioritäten sind in einem Servicevertrag mit dem Kunden festgelegt. Nach Meldung von Vorfällen durch den Anwender an den Servicedesk sind folgende Fristen vergangen:

Vorfälle	Priorität	Zeit bisher abgelaufen
a) Softwareupdate	hoch	2 Tage
b) Softwareupgrade	gering	3 Tage
c) Druckerprobleme	mittel	1 Tag
d) Geräte veraltet, aber funktionstüchtig	gering	3 Tage
e) Täglich genutztes Gerät funktioniert nicht	hoch	3 Tage

Was empfehlen bzw. veranlassen Sie als Case Owner?

8. In der Ausbildung bei JIKU IT-Solutions wird folgender Vorschlag diskutiert. Nehmen Sie Stellung.

Matrix zur Differenzierung und Priorisierung der IT-Services				
	IT-Unterstützung von internen Abläufen	Gewünschte IT-Leistung der Kunden	Nachgefragte IT-Leistung der Kunden	IT-kritisch zur Erfüllung aktueller Aufträge
Wertschöpfende Leistungen	mittel	hoch	sehr hoch	sehr hoch
Anwendungen	niedrig	hoch	hoch	sehr hoch
Infrastruktur	niedrig	mittel	hoch	sehr hoch

Lernzielkontrolle Tag 6

1. Beschreiben Sie das Ablaufschaubild aus dem Modul auf S. 42 mit eigenen Worten. Unterscheiden Sie die unterschiedlichen Anfragearten und Tätigkeiten in den Teilprozessen.

2. Geben Sie an, um welche Art von Kundenanfrage es sich handelt (Klassifikation).
- a) Eine Kundin bittet um Abbau von Geräten sowie Aufbau und Anschluss nach Umzug.

- b) Ein Kunde bittet um Verbesserung eines Datensicherungsprozesses.

- c) Ein Unternehmen bittet um Behebung einer Druckerstörung.

- d) Eine Kundin bittet um die Absicherung des IT-Systems gegen Malwarebefall

3. Diskutieren Sie, ob es passend ist, für IT-Services Kundenerlebnisse zu verbessern und was diese Kundenerlebnisse sein könnten.

4. Bei JIKU IT-Solutions sollen zukünftig mit den Vorgesetzten 360-Grad-Gespräche durchgeführt werden, auch mit Auszubildenden. Diskutieren Sie mit Pro und Kontra.

5. Stellen Sie eine Liste der KPI zusammen, die in den Ausbildungsbetrieben wichtig sind.

Lernzielkontrollen Tag 7

1. Beschreiben Sie aus Ihren Erfahrungen, welche persönlichen Anforderungen Sie an einen Service- desk-Mitarbeiter stellen und welche Anforderungen für Sie am wichtigsten sind. Erstellen Sie eine priorisierte Liste.

2. Geben Sie Argumente dafür, dass man viele Probleme ganzheitlich und von allen Seiten betrachten sollte und nicht bloß möglichst schnell eine Lösung parat hat.

3. Teilen Sie sich in Arbeitsgruppen (mit je nach Größe auch parallel arbeitenden Gruppen) auf und verteilen Sie die folgenden Arbeitsaufträge. Erläutern Sie jeweils allgemein und mit Beispielen.

a) Aufbau und Umsetzung von FAQ-Problemlösungen

b) Problemlösungen mit der „Methode der 5 Warum“

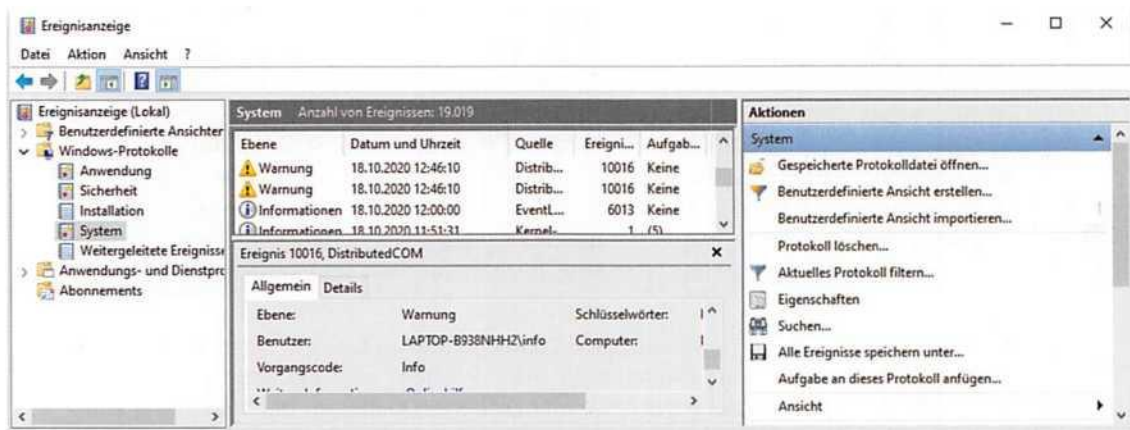
c) Problemlösungen mit dem DMAIC-Zyklus

Problemlösungen mit der Ursachen-Wirkungsmatrix

Problemlösungen mit dem Ursachen-Wirkungsdiagramm

4. Erläutern Sie an Beispielen, was IT-Monitoring für das Erkennen und Bearbeiten von IT-Störungen und Problemen leisten kann.

5. Öffnen Sie über die Tastenkombination [Windows] + [R] den Ausführen-Dialog in Windows 10 und öffnen Sie mit „eventvwr“ die Event-/Ereignisanzeige bzw. das Ereignisprotokoll als Systemtool von Windows 10. Beschreiben Sie Meldungen auf dem System.



6. Ordnen Sie die Fachbegriffe Bandbreite, Ereignisprotokoll, TCP-Latenz, RTT, TCP-Verlust, SYN-Fehler, FIN-Fehler, richtig zu.

a) Dient der Feststellung von Fehlern in Systemen, z. B. WMI, SNMP

b) Dateien, die Ereignisse im System protokollieren

c) Fehler in der Datenkommunikation beim Verbindungsaufbau

d) Ein anderer Begriff für den Datendurchsatz

e) Zeitspanne, um ein Datenpaket zum Ziel senden

f) Übertragungsfehler im Verbindungsabbau

7. Ein Kunde beschwert sich über zu langsame Kommunikation im Netzwerk. Wie können Sie die Netzwerklatenz verkürzen?

Lernzielkontrolle Tag 8 & Tag 9

1. Geben Sie für verschiedene Kommunikationsarten jeweils ein Beispiel.

2. In Ihrem IT-Service ist immer viel zu tun, sie kommen häufig in Stress. Erarbeiten Sie Vorschläge, wie Sie Ihre Arbeitsorganisation verbessern und sich damit mehr verfügbare Zeit verschaffen.

3. Erläutern Sie das Vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun, indem Sie Beispiele geben, wo dieses Modell helfen kann.

5. Sie wollen größere Veränderungen im Service anregen, wissen aber, dass viele Beteiligte lieber alles so lassen würden. Beziehen Sie das Drei-Phasen-Modell nach Lewin ein und schlagen Sie einen Lösungsweg vor.

6. Erstellen Sie in Partnerarbeit Beispiele in der Servicebearbeitung nach der Erfassungsmatrix nach Kepner-Tregoe.

Unternehmen für Bildung.

7. Geben Sie Auszubildenden im ersten Ausbildungsjahr Tipps für bessere Kommunikation am Servicedesk.

8. Stellen Sie aus Ihren Erfahrungen eine Liste zusammen, welche Gesprächstypen Sie bereits am Servicedesk angetroffen haben.

9. Geben Sie Tipps, wie Sie sich in Situationen einer Deeskalation gegenüber Kunden und Mitarbeitern verhalten sollten.

10. Erläutern Sie die Vorteile, die proaktive Services gegenüber reaktiven Service haben und welche neuen Technologien gefragt sind.

11. Erarbeiten Sie in Partnerarbeit Präsentationen zu verschiedenen präventiven und prädiktiven Systemen, präsentieren und reflektieren Sie diese.

12. Stellen Sie fest, welche E-Learning-Tools Jane Hurst als toptools festgestellt hat und geben Sie für jedes Tool drei Gründe für den Erfolg an. Nennen Sie fünf Tools, die im letzten Jahr besonders weit im Rankingangestiegen sind.

13. Geben Sie an, was Unternehmen unter Compliance und Netiquette verstehen und welche Anforderungen daraus für die Medienkompetenz abgeleitet werden können.

14. Stellen Sie Anforderungen für die Medienkompetenz heraus, die sich aus dem Urheberrecht, den Datenschutzgesetzen und der DSGVO ergeben.
