

<b>EFI-EIT-WDM-WSY-LF06-LS01</b>	<b>Serviceanfragen erfassen sowie deren vertragliche Grundlagen prüfen</b>
----------------------------------	--

**Situation**

Sie arbeiten in der Abteilung „IT-Service“ im First-Level-Support und sind seit kurzem als erste Ansprechperson für die Betreuung der Kundinnen und Kunden zuständig. Sie erfassen Serviceanfragen im unternehmens-eigenen Issue-Tracking-System. Das Issue-Tracking-System dient der Dokumentation des Bearbeitungsprozesses.



In der Vergangenheit ist es immer wieder vorgekommen, dass Serviceanfragen unvollständig erfasst wurden. Die Anliegen der Kundinnen und Kunden konnten deshalb nicht oder nur verspätet bearbeitet werden. Dies führte dazu, dass verärgerte Kundinnen und Kunden ihre Support-Verträge gekündigt haben.

Damit dies in Zukunft nicht mehr vorkommt, legt der Vorstand der Gutenberg IT-Solutions AG größten Wert auf die Erfassung von Serviceanfragen, insbesondere auch auf die Erfassung von Störmeldungen.

**Aufträge**

1. In der internen Knowledge Base findet sich bisher nur eine Sammlung mit Hinweisen zur Erfassung von Störmeldungen im Issue-Tracking-System (Anlage 1). Zukünftig soll die Erfassung der Störmeldungen unter Zuhilfenahme einer Checkliste erfolgen. Mit der Checkliste sollen Informationen, die für die Erfassung eines Tickets und für die Betreuung der Kundinnen und Kunden von Bedeutung sind, systematisch erfasst werden.

Erstellen Sie die Checkliste.

**Lösungshinweis**

*Schülerabhängige Darstellung, z. B.:*

<b>Checkliste – Ticketaufnahme</b>			
<b>Kriterien</b>	<b>Erläuterung</b>	<b>erfasst</b> ✓	<b>Notizen</b> <i>(optional)</i>
<i>Eingangskanal</i>	<i>Erfassung des Eingangskanals: Telefon, E-Mail, Chat etc.</i>		
<i>Titel</i>	<i>Titel mit einschlägigen Fachbegriffen notieren.</i>		

<i>Kundin/Kunde</i>	<i>Kundin/Kunde in der Datenbank suchen oder neu anlegen. Bei einer Neukundin bzw. einem Neukunden eine E-Mail an die Abteilungsleitung zur Information senden.</i>		
<i>Text</i>	<i>Service Request oder Störmeldung möglichst umfassend beschreiben.</i>		
<i>Besitzerin/Besitzer</i>	<i>Sofern der First-Level-Support nicht direkt helfen kann, ist das Ticket an den Second-Level-Support zu eskalieren. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter über das entsprechende Fachwissen und ausreichend Kapazität verfügt.</i>		
<i>Servicelevel (SL)</i>	<i>Servicelevel aus dem Servicevertrag entnehmen und angeben. Für Neukundinnen/Neukunden gilt SL1.</i>		
<i>Entstörung/ Lösungszeit</i>	<i>Datum der Entstörung eintragen.</i>		
<i>Zeiterfassung</i>	<i>Nach der Ticketaufnahme die Zeit der Bearbeitung erfassen.</i>		
<i>Express</i>	<i>Falls eine Behebung des Problems noch vor der regulären Entstördauer gewünscht wird.</i>		

2. Im Issue-Tracking-System geht ein Kundentelefonat ein.

- Führen Sie das Telefongespräch unter Zuhilfenahme der zuvor erstellten Checkliste durch.
- Erfassen Sie die Störmeldung (Incident).

### **Lösungshinweis**

*Schülerabhängige Durchführung des Rollenspiels unter Nutzung der Rollenkarten (siehe ergänzendes Material). Das Rollenspiel wird von zwei Schülerinnen bzw. Schülern (Kundenbetreuerin bzw. Kundenbetreuer bei der Gutenberg IT Solution AG und Kunde Herr Demir) vor dem Plenum oder innerhalb einer Gruppe durchgeführt. Die Zuhörerinnen und Zuhörer notieren und prüfen mit Hilfe ihrer Checkliste, ob alle relevanten Informationen von der Kundenbetreuerin bzw. dem Kundenbetreuer eingeholt wurden und ob die Angaben bspw. in Verbindung mit dem Service-Level-Agreement korrekt genannt wurden.*

*Im Anschluss an das Rollenspiel gleichen die Schülerinnen und Schüler ihre Checklisten im Plenum bzw. innerhalb ihrer Gruppe ab.*

*Als Bestandteil des Service-Management-Systems wird nachfolgend das Issue-Tracking-System aufgeführt, das, je nach Ausrichtung, auch als Ticketsystem, Help-Desk-System etc. benannt werden kann. Die Aufnahme der Störmeldung kann in einem realen Issue-Tracking-System (Ticketsystem) erfolgen oder als Alternative mit Vorlagen (siehe ergänzendes Material).*

*Mögliche Opensource-Ticketsysteme: RT (Request Tracker), OTRS, Zammad, KIX, osTicket u. a.*

*Darstellung schülerabhängig von Auftrag 1:*

<b>Checkliste – Ticketaufnahme</b>			
<b>Kriterien</b>	<b>Erläuterung</b>	<b>erfasst</b> ✓	<b>Notizen</b> <b>(optional)</b>
<i>Eingangskanal</i>	<i>Erfassung des Eingangskanals: Telefon, E-Mail, Chat etc.</i>	✓	<i>Telefon</i>
<i>Titel</i>	<i>Titel mit einschlägigen Fachbegriffen notieren.</i>	✓	
<i>Kundin/Kunde</i>	<i>Kundin/Kunde in der Datenbank suchen oder neu anlegen. Bei einer Neukundin bzw. einem Neukunden ist eine E-Mail an die Abteilungsleitung zur Information zu senden.</i>	✓	<i>Neukunde</i>
<i>Text</i>	<i>Service Request oder Störmeldung möglichst umfassend beschreiben.</i>	✓	
<i>Besitzerin/Besitzer</i>	<i>Sofern der First-Level-Support nicht direkt helfen kann, ist das Ticket an den Second-Level-Support zu eskalieren. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter über das entsprechende Fachwissen und ausreichend Kapazität verfügt.</i>	✓	<i>Roman Holt fragen, ob er den Auftrag übernimmt.</i>
<i>Servicelevel (SL)</i>	<i>Servicelevel aus dem Servicevertrag entnehmen und angeben. Für Neukundinnen/Neukunden gilt SL1.</i>	✓	
<i>Entstörung/ Lösungszeit</i>	<i>Datum der Entstörung eintragen.</i>	✓	
<i>Zeiterfassung</i>	<i>Nach der Ticketaufnahme die Zeit der Bearbeitung erfassen.</i>	✓	
<i>Express</i>	<i>Falls eine Behebung des Problems noch vor der regulären Entstördauer gewünscht wird.</i>	✓	<i>Express wurde gewählt</i>

*Hinweis: Neben Problemen mit dem Cloud-Server selbst (z. B. Datenbank beschädigt aufgrund eines zu geringen Arbeitsspeichers (out of memory)), können auch Verbindungsprobleme innerhalb des Netzwerks bestehen oder der Clouddienst blockiert sein, bspw. nur bestimmte IP-Adressen aufgrund zu vielen fehlgeschlagenen Loginversuchen (Security-Issue). Je nach Wahl der Problemursache können Bezüge zu Themen der Lernfelder 2, 3, 4, oder 5 hergestellt werden.*

**STAMMDATEN: Kundin/Kunde**

KUNDEN-NR.:\*

VORNAME:\*

NACHNAME:\*

E-MAIL:\*

ORGANISATION / UNTERNEHMEN:

WEB:

TELEFON:

MOBIL:

ADRESSE:

ABTEILUNG:

NOTIZEN:

SERVICELLEVEL:

**ÜBERMITTELN**

*Schülerabhängige Formulierung der E-Mail, z. B.:*

<b>Von:</b>	Schüler/innenname@gutenberger-it.de
<b>An:</b>	abteilungsleitung@gutenberger-it.de; stefan.loescher@gutenberger-it.de
<b>Cc:</b>	
<b>Betreff:</b>	<i>Neukunde Reisebüros Auer GmbH</i>
<p><i>Sehr geehrte Abteilungsleitung/sehr geehrter Herr Löscher,</i></p> <p><i>soeben wurde oben genannter Neukunde erfasst.</i></p> <p><i>Mit freundlichen Grüßen</i></p> <p><i>&lt;Schüler/innenname&gt;</i></p> <hr/> <p>Gutenberger IT-Solutions AG Hauptstraße 10 62548 Augustreute</p> <p>Tel: 07516 171717-0 Fax: 07516 171717-1 Homepage: <a href="http://www.gutenberger-it.de">www.gutenberger-it.de</a> E-Mail: <a href="mailto:info@gutenberger-it.de">info@gutenberger-it.de</a></p>	
<b>Anhang:</b>	

*Hinweis: Auf das E-Mail-Formular wird im Auftrag bewusst nicht verwiesen, da die Schülerinnen und Schüler erkennen sollen, dass die E-Mail aufgrund der Situation, dass es sich um einen Neukunden handelt, benötigt wird. Die Lehrkraft hält die Anlage 7 hierfür bereit.*

## Neues Ticket X EXPRESS

**Eingehender Anruf**
Ausgehender Anruf
E-Mail versenden
Chat

TITEL:\*

Clouddienst nicht erreichbar

KUNDIN / KUNDE:\*

Reisebüro Auer GmbH ▼

TEXT:\*

Die Domain cloud.aerreisen.de ist nicht mehr erreichbar. Die Ansprechperson, Herr Demir, kann keine spezifischen Angaben zum Netzwerk und zum Server machen. Ihm liegen die Logindaten vor und ein Remote-Support ist möglich. Express-Stundensatz von 150€/Std. wurde vereinbart.

BESITZERIN / BESITZER: Roman Holte	STATUS:*\br/>offen
SERVICELEVEL: SL1	LÖSUNGSZEIT BIS: 15.12.20xx – 12:30
TIMESTAMP: 15.12.20xx – 08:30	<span style="background-color: green; color: white; padding: 5px 15px; font-weight: bold;">ERSTELLEN</span>

3. Im Issue-Tracking-System wird angezeigt, dass sich eine Kundin per Video-Chat meldet.
- Kommunizieren Sie per Video-Chat mit der Kundin unter Zuhilfenahme der zuvor erstellten Checkliste und des Supportvertrags (Anlage 2).
  - Erfassen Sie die Störmeldung (Incident).

### Lösungshinweis

*Schülerabhängige Durchführung des Rollenspiels unter Nutzung der Rollenkarten (siehe ergänzendes Material). Das Rollenspiel wird von zwei Schülerinnen und Schülern (Kundenbetreuerin bzw. Kundenbetreuer bei der Gutenberg IT Solution AG und Frau Katzenstein) vor dem Plenum oder innerhalb einer Gruppe durchgeführt. Die Zuhörerinnen und Zuhörer prüfen mit Hilfe ihrer Checkliste, ob alle relevanten Informationen von der Kundenbetreuerin bzw. dem Kundenbetreuer eingeholt wurden und ob die Angaben bspw. in Verbindung mit dem Service-Level-Agreement korrekt genannt wurden.*

*Im Anschluss an das Rollenspiel gleichen die Schülerinnen und Schüler ihre Checklisten im Plenum bzw. innerhalb ihrer Gruppe ab.*

*Die Aufnahme der Störmeldung kann in einem realen Issue-Tracking-System (Ticketsystem) erfolgen oder als Alternative mit Vorlagen (siehe ergänzendes Material).*

*Neben dem Einsatz eines Video-Chats kann die Durchführung auch nur über einen Chat erfolgen.*

**Neues Ticket** EXPRESS

Eingehender Anruf

Ausgehender Anruf

E-Mail versenden

**Chat**

TITEL:\*

Netzwerkdrucker muss nach jedem Neustart manuell hinzugefügt werden

KUNDIN / KUNDE:\*

Pumpenwerk Sonntag KG

TEXT:\*

Netzwerkdrucker wird nach jedem Aus- und Einschaltvorgang bei den Endgeräten, entweder als „offline“ oder überhaupt nicht mehr angezeigt. Das Drucken ist erst möglich, wenn der Drucker über den Namen gesucht und manuell hinzugefügt wird.

BESITZERIN / BESITZER:

Hanno Zirne

STATUS:\*

offen

SERVICELEVEL:

SL2

LÖSUNGSZEIT BIS:

17.12.20xx – 14:45

TIMESTAMP:

16.12.20xx – 14:45

**ERSTELLEN**


*Hinweis: Beispielsweise könnte am DHCP-Server eine falsche MAC-Adresse des Netzwerkdruckers eingetragen sein. Daher funktioniert die dauerhafte Zuweisung durch den DHCP-Server mit derselben IP-Adresse nicht. Im DHCP-Server wurde statt der MAC-Adresse des Druckers 30-05-5c-13-e2-d0 die MAC-Adresse 30-05-5c-f3-e2-d0 hinterlegt. Je nach Wahl der Problemursache können Bezüge zu Themen der Lernfelder 2 oder 3 hergestellt werden.*

4. Im Issue-Tracking-System wird angezeigt, dass ein Bestandskunde (Anlagen 3, 4 und 5) ein Ticket geöffnet hat.

Verfassen Sie eine Mitteilung an den Kunden.

**Lösungshinweis**

*Schülerindividuelle Formulierung, z. B.:*



**Kein Zugriff auf die Mandantenverwaltung möglich**

Ticket #84521


Grund können meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nur sehr eingeschränkt die Buchhaltung machen sowie Lohn- und Gehaltsabrechnungen sind nicht mehr möglich. Letzte Woche fiel der Server bereits sechs Stunden aus und diese Woche wieder. Dies ärgert mich, da ich nicht ohne Grund einen SL3 Vertrag bei Ihnen abgeschlossen habe. Meines Erachtens können Sie die Verfügbarkeit, die Sie mir vertraglich zusichern nicht einhalten oder sehen Sie dies anders? Ich bitte um schnellstmögliche Rückmeldung und Behebung des Problems.

Mit freundlichen Grüßen  
Paul Manz

ANHÄNGENDE DATEI(EN):  
Fehlermeldung Mandantenverwaltung.png 74KB


KANAL: WEB

1 Stunde und 13 Minuten

 Sehr geehrter Herr Manz, entschuldigen Sie den weiteren Ausfall der Mandantenverwaltung. Herr Pohl greift gerade per Remote auf Ihr Netzwerk zu und wird sich umgehend bei Ihnen melden. Letzte Woche erreichte uns die Störmeldung erst zu einem späteren Zeitpunkt und wir konnten anschließend das Problem innerhalb einer Stunde beheben. Bitte geben Sie uns sofort Bescheid, wenn Probleme auftreten. Unsere Monitoringsystem versendet zwar automatisiert Warnmeldungen, aber im Einzelfall können diese ausbleiben.

Laut Vertrag ist eine Verfügbarkeit von 99,9 % vereinbart. Dies entspricht einer Ausfalldauer von 525,6 Minuten.


Mit freundlichen Grüßen  
<Schüler/innenname>


Ticket  →


BESITZER\*IN:  
Dietrich Pohl


STATUS:  
neu

SERVICELEVEL:  
SL3

ANTWORT BIS:  
16/12/20xx 

14:20 

LÖSUNGSZEIT BIS:  
17/12/20xx 

10:20 

EXPRESS

**AKTUALISIEREN**

*Hinweis: Beispielsweise könnte der Glasfaseranschluss am Core-Switch verschmutzt sein. Auf Grund der hohen Fehlerrate an diesem Anschluss fährt der Switch diesen Port herunter.*

*Wie viele Stunden pro Jahr darf das System laut Service-Level-Agreement (SLA) maximal ausfallen? – 99,9 % Verfügbarkeit:  $365 \cdot 24 \cdot 60 \cdot (0,1/100) = 525,6$  Minuten. Je nach Wahl der Problemursache können Bezüge zu Themen der Lernfelder 2, 3, 4 oder 5 hergestellt werden.*

5. Der Abteilungsleiter Stefan Löscher möchte die Arbeitsbelastung des First-Level-Supports reduzieren und Geschäftsprozesse optimieren. Dazu sollen in einem ersten Schritt eingegangene Anfragen und Meldungen in Service Requests, Events und Incidents kategorisiert werden.

- Führen Sie die Kategorisierung in Anlage 6 durch.
- Formulieren Sie eine E-Mail an Herrn Löscher mit Vorschlägen über mögliche Maßnahmen zur Entlastung des First-Level-Supports (Anlage 7).



**Lösungshinweis**

Anlage 6:

**Eingegangene Meldungen vom 15.12.20xx**

Ticket-ID	Titel	Kategorie (Service Request, Event, Incident)
#84501	Lizenz einer CAD-(Computer-Aided-Design) Software läuft nächsten Monat aus	<i>Service Request</i>
#84502	Ein Kunde meldet, dass Druckaufträge nicht verarbeitet werden	<i>Incident</i>
#84503	Weniger als 10% Speicherkapazität steht zur Verfügung	<i>Event</i>
#84504	Während eines Videokonferenz ist regelmäßig der Ton bei den Teilnehmenden ausgefallen	<i>Incident</i>
#84505	Angebotsanfrage über drei Notebooks für den Vertrieb	<i>Service Request</i>
#84506	Backup erfolgreich durchgeführt	<i>Event</i>
#84507	Im Konferenzraum können Angestellte kein WLAN-Empfang herstellen	<i>Incident</i>
#84508	In der Werkstatt ist die Maus defekt	<i>Incident</i>
#84509	Wireless Controller is currently unreachale	<i>Event</i>
#84510	Eine Mitarbeiterin berichtet, dass beim Aufruf der Unternehmens-Webseite eine Weiterleitung zu einer Glückspiel-Webseite erfolgt	<i>Incident</i>
#84511	Tablet aus der Abteilung Produktion fährt nicht mehr hoch	<i>Incident</i>
#84512	100 Login-Anfragen mit ungültiger Authentifizierung beim Host 10.16.1.1	<i>Event</i>
#84513	Ein Verwaltungsmitarbeiter reklamiert eine Falschlieferung	<i>Incident</i>
#84514	Core Switch HFLSZ Port 1/0/3 – Down aufgrund Verletzung der Portsecurity	<i>Event</i>

*Hinweis: Eine Beschreibung der Kategorien Service Requests, Incidents und Events findet sich im Unternehmensprofil. Bei Bedarf können diese auch grafisch dargestellt werden (z. B. Diagramm).*

*Schülerabhängige Vorschläge und schülerabhängige Formulierung der E-Mail, z. B.:*

<b>Von:</b>	Schüler/innenname@gutenberg-ber-ger-it.de
<b>An:</b>	stefan.loescher@gutenberg-ber-ger-it.de
<b>Cc:</b>	
<b>Betreff:</b>	<i>Entlastung First-Level-Support</i>
<p><i>Sehr geehrter Herr Löscher,</i></p> <p><i>im Anhang finden Sie die Zuordnung der eingegangenen Meldungen.</i></p> <p><i>Als mögliche Entlastung des First-Level-Supports schlage ich folgende Maßnahmen vor:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Events und Service Requests werden automatisch anhand der Kundennummer Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugewiesen.</i></li> <li>• <i>Knowledge Base auch für Kundinnen und Kunden aufbauen und bei entsprechenden Anfragen vorab Beiträge zur Unterstützung anzeigen (FAQ/Q&amp;A).</i></li> <li>• <i>Einsatz von virtuellen Assistenten.</i></li> </ul> <p><i>Mit freundlichen Grüßen</i></p> <p><i>&lt;Schüler/innenname&gt;</i></p> <hr/> <p>Gutenberg IT-Solutions AG Hauptstraße 10 62548 Augustreute</p> <p>Tel: 07516 171717-0 Fax: 07516 171717-1 Homepage: <a href="http://www.gutenberg-ber-ger-it.de">www.gutenberg-ber-ger-it.de</a> E-Mail: <a href="mailto:info@gutenberg-ber-ger-it.de">info@gutenberg-ber-ger-it.de</a></p>	
<b>Anhang:</b>	<i>Kategorisierung der Meldungen vom 15.12.20xx</i>

## Datenkranz

## Anlage 1:

http://www.intranet.knowledgebase.gutenberg-er-it-solution.de/doku.php?id=distros:13654f643354

Gutenberg IT-Solutions AG – *interne Knowledge Base*

Zurück zur Startseite Inhaltsverzeichnis

### Hinweise zur Aufnahme von Störmeldungen im Issue-Tracking-System

- Über das Pluszeichen ein 'Neues Ticket' anlegen.
- Eingangskanal sowie Titel, Kundin/Kunde und Text sind mit eindeutigen Schlagworten einzutragen. Titel lässt sich im Nachhinein nicht ändern.
- Ticket über ‚Besitzerin/Besitzer‘ zuweisen, sofern die Störung nicht direkt behoben werden konnte → *Ticketzuweisung an Mitarbeiter\*innen*. Hierbei auf die Themenschwerpunkte der Personen achten und bei hoher Auslastung im System nachschauen (z. B. Anzahl der offenen Tickets der Person) oder persönlich nachfragen, ob die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter genügend Kapazität frei hat.
- Optional kann in dringenden Fällen ‚Express‘ markiert werden. In diesen Fällen die Kundin/den Kunden über den erhöhten Stundensatz aufklären.
- Servicelevel und Lösungszeiten sind zu erfassen. Weitere Informationen sind in den jeweiligen Kundenverträgen oder hier in der Knowledge Base zu finden: → *Service Level Agreements*
- Im Zeiterfassungssystem ist die Bearbeitungszeit zu vermerken.
- Zur Betreuung der Kundinnen und Kunden sind die Angaben auf unserer Webseite ‚*Kundeninformation: IT SERVICES – SERVICE DESK*‘ zu berücksichtigen.
- Bestandskundinnen/Bestandskunden können über das Suchfeld aufgerufen werden. Auf das Notizfeld achten, ob z. B. individuelle Vereinbarungen oder Zahlungsrückstände vorliegen.
- Neue Kundinnen/Kunden müssen zunächst über die Stammdaten erfasst werden und die Abteilungsleitung ist per E-Mail über die Neukundin/den Neukunden zu informieren.
- Informieren Sie die Kundin/den Kunden über die Eckdaten (z. B. Lösungszeit).

*gutenberg/Aufnahme ITS.txt · Zuletzt geändert: 2021/04/28 13:36 von nowak.lena*

http://www.intranet.knowledgebase.gutenberg-er-it-solution.de/doku.php?id=distros:1346874136584



## Gutenberg IT-Solutions AG – interne Knowledge Base





[Zurück zur Startseite](#)


[Inhaltsverzeichnis](#)

Suche



 | Webseiten-Werkzeuge

 | Benutzer-Werkzeuge

 | Zuletzt angesehen

### Service Level Agreements

In den Serviceverträgen entscheiden sich die Kundinnen und Kunden grundsätzlich für die folgenden Servicelevels:

#### Bronze – Servicelevel 1 (SL1)

- Verfügbarkeit pro Jahr: 99,0 %
- Servicebereitschaft: Mo. - Fr., 8:00 - 18:00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten kann eine Störungsmeldung eingehen. Der Entstörungsprozess beginnt sobald der nächste Werktag erreicht wird.
- Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von 24 Stunden
- Entstördauer: innerhalb von 5 Tagen
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Störungsmeldung durch entsprechend entscheidungsbefugtes und qualifiziertes Personal erfolgt.
- Bei dringenden Problemen erfolgt ein Expresszuschlag von +50 % auf den regulären Stundensatz und die Lösungszeit beträgt grundsätzlich innerhalb von 4 Stunden.

#### Silber – Servicelevel 2 (SL2)

- Verfügbarkeit pro Jahr: 99,5 %
- Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von 6 Arbeitsstunden
- Entstördauer: innerhalb eines Tages
- Behandlung Ihrer Anfrage nach hoher Priorität

**Gold – Servicelevel 3 (SL3)**

- Verfügbarkeit pro Jahr: 99,9 %
- Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von zwei Arbeitsstunden
- Entstördauer: innerhalb von acht Stunden
- Behandlung Ihrer Anfrage nach höchster Priorität
- Monitoring der IT-Komponenten mit Proaktiv-Schutz mit Warnhinweisen per E-Mail

Der reguläre Stundensatz beträgt 100 EUR exklusive USt. Je nach Servicevertrag können individuelle Vereinbarungen mit Kundinnen und Kunden erfolgen. Diese sind in den Stammdaten unter ‚Notizen‘ zu vermerken. Bei Störmeldungen von Kundinnen und Kunden, die keinen Servicevertrag abgeschlossen haben, ist Servicelevel 1 anzuwenden. Das Team ‚Service Level Management‘ überwacht die Einhaltung der Service-Level-Agreements.

Begriffsdefinition:

**Verfügbarkeit**

*Ein Ausfall beginnt mit dem Störungsmeldeingang der Kundin bzw. des Kunden und endet mit der erfolgreichen Störungsbehebung. Unterbrechungen während angekündigter Wartungen zählen nicht zur Verfügbarkeitsberechnung. Ausfälle welche durch die Einwirkung höherer Gewalt oder Fremdverschulden entstehen, werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet.*

*gutenberger/SLA.txt · Zuletzt geändert: 2021/05/02 15:36 von **dubois.gerard***

http://www.intranet.knowledgebase.gutenberg-er-it-solution.de/doku.php?id=distros:145687361365



Gutenberg IT-Solutions AG – interne Knowledge Base



[Zurück zur Startseite](#)

Inhaltsverzeichnis

Suche



🔍 | Webseiten-Werkzeuge

👤 | Benutzer-Werkzeuge

🕒 | Zuletzt angesehen

## Ticketzuweisung an Mitarbeiter\*innen

### Second-Level-Support

Nachname	Vorname	Themenschwerpunkte
Pohl	Dietrich	Server, Netzwerk
Hänel	Anne	Software, Lizenzmanagement
Kabus	Selim	Betriebssysteme, Software
Holt	Roman	Cloud Services, mobile Geräte
Zirme	Hanno	Server, Automatisierung, Peripheriegeräte
...		

- automatisch generierte Übersicht -

*gutenberg/Second-Level-Support-Overview.txt* · Zuletzt geändert: 2021/05/20 11:26 von müller.sabine



Anlage 2:

- Auszug -

---

**Gutenberger IT-Solutions AG Support-Vertrag**

---

Dieser Gutenberger IT-Solutions AG Support-Vertrag (nachstehend „Vertrag“)  
wird zwischen der

Gutenberger IT-Solutions AG  
Hauptstraße 10  
62548 Augustreute

Auftragnehmer

und

Pumpenwerk Sonntag KG  
Bertha-Benz-Straße 54  
62548 Augustreute

Auftraggeber/Kunde

geschlossen.

### **I. Zielsetzung**

In diesem Service-Level-Agreement (nachfolgend „SLA“) werden die Leistungen der Gutenberger IT-Solutions AG gegenüber der Pumpenwerk Sonntag KG hinsichtlich Umfang und Qualität konkretisiert sowie die Vergütung festgelegt.

### **II. Vertragsgegenstand**

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Service- und Pflegeleistungen für Hardware, Software und dem Netzwerk der Abteilung Verwaltung.

### **III. Leistungen des Auftragnehmers**

Die Pumpenwerk Sonntag KG überträgt der Gutenberger IT-Solutions AG die Durchführung folgender Dienstleistungen:

- Netzwerkbetreuung
- Serverüberwachung
- Sicherstellung täglicher Backups
- Betreuung der Endgeräte (Hardware und Software) sowie Peripheriegeräte
- Fernwartungen und Supportleistungen

#### **IV. Vertragsdauer und Kündigung**

Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Es ist beiderseitig mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar, ohne dass es der Angabe von Gründen bedarf.

#### **V. Art und Umfang der Leistungen**

Die Gutenberger IT-Solutions AG verpflichtet sich, die nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen fachgerecht auszuführen.

Zusätzliche Leistungen, die nicht aufgeführt sind und welche durch die Pumpenwerk Sonntag KG angewiesen werden, werden gegen gesonderte Vergütung ausgeführt.

#### **VI. Weisungsfreiheit**

Die Gutenberger IT-Solutions AG unterliegt, soweit dies nicht durch die Natur des Auftrages vorgegeben ist, bei der Erfüllung des Vertrages bzw. bei der Durchführung der von ihr übernommenen Tätigkeit hinsichtlich Zeiteinteilung und Gestaltung des Tätigkeitsablaufes keinerlei Weisungen der Pumpenwerk Sonntag KG.

#### **VII. Auftragserfüllung**

Die Leistungen der Gutenberger IT-Solutions AG gelten als erfüllt und abgenommen, wenn die Pumpenwerk Sonntag KG nicht unverzüglich Einwände erhebt. Zeit, Ort, Art und Umfang des Mangels muss dabei genau beschrieben werden.

Die Zahlung erfolgt nach Rechnungslegung innerhalb von 10 Werktagen.

Werden von der Pumpenwerk Sonntag KG bei der vertraglich festgelegten Leistung berechtigt Mängel beanstandet, so ist die Gutenberger IT-Solutions AG zur Nachbesserung verpflichtet und berechtigt.

#### **VIII. Vergütung**

Die Gutenberger IT-Solutions AG erhält für ihre Tätigkeit eine monatliche (einmalige) Vergütung in Höhe von 399,00 € zzgl. Mehrwertsteuer in gesetzlicher Höhe. Durch die Gutenberger IT-Solutions AG sind vier Stunden monatlich zu leisten. Bei einem Mehraufwand ist ein Stundensatz i. H. v. 100,00 € zzgl. Mehrwertsteuer pro Person fällig.

#### **IX. Service-Level-Agreement (SLA) – Silber-Servicelevel 2 (SL2)**

- Verfügbarkeit pro Jahr: 99,5 %
- Servicebereitschaft: Mo. - Fr., 8:00 - 18:00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten kann eine Störungsmeldung eingehen. Der Entstörungsprozess beginnt sobald der nächste Werktag erreicht wird.
- Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von sechs Arbeitsstunden
- Entstördauer: innerhalb eines Tages
- Behandlung Ihrer Anfrage nach hoher Priorität.
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Störungsmeldung durch entsprechend entscheidungsbefugtes und qualifiziertes Personal erfolgt.



- Bei dringenden Problemen erfolgt ein Expresszuschlag von +50 % auf den regulären Stundensatz.

## **X. Haftung**

Für Schäden die nachweislich die Gutenberger IT-Solutions AG zu vertreten hat haftet die Gutenberger IT-Solutions AG im Rahmen der von ihr abgeschlossenen Betriebshaftpflichtversicherung.

Bei einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

Sollte zur Durchführung der Dienstleistung eine Produkt-Haftpflichtversicherung erforderlich sein, erklären sich die beiden Vertragsparteien bereit, den entsprechenden Versicherungsfragebogen gemeinsam auszufüllen.

## **XI. Sonstige Bestimmungen**

Stillschweigende, mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen dieses Dienstvertrages sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Abweichend davon sind auch formlos getroffene Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags wirksam, wenn sie Individualabreden im Sinne von § 305b BGB sind. Diese Individualabreden sind zur Beweiserleichterung grundsätzlich nachträglich schriftlich niederzulegen.

Im Übrigen gelten die Vorschriften des BGB.

Dieser Vertrag wurde in 2 Exemplaren ausgefertigt.

## **XII. Erfüllungsort/Gerichtsstand**

Die Parteien vereinbaren Augustreute als Gerichtsstand und Erfüllungsort ihrer gegenseitigen Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Auftraggeber/in

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Auftragnehmer/in

Anlage 3:

- Auszug -

---

**Gutenberger IT-Solutions AG Support-Vertrag**

---

Dieser Gutenberger IT-Solutions AG Support-Vertrag (nachstehend „Vertrag“)

wird zwischen der

Gutenberger IT-Solutions AG

Hauptstraße 10

62548 Augustreute

Auftragnehmer

und

Manz OHG

Steuerberatungsgesellschaft

Lange Gasse 7

61874 Niederburghofen

Auftraggeber/Kunde

geschlossen.

### **I. Zielsetzung**

In diesem Service-Level-Agreement (nachfolgend „SLA“) werden die Leistungen der Gutenberger IT-Solutions AG gegenüber der Steuerberatungsgesellschaft Manz OHG hinsichtlich Umfang und Qualität konkretisiert sowie die Vergütung festgelegt.

### **II. Vertragsgegenstand**

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Service- und Pflegeleistungen für Hardware, Software und dem Netzwerk. Ziel ist die Sicherstellung und Unterstützung der folgenden Geschäftsprozesse: Mandantenverwaltung, Buchhaltung, Lohn- und Gehaltsabrechnungen sowie Bilanzierung, Mandanten-Fernbetreuung über ein hauseigenes und sicheres Videokonferenz- sowie Telefonsystem und Betrieb eines Webserver für die Homepage.

### **III. Leistungen des Auftragnehmers**

Die Manz OHG überträgt der Gutenberger IT-Solutions AG die Durchführung folgender Dienstleistungen:

- **Netzwerkbetreuung**

- Serverüberwachung
- Sicherstellung täglicher Backups
- Betreuung der Endgeräte (Hardware und Software) sowie Peripheriegeräte
- Fernwartungen und Supportleistungen

#### **IV. Vertragsdauer und Kündigung**

Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Es ist beiderseitig mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar, ohne dass es der Angabe von Gründen bedarf.

#### **V. Art und Umfang der Leistungen**

Die Gutenberger IT-Solutions AG verpflichtet sich, die nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen fachgerecht auszuführen.

Zusätzliche Leistungen, die nicht aufgeführt sind und welche durch die Manz OHG angewiesen werden, werden gegen gesonderte Vergütung ausgeführt.

#### **VI. Weisungsfreiheit**

Die Gutenberger IT-Solutions AG unterliegt, soweit dies nicht durch die Natur des Auftrages vorgegeben ist, bei der Erfüllung des Vertrages bzw. bei der Durchführung der von ihr übernommenen Tätigkeit hinsichtlich Zeiteinteilung und Gestaltung des Tätigkeitsablaufes keinerlei Weisungen der Manz OHG.

#### **VII. Auftragserfüllung**

Die Leistungen der Gutenberger IT-Solutions AG gelten als erfüllt und abgenommen, wenn die Manz OHG nicht unverzüglich Einwände erhebt. Zeit, Ort, Art und Umfang des Mangels muss dabei genau beschrieben werden.

Die Zahlung erfolgt nach Rechnungslegung innerhalb von 10 Werktagen.

Werden von der Manz OHG bei der vertraglich festgelegten Leistung berechtigt Mängel beanstandet, so ist die Gutenberger IT-Solutions AG zur Nachbesserung verpflichtet und berechtigt.

#### **VIII. Vergütung**

Die Gutenberger IT-Solutions AG erhält für ihre Tätigkeit eine monatliche (einmalige) Vergütung in Höhe von 499,00 € zzgl. Mehrwertsteuer in gesetzlicher Höhe. Durch die Gutenberger IT-Solutions AG sind fünf Stunden monatlich zu leisten. Bei einem Mehraufwand ist ein Stundensatz i. H. v. 100,00 € zzgl. Mehrwertsteuer pro Person fällig.

#### **IX. Service-Level-Agreement (SLA) – Gold-Servicelevel 3 (SL3)**

- Verfügbarkeit pro Jahr: 99,9 %
- Servicebereitschaft: Mo. - Fr., 8:00 - 18:00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten kann eine Störungsmeldung eingehen. Der Entstörungsprozess beginnt sobald der nächste Werktag erreicht wird.
- Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von zwei Arbeitsstunden

- Entstördauer: innerhalb von acht Stunden
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Störungsmeldung durch entsprechend entscheidungsbefugtes und qualifiziertes Personal erfolgt.
- Behandlung Ihrer Anfrage nach höchster Priorität.
- Monitoring der IT-Komponenten mit Proaktiv-Schutz mit Warnhinweisen per E-Mail.
- Bei dringenden Problemen erfolgt ein Expresszuschlag von +50 % auf den regulären Stundensatz.

## **IX. Haftung**

Für Schäden die nachweislich die Gutenberger IT-Solutions AG zu vertreten hat haftet die Gutenberger IT-Solutions AG im Rahmen der von ihr abgeschlossenen Betriebshaftpflichtversicherung.

Bei einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

Sollte zur Durchführung der Dienstleistung eine Produkt-Haftpflichtversicherung erforderlich sein, erklären sich die beiden Vertragsparteien bereit, den entsprechenden Versicherungsfragebogen gemeinsam auszufüllen.

## **X. Sonstige Bestimmungen**

Stillschweigende, mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen dieses Dienstvertrages sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Abweichend davon sind auch formlos getroffene Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags wirksam, wenn sie Individualabreden im Sinne von § 305b BGB sind. Diese Individualabreden sind zur Beweiserleichterung grundsätzlich nachträglich schriftlich niederzulegen.

Im Übrigen gelten die Vorschriften des BGB.

Dieser Vertrag wurde in 2 Exemplaren ausgefertigt.

## **XI. Erfüllungsort/Gerichtsstand**

Die Parteien vereinbaren Augustreute als Gerichtsstand und Erfüllungsort ihrer gegenseitigen Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Auftraggeber/in

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Auftragnehmer/in

Anlage 4:

DU

**Kein Zugriff auf die Mandantenverwaltung möglich**

*Ticket #84521 – erstellt vor 41 Minuten*

VON:Paul Manz

Sehr geehrte Damen und Herren,  
seit 10 Uhr ist kein Zugriff auf die Mandantenverwaltung möglich. Aus diesem Grund können meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nur sehr eingeschränkt die Buchhaltung machen sowie Lohn- und Gehaltsabrechnungen sind nicht mehr möglich. Letzte Woche fiel der Server bereits sechs Stunden aus und diese Woche wieder. Dies ärgert mich, da ich nicht ohne Grund einen SL3 Vertrag bei Ihnen abgeschlossen habe. Meines Erachtens können Sie die Verfügbarkeit, die Sie mir vertraglich zusichern nicht einhalten oder sehen Sie dies anders? Ich bitte um schnellstmögliche Rückmeldung und Behebung des Problems.  
Mit freundlichen Grüßen  
Paul Manz

ANHÄNGENDE DATEI(EN):  
Fehlermeldung Mandantenverwaltung.png 74KB

KANAL:WEB

*vor 41 Minuten*

DU

*Notizen schreiben, oder Dateien wählen ...*

**Ticket** ▼ →

BESITZER\*IN:

STATUS:

SERVICELEVEL:



ANTWORT BIS:

LÖSUNGSZEIT BIS:

EXPRESS

**AKTUALISIEREN**

Anlage 5:

**Kunde**

**Manz OHG**

E-Mail:  
**info@manz-stb.de**

Notizen (intern):

Mandantenverwaltung fiel am 10.12.xx für ca. 6 Stunden aus, allerdings erreichte uns die Störmeldung erst zu einem späteren Zeitpunkt. Nach Ticketeingang konnte die Störung innerhalb einer Stunde behoben werden.

D. Pohl

**AKTUALISIEREN**

Anlage 6:

**Eingegangene Meldungen vom 15.12.20xx**

<b>Ticket-ID</b>	<b>Titel</b>	<b>Kategorie (Service Request, Event, Incident)</b>
#84501	Lizenz einer CAD-(Computer-Aided-Design) Software läuft nächsten Monat aus	
#84502	Ein Kunde meldet, dass Druckaufträge nicht verarbeitet werden	
#84503	Weniger als 10% Speicherkapazität steht zur Verfügung	
#84504	Während eines Videokonferenz ist regelmäßig der Ton bei den Teilnehmenden ausgefallen	
#84505	Angebotsanfrage über drei Notebooks für den Vertrieb	
#84506	Backup erfolgreich durchgeführt	
#84507	Im Konferenzraum können Angestellte kein WLAN-Empfang herstellen	
#84508	In der Werkstatt ist die Maus defekt	
#84509	Wireless Controller is currently unreachable	
#84510	Eine Mitarbeiterin berichtet, dass beim Aufruf der Unternehmens-Webseite eine Weiterleitung zu einer Glückspiel-Webseite erfolgt	
#84511	Tablet aus der Abteilung Produktion fährt nicht mehr hoch	
#84512	100 Login-Anfragen mit ungültiger Authentifizierung beim Host 10.16.1.1	
#84513	Ein Verwaltungsmitarbeiter reklamiert eine Falschlieferung	
#84514	Core Switch HFLSZ Port 1/0/3 – Down aufgrund Verletzung der Portsecurity	

## Anlage 7:

<b>Von:</b>	Schüler/innenname@gutenberg-ber-ger-it.de
<b>An:</b>	stefan.loescher@gutenberg-ber-ger-it.de
<b>Cc:</b>	
<b>Betreff:</b>	
<hr/>	
Gutenberg IT-Solutions AG Hauptstraße 10 62548 Augustreute	
Tel:	07516 171717-0
Fax:	07516 171717-1
Homepage:	<a href="http://www.gutenberg-ber-ger-it.de">www.gutenberg-ber-ger-it.de</a>
E-Mail:	<a href="mailto:info@gutenberg-ber-ger-it.de">info@gutenberg-ber-ger-it.de</a>
<b>Anhang:</b>	



**Didaktisch-methodische Hinweise**

*Auszug aus der Zielanalyse*

Zielanalyse		Stand: 2021				
<b>Beruf-Kürzel</b>	EFI, EIT, WDM, WSY	<b>Ausbildungsberuf</b>				
	<b>Fachinformatiker/-in, IT-System-Elektroniker/-in, Kaufmann/-frau für Digitalisierungsmanagement, Kaufmann/-frau für IT-System-Management</b>	<b>Zeitrühwert</b>				
		<b>40</b>				
<b>Lernfeld Nr.</b>	<b>Serviceanfragen bearbeiten</b>	<b>Jahr</b>				
<b>06</b>	<b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Serviceanfragen einzuordnen, Fehlerursachen zu ermitteln und zu beheben.</b>	<b>2</b>				
<b>Schule, Ort</b>	<b>Lehrkräfte/Team</b>					
<b>Bildungsplan<sup>1</sup></b>		<b>didaktisch-methodische Analyse</b>				
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler nehmen Serviceanfragen entgegen ( <i>direkter und indirekter Kundenkontakt</i> ). Sie <b>analysieren</b> Serviceanfragen und prüfen deren vertragliche Grundlage ( <i>Service-Level-Agreement</i> ). Sie ermitteln die Reaktionszeit und dokumentieren den Status der Anfragen im zugrundeliegenden Service-Management-System.		<b>LS01 Serviceanfragen erfassen sowie deren vertragliche Grundlagen prüfen</b>	Checkliste Kundengespräch Kundenchat E-Mail Ticketssystemeinträge	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen	Rollenspiel	04

*Phasen der vollständigen Handlung*

Handlungsphase	Hinweise zur Umsetzung
<i>Informieren</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler erfassen und analysieren die Aufgabenstellung und verschaffen sich einen Überblick über den Datenkranz; sie informieren sich anhand des Unternehmensprofils und der Knowledge-Base-Einträge.</i>  <i>Sozialform: Einzelarbeit</i>
<i>Planen</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler planen ihr Vorgehen hinsichtlich der Erfüllung der Aufträge.</i>  <i>Sozialform: Kleingruppe (drei Personen)</i>
<i>Entscheiden</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise zur Bearbeitung der Aufträge.</i>  <i>Sozialform: Kleingruppe (drei Personen)</i>
<i>Ausführen</i>	<i>Auftrag 1: Die Schülerinnen und Schüler erstellen eine Checkliste für die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden.</i>  <i>Sozialform: Kleingruppe (drei Personen))</i>  <i>Binnendifferenzierung:</i> <i>Um den zu erwartenden heterogenen Vorkenntnissen der Schülerinnen und Schülern gerecht zu werden, stehen die Vorlagen als Hilfekarten zur Erfassung einer Neukundin bzw. eines Neukunden sowie zur Aufnahme einer Störmeldung zur Verfügung (siehe ergänzendes Material). Um die Eigenverantwortung der Schülerinnen und Schüler zu stärken, sollte die Nutzung der Hilfekarten freigestellt und die Nutzung zu Beginn des Unterrichts thematisiert werden.</i>  <i>Auftrag 2 und Auftrag 3: Eine Gruppe von sechs Schülerinnen und Schüler führt das Kundengespräch und den Kundenchat als Rollenspiel vor dem Plenum durch (Rollenspielkarten siehe ergänzendes Material). Die Schülerinnen und Schüler im</i>

	<p><i>Plenum halten die Ergebnisse des Rollenspiels in ihren individuellen Checklisten fest.</i></p> <p><i>Binnendifferenzierung: Eine lehrkraftgesteuerte Binnendifferenzierung bietet sich im Vorfeld des Rollenspiels an, indem die Lehrkraft schnelle Schülerinnen und Schülern mit der Vorbereitung des Rollenspiels auf Basis der Rollenkarten beauftragt.</i></p> <p><i>Auftrag 4 und Auftrag 5: Die Schülerinnen und Schüler verfassen eine Mitteilung an den Kunden, kategorisieren eingegangene Anfragen und Meldungen und formulieren eine E-Mail.</i></p> <p><i>Sozialform: Partnerarbeit</i></p> <p><i>Binnendifferenzierung: Besonders schnelle Schülerinnen und Schüler erstellen zu zentralen Fachbegriffen der Lernsituation ein Glossar in Einzelarbeit (Auftrag siehe ergänzendes Material). Die Erstellung eines Glossars kann das Verstehen, das Behalten und die Anwendung von Fachbegriffen fördern. Fachliche Kommunikation ist ohne Fachwortschatz nicht möglich. Die Erweiterung des Fachwortschatzes der Schülerinnen und Schüler ist deshalb Teil eines sprachsensiblen Fachunterrichts.</i></p> <p><i>Alternativ können besonders starke Schülerinnen und Schüler zentrale Fachbegriffe der Lernsituation auch selbstständig identifizieren und ein entsprechendes Glossar erstellen.</i></p>
<i>Kontrollieren</i>	<p><i>Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren ihre Handlungsergebnisse (Checkliste, Anlegen des Kunden, Aufnahme der Störmeldungen, Kategorisierung, E-Mail) jeweils auf Vollständigkeit und fachliche Richtigkeit. Hierzu stellen die Schülerinnen und Schüler dem Plenum beispielhaft mehrere Handlungsergebnisse mittels Dokumentenkamera vor, diskutieren und vergleichen diese. Ggf. nehmen sie Korrekturen und Ergänzungen vor.</i></p>
<i>Bewerten</i>	<p><i>Die Schülerinnen und Schüler prüfen bei der Bewertung der einzelnen Handlungsergebnisse, warum manche Ergebnisse besser als andere waren. Sie identifizieren Verbesserungsmöglichkeiten im Arbeitsverlauf und im Ergebnis. Bei der Reflektion der Kundenkontakte identifizieren sie ggf. Verbesserungspotential für zukünftige Kundenkontakte.</i></p> <p><i>Abschließend diskutieren die Schülerinnen und Schüler unter Moderation der Lehrkraft, welche Maßnahmen zur Einhaltung der Service-Level-Agreement ergriffen werden können. Des Weiteren werden unterschiedlichen Arten von Meldungen diskutiert sowie Alternativen der Entgegennahme von Serviceanfragen.</i></p>

## Methodenhinweis: Rollenspiele

Mit der Durchführung von Rollenspielen im Unterricht kann die derzeitige oder zukünftige Lebenswirklichkeit der Schülerinnen und Schüler mit spielerischem Agieren verbunden werden. Im Rollenspiel werden reale Situationen nachempfunden oder vorausschauend thematisiert.

Rollenspiele dienen der Wiederholung, Überprüfung und Festigung des Gelernten. Sie können dazu beitragen, eigene Verhaltensweisen bewusst zu erleben, neue Verhaltensweisen einzuüben und die Beobachtungs- und Reflexionsfähigkeit zu schulen.

### Allgemeine Grundregeln des Rollenspiels:

- Die Lehrkraft übernimmt keine aktive Rolle im Rollenspiel. Sie sorgt für die Einhaltung der Verhaltensregeln, beobachtet und greift ansonsten nicht in das Rollenspiel ein.
- Jedes Rollenspiel hat einen klaren Anfang und ein klares Ende. Die Lehrkraft gibt hierzu jeweils ein Signal.
- Es gibt keinen Zwang zur Rollenübernahme.
- Die Spielerinnen und Spieler erhalten eindeutige Informationen über ihre Rolle (mittels Rollenspielkarten oder mündlich).
- Fällt eine Spielerin oder ein Spieler durch z. B. Lachen aus ihrer bzw. seiner Rolle, kann das Spiel abgebrochen und erneut begonnen werden.

### Verhaltensregeln während des Rollenspiels:

- Das Plenum erhält einen Beobachtungsauftrag. Dieser kann z. B. in Form eines Beobachtungsbogens erteilt werden.
- Während des Rollenspiels herrscht äußerste Ruhe und Aufmerksamkeit im Klassenzimmer.
- In der Reflexionsphase darf sachliche Kritik geäußert werden, persönliche Angriffe und Auslachen werden nicht toleriert.
- Die Schülerinnen und Schüler spielen ihre Rollen ernsthaft. Sie übernehmen eine Rolle; diese Rolle spiegelt nicht ihre Person wieder.
- Die Spielerinnen und Spieler stehen unter besonderem Schutz der Lehrkraft.

Die Durchführung von Rollenspielen erfolgt i. d. R. in drei Phasen:

#### 1. Vorbereitungsphase:

Die einzuhaltenden Verhaltensregeln während des Rollenspiels werden besprochen. Die Spielsituation wird geklärt, die Rollen werden verteilt; die Beobachterinnen und Beobachter erhalten einen konkreten Beobachtungsauftrag. Die Rollenspielerinnen und Rollenspieler lesen bzw. denken sich in ihre Rollen ein.

#### 2. Spielphase:

Die Spielerinnen und Spieler nehmen ihre Rollen ein und reagieren situationsabhängig unter Anwendung der erworbenen Fachkompetenz. Das Plenum erfüllt den Beobachtungsauftrag.

Das Rollenspiel kann ggf. in anderer Besetzung – und/oder unter veränderter Situation – wiederholt werden.

#### 3. Reflexionsphase:

Zunächst berichten die Spielerinnen und Spieler von ihrem Empfinden während des Spiels. Die Beobachterinnen und Beobachter berichten über ihre Beobachtungen. Gemeinsam werden die im Spiel getroffenen Entscheidungen und Handlungsweisen reflektiert und infrage gestellt sowie die gespielten Rollen bewertet.

Hinweise für die Rollenspielkarten:

- Spielanweisungen verständlich und einfach gestalten, so dass sich die Rollenspielerin bzw. der Rollenspieler die Anweisungen leicht merken kann.
- Rollenanweisungen in „Sie-Form“ verfassen, um die Identifikation mit der Rolle zu erleichtern.
- Rollenanweisungen so schreiben, dass Spielraum für Eigeninitiative bleibt. Zugleich so viele Vorgaben wie notwendig machen, damit das Rollenspiel im Sinne des Lernziels möglich wird.
- In manchen Fällen sind negative Anweisungen notwendig, z. B. „Sie sagen zunächst nicht ...“

Mögliche Schwierigkeiten bei der Durchführung von Rollenspielen:

- Schülerinnen und Schüler stellen den Sinn und den Zweck von Rollenspielen im Unterricht in Frage. In diesem Fall hilft es, wenn
  - die durch den Ausbildungsberuf geforderten hohen Anforderungen an die Dimensionen beruflicher Handlungskompetenz beleuchtet werden. Durch Rollenspiele und deren Reflexion können diese Kompetenzen in besonderem Maße gefördert werden.
  - Der Realitätsbezug in den Vordergrund gestellt wird.
- Schülerinnen und Schüler sind gehemmt oder weigern sich aus Sorge sich bloßzustellen zu spielen. In diesem Fall muss den Schülerinnen und Schülern die Angst genommen werden. Sie brauchen Zeit, um sich an diese Methode zu gewöhnen, weshalb nicht unter Zeitdruck gearbeitet werden sollte. Werden Rollenspiele regelmäßig eingesetzt, gewöhnen sich die Schülerinnen und Schüler an die Methode und erkennen im Laufe der Zeit ihren Mehrwert.

Quelle: Ausgangsmaterialien des Landesbildungsservers Baden-Württemberg ([www.schule-bw.de](http://www.schule-bw.de) bzw. [www.wirtschaftskompetenz-bw.de](http://www.wirtschaftskompetenz-bw.de)) am Institut für Bildungsanalysen Baden-Württemberg (IBBW) (<https://ibbw.kultus-bw.de>), veröffentlicht unter der Lizenz CC BY 4.0 International (Zugriff am 21.06.2021)

**Ergänzende Materialien***Rollenkarten zu Auftrag 2*

<b>ROLLENSPIELKARTE – Telefongespräch</b>	
<b>First-Level-Support der Gutenberger IT Solutions AG</b>	<b>Kundenbetreuer/in:</b>
<p>Sie arbeiten im First-Level-Support und nehmen den Anruf eines Kunden entgegen.</p>	

<b>ROLLENSPIELKARTE – Telefongespräch</b>	
<b>Störungsmeldung an die Gutenberger IT-Solutions AG</b>	<b>Kunde: Can Demir</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Situation:</b> Sie sind Mitarbeiter des Reisebüros Auer GmbH und wurden beauftragt, das folgende IT-Problem der Gutenberger IT-Solutions AG zu melden und schnellstmöglich zu lösen.</li> <li><b>Störungsmeldung:</b> Der unternehmenseigene Clouddienst unter der Domain „cloud.aerreisen.de“ ist seit gestern nicht mehr erreichbar. Über die Cloud werden Reiseunterlagen für die Kundinnen und Kunden zur Verfügung gestellt. Die Cloud stellt für das Reisebüro eine wichtige Serviceleistung dar.</li> <li><b>Rahmenbedingungen:</b> Sie sind Neukunde und verfügen nur über eine Übersicht mit allen Logindaten der Informations- und Kommunikationsgeräte. Der Aufbau des Netzwerks ist Ihnen nicht bekannt. Sie möchten wissen, bis wann Sie mit Unterstützung rechnen können und wie hoch die Zusatzkosten sind, wenn Sie eine kurzfristige Behebung des Problems in Auftrag geben.</li> </ol> <p>Sie sind telefonisch unter 0751/636261610 zu erreichen und Ihre E-Mail-Adresse lautet: demir@auerreisen.de.</p>	

*Rollenkarten zu Auftrag 3*

<b>ROLLENSPIELKARTE – Video-Chat</b>	
<b>First-Level-Support der Gutenberger IT Solutions AG</b>	<b>Kundenbetreuer/in:</b>
<p>Sie arbeiten im First-Level-Support und nehmen eine Video-Chat-Anfrage einer Kundin entgegen.</p>	

<b>ROLLENSPIELKARTE – Video-Chat</b>	
<b>Störungsmeldung an die Gutenberger IT-Solutions AG</b>	<b>Kundin: Melanie Katzenstein</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Situation:</b> Sie arbeiten in der Verwaltung eines Pumenherstellers und wurden beauftragt, das folgende IT-Probleme der Gutenberger IT-Solution AG per Video-Chat zu melden.</li> <li><b>Störungsmeldung:</b> Der Netzwerkdrucker wird jeden morgen bzw. nach jedem Aus- und Einschaltvorgang bei den Endgeräten (z. B. Computer) entweder als „offline“ Drucker oder überhaupt nicht mehr angezeigt. Das Drucken ist erst wieder möglich, wenn der Drucker über den Namen gesucht und manuell hinzugefügt wird.</li> <li><b>Rahmenbedingungen:</b> Sie wissen nur, dass Sie Bestandskunde sind und können sonst keine weiteren Angaben machen. Sie möchten wissen, bis wann eine Technikerin oder ein Techniker kommt und das Problem behebt.</li> </ol>	

**Aufträge 1 bis 4:**

*Binnendifferenzierung für schwächere Schülerinnen und Schüler – Vorlagen zur leichteren Erstellung der Checkliste, zum Anlegen einer neuen Kundin bzw. eines neuen Kunden sowie zur Aufnahme einer Störmeldung*

<b>STAMMDATEN: Kundin/Kunde</b>		Kunden-Nr.:*
		<input type="text"/>
VORNAME:*		NACHNAME:*
<input type="text"/>		<input type="text"/>
E-MAIL:*		ORGANISATION / UNTERNEHMEN:
<input type="text"/>		<input type="text"/>
WEB:		TELEFON:
<input type="text"/>		<input type="text"/>
MOBIL:		ADRESSE:
<input type="text"/>		<input type="text"/>
ABTEILUNG:		
<input type="text"/>		
NOTIZEN:		
<input type="text"/>		
SERVICELEVEL:		<b>ÜBERMITTELN</b>
<input type="text"/>		

## Neues Ticket

EXPRESS

**Eingehender Anruf**

Ausgehender Anruf

E-Mail versenden

Chat

TITEL:\*

KUNDIN / KUNDE:\*

TEXT:\*

BESITZERIN / BESITZER:

STATUS:\*

SERVICELEVEL:

LÖSUNGSZEIT BIS:

TIMESTAMP:

**ERSTELLEN**



**DU**

### Titel des Tickets


*Ticket #84521 – erstellt vor 41 Minuten*


**Ticket** ▼ →


BESITZER\*IN:


STATUS:

SERVICELLEVEL:

ANTWORT BIS:  
 




LÖSUNGSZEIT BIS:  
 



EXPRESS

**AKTUALISIEREN**

**VON:**

 ANHÄNGENDE DATEI(EN):  
\_\_\_\_\_ .png 100 KB

**KANAL:** WEB

*vor 41 Minuten*


**DU**

*Notizen schreiben, oder Dateien wählen ...*

http://www.intranet.knowledgebase.gutenberg-er-it-solution.de/zeiterfassung ★ ⊕ ☰

Gutenberger IT-Solutions AG – Zeiterfassung ⚙️

**Kundin/Kunde:**



Mitarbeiter/in	Datum	Uhrzeit	Dauer	Gesamt

**Zusatzauftrag:**

*Binnendifferenzierung für besonders schnelle Schülerinnen und Schüler Das Glossar kann auch in Form einer einfachen Webseite gestaltet werden.*

**Sortieraufgabe**

Die Knowledge Base der Gutenberger IT-Solutions AG soll um ein Glossar erweitert werden. In einer Spalte sollen alphabetisch sortiert Fachbegriffe und rechts die jeweils dazugehörige Erläuterung aufgeführt werden.

Erstellen Sie das Glossar zu untenstehenden Begriffen.

Service-Level-Agreement	Ticket
Service Request	Entstördauer
Incident	Servicevertrag
Event/Statusmeldung	First-Level-Support
Issue-Tracking-System	Second-Level-Support
Eskalation	Third-Level-Support