

## Störmeldungen und Anfragen mithilfe eines Helpdesks managen

Fach	Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse
Lernfeld	LF 6: <b>Serviceanfragen bearbeiten</b>
Querverweise zu weiteren Fächern des Lehrplans	<p><b>LF 1:</b> Das Unternehmen und die eigene Rolle im Betrieb beschreiben (z.B. Serviceverträge (Service Level Agreement))</p> <p><b>LF 2:</b> Arbeitsplätze nach Kundenwunsch gestalten (z.B. standardisierter IT-Arbeitsplatz: IT-Steuerung, IT-Betrieb)</p> <p><b>LF 3:</b> Clients in Netzwerke einbinden (z.B. Configuration Management)</p> <p><b>LF 4:</b> Schutzbedarfsanalyse im eigenen Arbeitsbereich durchführen (z.B. Risikoanalyse mit Zuordnung eines (zukünftigen) Servicelevels)</p> <p><b>LF 12 a:</b> Kundenspezifische Anwendungsentwicklung durchführen (z.B. Wirtschaftlichkeit, Verlässlichkeit beim Support von Software)</p> <p><b>LF 11 b, LF 11 d, LF 11 (SE):</b> Betrieb und Sicherheit vernetzter Systeme gewährleisten (z.B. Serviceüberwachungstools für eine nachhaltige Instandhaltung)</p>
Zeitraumen	6 Unterrichtsstunden (mindestens; siehe Hinweise zum Unterricht und Querverweise zu anderen Fächern/Fachrichtungen)
Benötigtes Material	(digitale) Tafel, Computer für je zwei Schüler/innen, Projektionstechnik, Informationsblätter, Office-Suite, Flip-Chart, Moderationskoffer

## Kompetenzerwartungen

Die Schülerinnen und Schüler ...

- analysieren eine Problemstellung und entwickeln Lösungsansätze.
- sollen Serviceanfragen nach Regelwerken (z.B. IT Infrastructure Library) abwickeln können.
- sollen mithilfe eines Helpdesk auch in englischer Sprache die ein- und ausgehende Kommunikation mit Mitarbeitern durchführen können.

- sollen Störungen fachgerecht melden können und damit entsprechende Problemlösungsprozesse in Gang setzen.
- sollen erklären können, warum die Weitergabe eines Service Calls an den nächsten Level als fachliche Eskalation bezeichnet wird.
- sollen einen Service Call - auch in englischer Sprache - durchführen können.
- sollen ihre Ergebnisse im Plenum vorstellen und kritisch reflektieren können.
- sollen mit den Abläufen zur Aktivierung der Prozesse im Störmeldungs- und Anfragemanagement vertraut gemacht werden.
- sollen zur Erkenntnis gelangen, dass sich in der Praxis eine mehrstufige Struktur bewährt hat.
- arbeiten kooperativ zusammen.

### Aufgabe(n)

#### 1. Orientieren:

Ihre Firma soll als neuer externer Partner die Betreuung des Helpdesk der international operierenden Firma Autoteile AG übernehmen. Der Betrieb hat im Rahmen der Modernisierung der IT-Ausstattung der Außendienstmitarbeiter 100 neue Tablets mit Tastatur und Stifteingabe gekauft.

Beim Einsatz in der Praxis wurde festgestellt, dass die Tablets bei bestimmten Benutzereingaben abstürzen.

Sie sollen den Prozess des IT-Störungsmanagements im First-Level-Support der Firma analysieren, reflektieren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung des Störmeldungs- und Anfragemanagements vorschlagen.

Es sollen zunächst typische Prozesse und Strukturen einer Supportorganisation vorgestellt werden. In den folgenden Unterrichtssequenzen sollen dann anhand eines praxisnahen Fallbeispiels die vielfältigen Anforderungen und Aufgaben des First-Level-Supports aufgezeigt werden. Des Weiteren sollen nötige Sachverhalte dargestellt werden, um die Servicequalität zu ermitteln und geeignete Verbesserungsmaßnahmen einzuführen. Weiter werden typische Bedingungen und Kompetenzen sowie Hilfsmittel vorgestellt, die für die tägliche Arbeit im First-Level-Support wichtig sind.

Somit kann man sich grundlegende Kenntnisse über Prozesse, Organisationsstrukturen und Arbeitsabläufe im First-Level-Support aneignen.

### **Anfragen und Störmeldungen bearbeiten**

Das Helpdesk-System einer Firma soll für Support- und Serviceanfragen von Mitarbeitern optimiert werden. Der Helpdesk ist erst seit kurzer Zeit an einen externen Partner als Teil der Kundenbetreuung ausgelagert. Der Helpdesk-Support erfolgt hauptsächlich telefonisch oder via E-Mail. Zukünftig soll auch mithilfe von Software (z.B. via Fernwartung, Live-Support-System) der Support über den externen Partner möglich sein.

Die Firma verfügt über verschiedene Kanäle zum Empfangen, Anlegen und Bearbeiten von Störmeldungen und Serviceanfragen. Sie können den Mitarbeitern Lösungen über verschiedene Ausgangskanäle bereitstellen und entsprechende Folgeaktivitäten auslösen (z.B. Telefonsupport oder Vor-Ort-Service).

In der neu zu betreuenden Firma gibt es bereits den Geschäftsprozess *Eingehende Kundenanfrage verarbeiten*, der es Ihnen ermöglicht, Kundenanfragen, die über verschiedene Eingangskanäle, zum Beispiel Telefon, E-Mail oder Internet, eingehen, zu verwalten und zu bearbeiten.

Bei Aktionen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Anliegen vortragen, ist es entscheidend zu wissen, mit wem man es zu tun hat. Für die schnelle Identifizierung des Anfragenden bzw. Ansprechpartners gibt es in der Firma verschiedene Möglichkeiten, zum Beispiel die automatische Identifizierung anhand der Telefonnummer des eingehenden Anrufs.

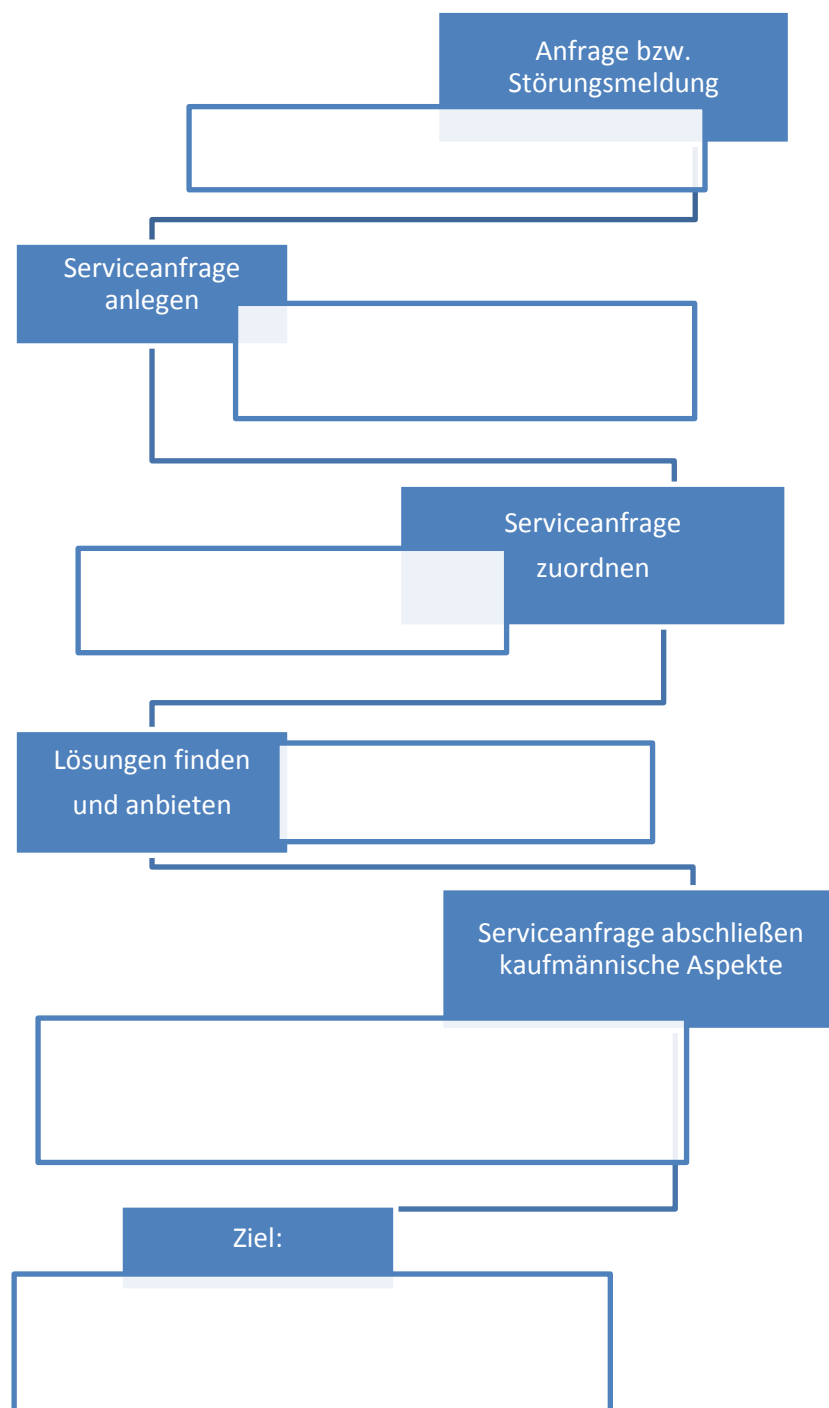
Mithilfe des Geschäftsprozesses *Serviceanfragen verarbeiten* (beinhaltet: anlegen, zuordnen und bearbeiten) hat man die Möglichkeit, Serviceanfragen zu dokumentieren und zu kategorisieren sowie zu priorisieren.

Wenn ein Mitarbeiter den Helpdesk wegen eines Problems kontaktiert, legt der Helpdesk-Mitarbeiter eine Serviceanfrage (Ticket) an, um das Mitarbeiterproblem zu dokumentieren. Anschließend wird eine Wissensdatenbank bzw. ein Verzeichnis (FAQ) nach Lösungen für die gestellten Mitarbeiteranfragen durchsucht. Eine Antwort bzw. Lösung des Problems wird, wenn vorhanden, an den Anfragenden weitergegeben. Ggf. werden bei Bedarf auch Servicearbeiten am Ort der Störung veranlasst.

Das Issue-Tracking-System des Helpdesks verwaltet alle eingehenden Anfragen und weist die Anfragenden automatisiert freien Helpdesk-Mitarbeitern zu. Das Issue-Tracking-System ermöglicht den Support-Mitarbeitern detaillierte Übersichten über die bisherige Störungs- und Anfragehistorie (z.B. bereits behobene Probleme beim gleichen Mitarbeiter; vom Mitarbeiter gemachte Angaben zum aktuellen Problem) zu führen. Die Verknüpfung von Helpdesk- und CRM-Software (*Customer-Relationship-Management*

*Software*) soll den Helpdesk-Mitarbeitern weitergehende Einblicke in die Störungs- und Anfragehistorie zur Verfügung stellen. Letztendlich soll so gewährleistet werden, dass die Helpdesk-Mitarbeiter den Überblick behalten, Support Tickets schneller bearbeitet werden können und die anfragenden Mitarbeiter/innen zufriedener mit der Abwicklung ihrer Störmeldungen sind.


- a) Um sich einen Überblick über das bisherige Störmeldungs- und Anfragemanagement zu verschaffen, erstellen sie in Partnerarbeit einen Ablaufplan, der dieses veranschaulicht.



**Aktuelle Situation:** Der Betrieb hat für Außendienstmitarbeiter 100 neue Tablets mit Tastatur und Stifteingabe beschafft. Beim Einsatz in der Praxis wurde festgestellt, dass die Tablets bei bestimmten Benutzereingaben abstürzen.

Das Störungsmanagement der Firma wurde bisher vom EDV-Beauftragten (Helpdesk) der Firma abgewickelt. Im Folgenden finden Sie einen typischen Verlauf für die aktuelle Abwicklung der Störung. Der Helpdesk erhielt, nachdem die 100 Tablets zwei Tage im Praxiseinsatz waren, folgende Mail:

## Mail 1

 Senden	Von..	s.schmidt@autoteile-ag.de
	An..	helpdesk@autoteile-ag.de
	BCC..	s.hammerschmidt@autoteile-ag.de; p.jammerschmidt@autoteile-ag.de;
	Betreff:	Tablet-Störung
<p>Liebe Tablet-Kolleginnen und Tablet-Kollegen,</p> <p>auf meinem Tablet zeigt sich ein Absturzverhalten bei einer bestimmten Benutzungsreihenfolge:</p> <p>Ich bitte Sie, auf Ihrem Tablet folgende Prüfung durchzuführen, um zu sehen, ob dies auf allen oder nur bei bestimmten Tablets auftritt. Dazu sollten Sie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sich am System mit Benutzername und Passwort anmelden.</li> <li>- nach dem Login die Tastatur abdocken/abnehmen.</li> <li>- das Tablet in diesem Zustand stehen lassen, bis sich der Bildschirm abschaltet (Ruhemodus nach ca. 5 Minuten).</li> <li>- durch einen kurzen Druck auf die EIN-AUS-Taste am rechten oberen Bildschirmrand das Tablet ausschalten.</li> </ul> <p>Sollte jetzt, durch diesen Tastendruck, das Tablet den Bildschirm nicht mehr aktivieren und zur Anmeldemaske zurückschalten (Bildschirm schwarz, Gerät unbenutzbar), so teilen sie mir das bitte per Mail mit, damit ich feststellen kann, ob dies nur bei meinem Gerät der Fall ist.</p> <p>PS: Aus diesem Zustand kann man das Gerät bei mir nicht mehr auferwecken. Der Ein-Aus-Tastendruck ist funktionslos. Die Touch-Bedienung ist funktionslos. Die Laut-Leise-Tasten sind funktionslos.</p> <p>Es hilft nur sehr (!) langes Drücken der EIN-AUS-Taste. Dann startet das Gerät aber komplett neu. D.h., dass die offenen Dokumente und die vorherige Anmeldung weg sind.</p> <p><b>Stefan Schmid</b>          Tel. 0815 5432123</p>		

Da es sich um eine sehr große Anzahl von Geräten handelt, die betroffen sein könnten, und ihre Firma das Störungsmanagement als externer Partner erst kürzlich übernommen hat, wollen sie sich zunächst einen Überblick verschaffen.

Um sich orientieren zu können, analysieren sie zunächst den bisherigen Abwicklungsverlauf des Störmeldungs- und Anfragemanagements der Firma.

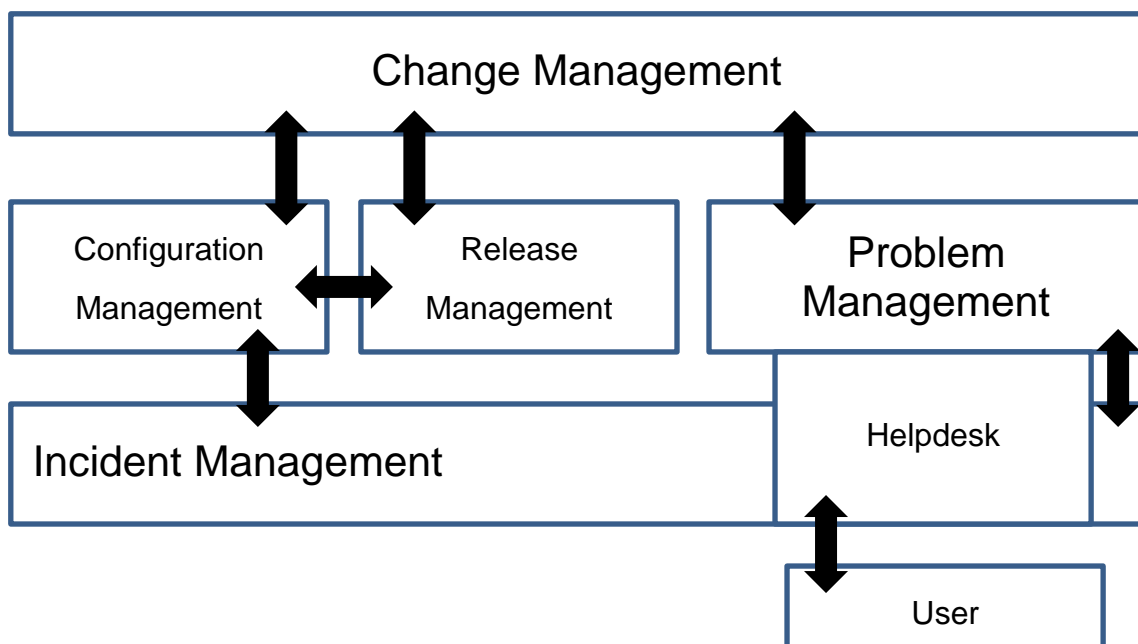
Ihnen wird mitgeteilt, dass der Service Support bisher nach ITIL abgewickelt wurde.

Sie informieren sich zunächst über die grundsätzlichen Prozesse, Funktionen und Rollen, die in Anlehnung an die Information Technology Infrastructure Library (**ITIL**) in der Firma umgesetzt wurden.

Dazu erhalten Sie von einem Mitarbeiter der Firma Schaubilder.

- b) Sie besprechen zunächst in Partnerarbeit die Begriffe des Schaubildes, recherchieren im Internet, notieren Erklärungen und stellen einen Bezug zur aktuellen Situation her.

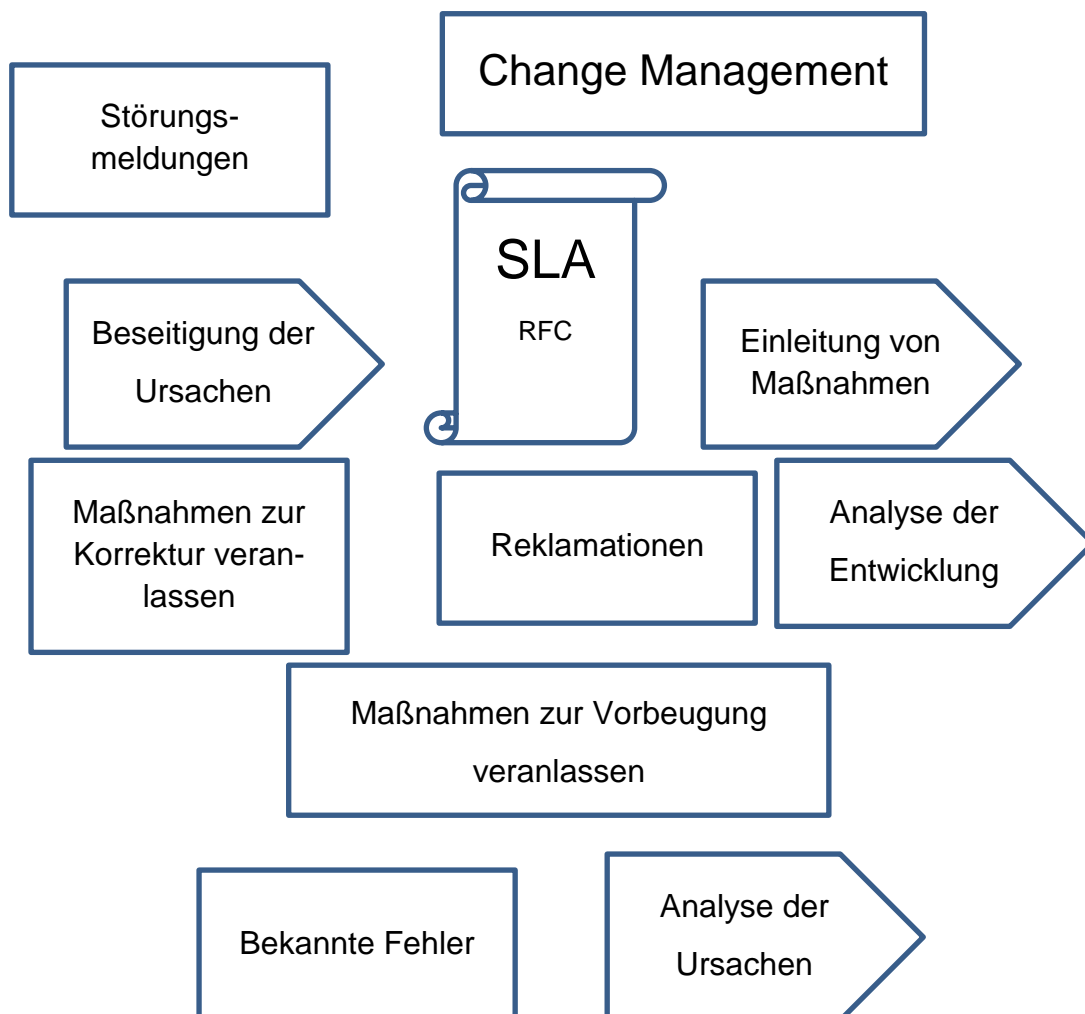
### Service Support nach ITIL - Autoteile AG



Sie stellen fest, dass grundlegende Strukturen in der Firma vorhanden sind, um ITIL-Prozesse zum Störmeldungs- und Anfragemanagement zu verwenden. Im Folgenden wenden Sie sich telefonisch an einen Helpdesk-Mitarbeiter, damit Sie weitere Informationen erhalten.

- c) Um eine Strategie für die weitere Vorgehensweise konzipieren zu können, erstellen Sie - ausgehend von Ihren (ungeordneten) Gesprächsnotizen (Stichwörter) – in Partnerarbeit einen Übersichtsplan des Problem Managements der Firma, der die wesentlichen Abläufe und Zusammenhänge veranschaulicht bzw. verdeutlicht.
- d) Lösungen werden in der Klasse vorgestellt, diskutiert und zu einem optimierten Schaubild kombiniert.

### Gesprächsnotizen/aufbereitete Beispielvorlage



Bei der Erstellung der Übersicht stoßen Sie auf die Begriffe SLA und RFC.


- e) Sie informieren sich im Internet, was man unter einem Service Level Agreement und RFC versteht.

Im Weiteren bitten Sie den Helpdesk-Mitarbeiter, dass er Ihnen vorhandene SLAs zuschickt.

- f) Sie erstellen eine Anfragemail an den Helpdesk-Mitarbeiter.

## Mail 2

### Anforderung Service Level Agreement (SLA)

 Senden	Von..	helpdesk-extern@autoteile-ag.de
	An..	helpdesk@autoteile-ag.de
	BCC..	
	Betreff:	Zusendung von SLAs
<p><i>Vorlage für individuelle Lösung</i></p>		

Nach Ihrer Anfrage erhalten Sie per Mail folgendes Service Level Agreement (SLA).





# Service Level Agreement

## zwischen Special Solutions GmbH und Auoteile AG

### Beschreibung

Die Special Solutions GmbH ist der erste Ansprechpartner bei den im Leistungsumfang spezifizierten IT-Problemen. Die Entgegennahme der Störung erfolgt durch den Helpdesk. Die Lösungsfindung des Problems/der Anfrage erfolgt vorrangig telefonisch oder per Mail. Ansonsten erfolgt die Weitergabe an die nächste Supportstelle, die weitere Maßnahmen einleitet.

Störungen können in drei **Prioritäten** gemeldet werden:

- Priorität 1: Reaktionszeit 1 Arbeitsstunde, Express-Zuschlag
- Priorität 2: Reaktionszeit 5 Arbeitsstunden, Standard-Priorität
- Priorität 3: Reaktionszeit 1 Arbeitstag

Die Reaktionszeit ist definiert als Zeitspanne zwischen der Störungsmeldung am Helpdesk durch den Anwender und der Aufnahme der Arbeiten für die Problemlösung durch die entsprechende Supportstelle. Die Reaktionszeit gilt während folgender Servicezeiten:

### Servicezeiten

Montag bis Freitag: 7:00 bis 20:00 Uhr  
Samstag: 9:00 bis 18:00 Uhr  
Sonn- und Feiertage: kein Betrieb  
Erweiterte Servicezeiten sind auf Anfrage möglich.

### Sprachen

Deutsch  
Englisch

### Qualitätsgröße der Anrufannahme

95 % aller eingehenden Anrufe werden beantwortet, verlorene Anrufe < 5 %  
75 % aller eingehenden Anrufe werden in maximal 20 Sekunden entgegengenommen  
90 % aller eingehenden Anrufe werden innerhalb von 40 Sekunden entgegengenommen  
Maximal 10 % aller Anrufe werden per Voicemail beantwortet

### Qualitätsgröße Problemlösung

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für Anrufe beträgt höchstens 30 Minuten. Wird ein Anruf nicht innerhalb von vier Stunden beantwortet, wird ein Zwischenbericht erstellt.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit bei Störungen dauert höchstens zwei Stunden. Die maximale Bearbeitungszeit darf drei Tage nicht überschreiten.

Beim Überschreiten der Bearbeitungszeiten wird durch die jeweilige Supportstufe automatisch eine Eskalation eingeleitet.

Mindestens 70 % aller gemeldeten Probleme müssen innerhalb von 2 Arbeitstagen gelöst werden.



## Illustrierende Aufgaben

Berufsschule, Fachinformatiker/IT-System-Elektroniker, Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse, 2. Schuljahr

### Qualitätsgröße Kundenzufriedenheit

Die Erfassung der Kundenzufriedenheit erfolgt mit Hilfe eines Online-Fragebogens und/oder von Trailer-Calls (Rückruf und Auswertung bei 10 % der Anrufer).

### Leistungsumfang

Anfragen beantworten und Störungen beheben; eingeschlossene Geräte:

- Workstation: 450 PCs und Bildschirme
- Server: 6 Datenserver, 1 Mailserver, 1 Druckserver
- Telefonanlage (ISDN, VoIP)
- Peripheriegeräte: 54 Drucker, 20 Scanner, 18 All-in-One
- Netzwerkkomponenten: 16 Router, 32 Switche

Verfügbarkeit sicherstellen: 99,5% über ein ganzes Jahr

### Reporting

Die Einhaltung der Bedingungen wird monatlich überprüft und viermal pro Jahr statistisch erfasst und ausgewertet.

### Gültigkeit und Dauer

Das Service Level Agreement ist bis zum 1. August 20xx gültig und wird danach neu verhandelt.

### Ort und Datum

Regensburg, den 31. Juli 20xx

### Vertragspartner

*Hans Supporter*

**Geschäftsführer  
Special Solutions**

*Stefanie Rallos*

**Leiterin Incident Management  
Autoteile AG**

- g) Sie analysieren das SLA und diskutieren in 3er Gruppen die weitere Vorgehensweise. Dabei ziehen Sie das erstellte Schaubild Problem Management (Aufgabe b) heran, um weitere Maßnahmen planen zu können.

Nach der Analyse und Beurteilung des SLA stellen die Schüler/innen fest, dass die Verlagerung der Problemlösung an externe Vertragspartner ausscheidet und die Problematik über den firmeninternen Helpdesk bzw. Helpdesk-extern durchgeführt werden muss.

Um die Lösung des Problems nachhaltig angehen zu können, werden Sie sich zunächst weitere Informationen über den gemeldeten Störfall beschaffen und telefonischen Kontakt zu relevanten Partnern herstellen.

### 2. Informieren:

Im Folgenden nehmen Sie zunächst telefonisch Kontakt zum Störungsmelder auf. Sie rufen den Mitarbeiter an und fragen detailliert nach.

#### **Beispielsupportgespräch** (HD = Helpdesk; TU = Tablet-User)

**HD:** Hallo, ich bin Stefan Schmidt, der neue Help-Desk-Manager. Sie haben ein Problem mit Ihrem mobilen Gerät gemeldet.

**TU:** Ja, richtig. Mein Windows-Tablet zeigt ein Absturzverhalten bei einer bestimmten Benutzungsreihenfolge.

**HD:** Was klappt denn nicht. Beschreiben Sie konkret, was Sie machen.

**TU:** *Ich melde mich am System an und gebe Benutzernamen und Passwort ein.*

*Nach dem Login nehme ich die Tastatur ab. Dann lasse ich das Tablet in diesem Zustand stehen, bis sich der Bildschirm abschaltet, also der Ruhemodus nach ca. 5 Minuten aktiviert wird. Dann drücke ich kurz auf die EIN-AUS-Taste am rechten oberen Bildschirmrand des Tablets bis sich das Gerät ausschaltet.*

*Wenn ich jetzt die Taste wieder drücke, sollte sich das Gerät wieder aktivieren, die Anmeldemaske kommen und das Gerät wieder verwendet werden können. Bei mir bleibt aber der Bildschirm schwarz und das Gerät ist zunächst unbenutzbar.*

**HD:** Können Sie das Gerät jetzt überhaupt nicht mehr verwenden?

**TU:** *Zunächst nicht.*

**HD:** Was meinen Sie mit zunächst nicht?

**TU:** *Aus diesem Zustand kann man das Gerät bei mir nicht mehr aufwecken. Der Ein-Aus-Tastendruck ist funktionslos. Die Touch-Bedienung ist funktionslos. Die Laut-Leise-Tasten sind funktionslos, und manchmal kommt es zu einem Blue-Screen und Flackern. Es hilft nur ein sehr langes Drücken der EIN-AUS-Taste. Dann startet das Gerät aber komplett neu. D.h., dass die offenen Dokumente und die vorherige Anmeldung weg sind.*

**HD:** Verstehe.

**HD:** \*Denkt sich: Es liegt ein schwerwiegenderes Problem vor, das telefonisch nicht so leicht in den Griff zu bekommen ist.\* – Brauchen Sie das Gerät unbedingt?

**TU:** *Die nächsten beiden Tage nicht unbedingt.*

**HD:** Können Sie das Gerät in der Firma abliefern?

**TU:** *Ja, ich bringe es heute Vormittag noch beim Helpdesk vorbei.*

**HD:** Vielen Dank, lösen Sie bitte auch gleich ein Supportticket, damit der Vorfall richtig zugeordnet werden kann. Ich werde nach Eingang des Supporttickets sofort weitere Schritte zur Störungsbehebung veranlassen, da u.U. andere Geräte auch noch betroffen sind. Sobald ich Näheres weiß, werden Sie benachrichtigt.

**TU:** *Vielen Dank.*

**HD:** Bis bald.

- a) Analysieren Sie den Gesprächsverlauf in 3er Gruppen und erstellen Sie eine optimierte Fassung des Gesprächsverlaufs. Achten Sie besonders auf die Fragetechnik.
- b) Um zukünftig Telefongespräche effektiver erfassen zu können, erstellen Sie eine strukturierte Notizvorlage zur Erfassung von Störmeldungen und Anfragen.
- c) Führen Sie das Telefongespräch im Rahmen eines realen Gesprächs durch. Ein Mitglied der Gruppe ist der Protokollant, der mithilfe der Notizvorlage wichtige Sachverhalte des Gesprächs festhält und vor allem auf die sprachliche Ausdrucksweise und Fragetechnik achtet.
- d) Übersetzen Sie die Begriffe der Notizvorlage in die englische Sprache. Erstellen Sie ausgehend von der optimierten deutschen Gesprächsfassung eine englische Version und führen Sie das Gespräch in englischer Sprache durch. Ein Mitglied der Gruppe ist wieder der Protokollant, der mithilfe der Notizvorlage wichtige Sachverhalte des Gesprächs in englischen Stichworten festhält und vor allem auf die sprachliche Ausdrucksweise achtet.



## Illustrierende Aufgaben

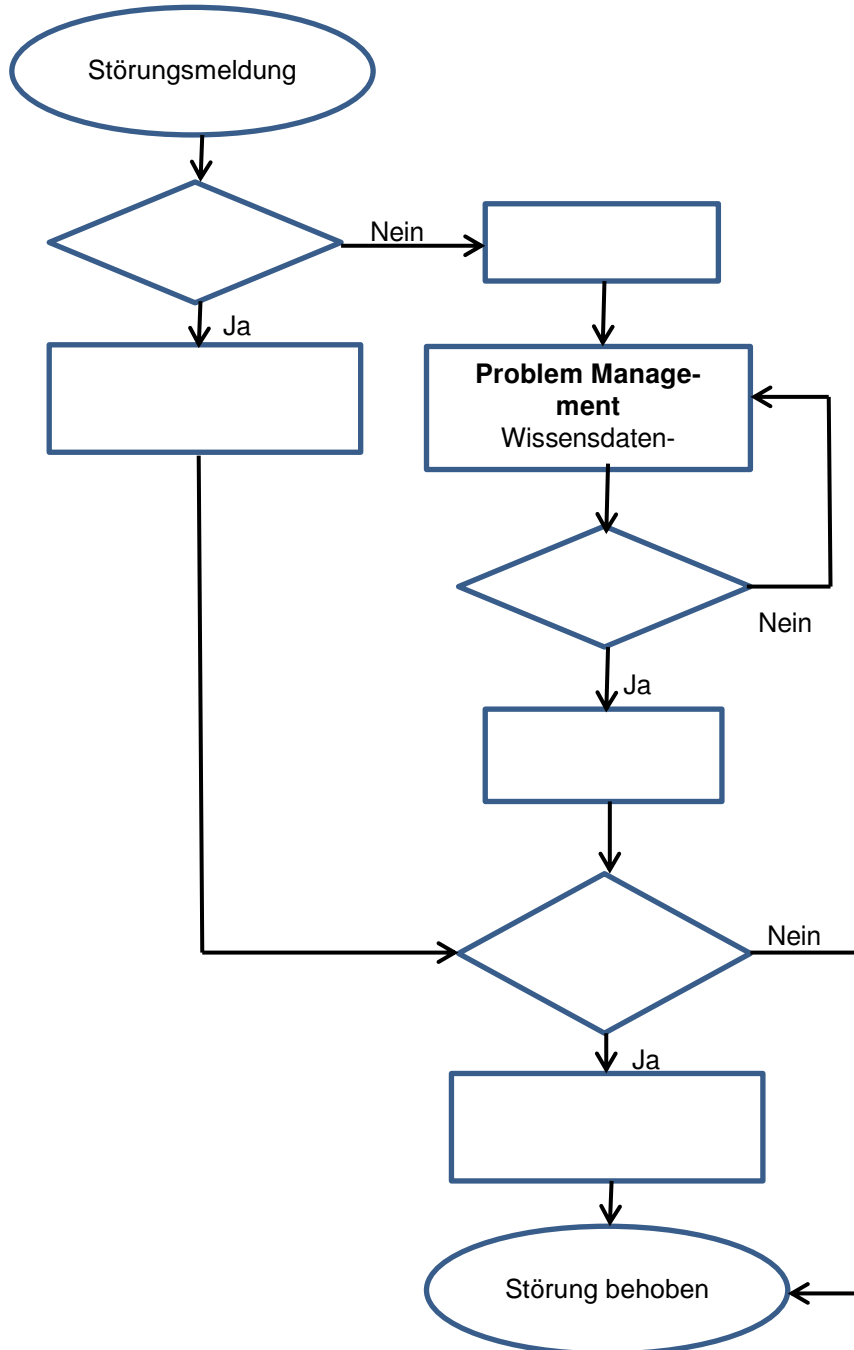
Berufsschule, Fachinformatiker/IT-System-Elektroniker, Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse, 2. Schuljahr

Um den Überblick zu bewahren, haben Sie den Gesprächsverlauf dokumentiert, indem Sie sich (z.B. auf einem (online) Notizblock) wichtige Sachverhalte notiert haben.

- e) Im Folgenden analysieren Sie das Supportticket, das bei der Abgabe des Geräts beim Helpdesk ausgelöst wurde. Sie informieren sich über unbekannte Begriffe des Tickets und erläutern den Begriff der Eskalation. Zum Abschluss stellen Sie in einem Schaubild die Zuständigkeiten der verschiedenen Support Level dar.
- f) Sodann vergleichen Sie Ihre Gesprächsnotizen mit den Angaben, die Sie auf dem Supportticket, das beim Eingang des havarierten Geräts im Helpdesk vom Störungsmelder beim Helpdesk ausgelöst wurde, vorfinden und informieren sich, ob noch weitere Aspekte für die Bearbeitung des Falles relevant sind.
- g) Im Weiteren informieren sie sich über das bisherige Störmeldungshandling derartiger Störungsmeldungen. Sie stellen fest, dass so geartete Fälle bisher mithilfe der Wissensdatenbank bzw. des FAQ-Archivs gelöst wurden. Sie schauen in der Wissensdatenbank und im FAQ-Archiv des Helpdesk nach und finden ein rudimentäres Flussdiagramm zur Störmeldungsabwicklung. Ergänzen Sie durch Zuordnung der Begriffe das folgende Flussdiagramm.

**Begriffe:** Change Management, Fehler, First Level Support, Problem, Infrastrukturänderung nötig, Bekannte Ursache, Ursache gefunden

## Zusammenhänge zwischen Störung, Problem und Fehler beim Service Support



Im Rahmen Ihrer Recherchen konnten Sie feststellen, dass für das Problem Management solcher Incidents bisher zunächst die Wissensdatenbank bzw. das FAQ-Archiv herangezogen wurden. Im FAQ-Archiv des Helpdesk finden Sie den Hinweis, dass ähnliche Fehler durch Updates behoben worden sind. Sie geben folgende Mail heraus.



## Illustrierende Aufgaben

Berufsschule, Fachinformatiker/IT-System-Elektroniker, Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse, 2. Schuljahr

### Mail 3

Senden	Von..	helpdesk-extern@autoteile-ag.de
	An..	s.schmidt@autoteile-ag.de
	BCC..	s.hammerschmidt@autoteile-ag.de; p.jammerschmidt@autoteile-ag.de;
	Betreff:	Tablet-Störung

*Liebe Tablet-Nutzerinnen und Tablet-Nutzer,*

*um die aufgetretenen Probleme (Bluescreens, fehlerhafte Stifteingabe, Flackern ...) in den Griff zu bekommen, wird durch den Support ein neues großes Treiberpaket ausgerollt.*

*Dieses Paket mit über 100 Einzelupdates wird automatisch über den NetInstall/DSM an die Tablets verteilt, wenn man im WLAN der Firma ist. Die Installation dauert bis zu 60 Minuten.*

*Bitte achten Sie darauf, dass ihr Gerät während des Update-Vorgangs stabil im WLAN-Netz ist. Machen Sie bitte keine Gänge von Zimmer zu Zimmer oder über Stockwerke hinweg, da bei Abriss der WLAN-Verbindung nicht gesichert ist, dass die Updateroutinen korrekt weiterverarbeitet wurden.*


*Ob die Updates alle Probleme beheben, werde ich zeitnah testen.*

*Sollten bei Ihnen weitere Fehlermeldungen auftreten, dann senden Sie mir dies bitte per Mail.*

***Ihr Helpdesk-extern***

Einige Stunden später geht bei Ihnen die Nachricht ein, dass die Tablets weiterhin funktionslos sind.

## Mail 4

 Senden	Von..	<i>s.schmidt@autoteile-ag.de</i>
	An..	<i>helpdesk@autoteile-ag.de; helpdesk-extern@autoteile-ag.de</i>
	BCC..	<i>s.hammerschmidt@autoteile-ag.de; p.jammerschmidt@autoteile-ag.de;</i>
	Betreff:	<i>Neue Tablets: Der Touchscreen ist durch Updates weiterhin funktionslos</i>
<p><i>Liebe Tablet-Gemeinde,</i></p> <p><i>leider wurde durch die letzten Updates der Touchscreen der Tablets funktionslos.</i></p> <p><i>Der Fehler ist wieder gemeldet. Die Abteilung EDV hat heute Geräte abgeholt und ist gerade mit der Fehlersuche beschäftigt.</i></p> <p><i>Wenn es Neuigkeiten gibt, melde ich mich wieder.</i></p> <p><b>Stefan Schmid</b>          Tel. 0815 5432123</p>		

Das Helpdesk-System der Firma verschickt nach Eingang der Meldung die folgende automatisierte Antwort an betroffene Kollegen.





## Illustrierende Aufgaben

Berufsschule, Fachinformatiker/IT-System-Elektroniker, Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse, 2. Schuljahr

### Mail 5

Senden	Von..	helpdesk@autoteile-ag.de
	An..	s.schmidt@autoteile-ag.de
	BCC..	s.hammerschmidt@autoteile-ag.de; p.jammerschmidt@autoteile-ag.de;
	Betreff:	Tablet-Störung

*HelpDesk: Ihre Hotline-Meldung (Call #221371)*  
*HelpDesk@autoteile-ag.de*  
*Mo 16.12.20xx, 09:55 Schmidt Stefan*  
*Sehr geehrte(r) Herr/Frau Schmidt,*

*wir möchten Sie darüber informieren, dass Ihre Störmeldung von uns wie folgt erfasst wurde:*

*Call-Nummer 221371*  
*Thema: Touchscreen weiterhin funktionslos "Schmidt.Stefan@autoteile-ag.de"*

*Wir werden so bald als möglich mit der Behebung Ihres Problems beginnen.*  
*Bitte wenden Sie sich bei Rückfragen unter Angabe der Callnummer an den Helpdesk.*

*Mit freundlichen Grüßen*

***Ihr Helpdesk***

*HelpDesk, 17.12.2019*  
*Hotline: 0949-888-4588*  
*E-Mail: HelpDesk@autoteile-ag.de*

*Hinweis: Diese Mail wurde automatisch verschickt.*

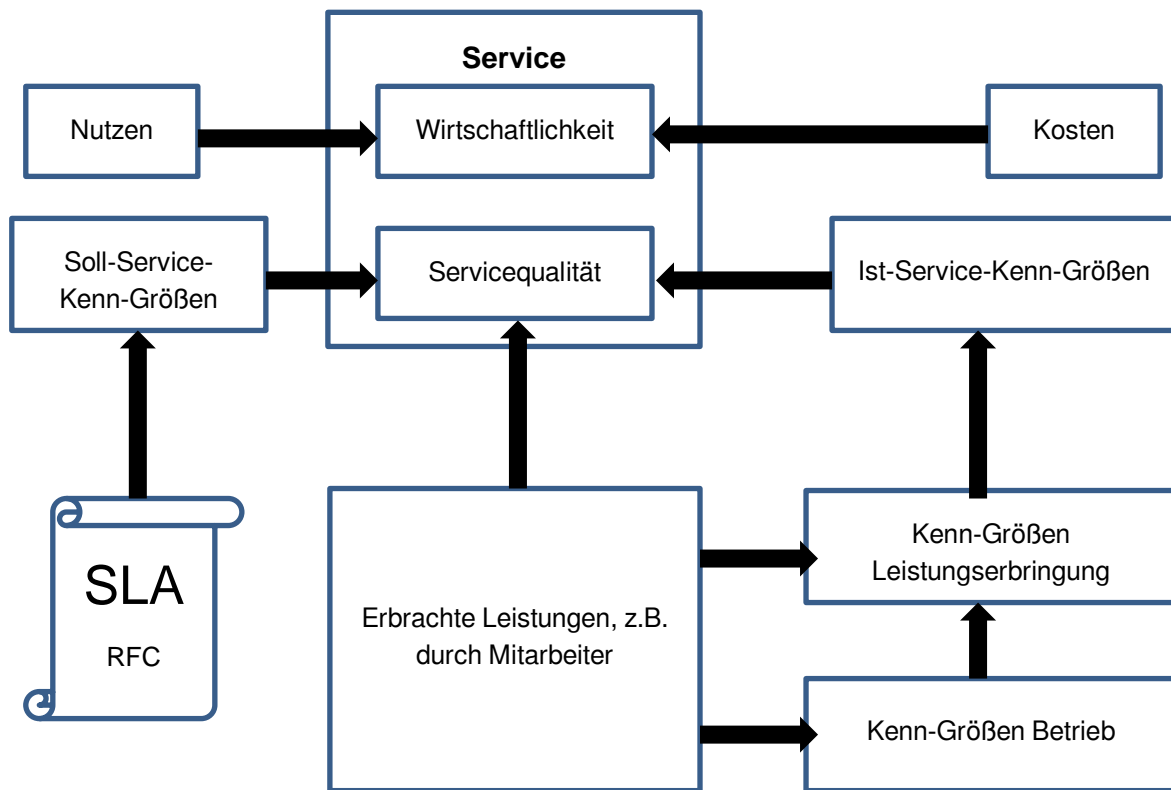
Sie planen weitere Maßnahmen, um das Problem schnellstmöglich beheben zu können und zukünftig nachhaltige und wiederverwendbare Vorgehensweisen zu haben.

### 3. Planen:

Die Schüler/innen planen aufgrund der bisher gewonnen Erkenntnisse anhand einer Planungs- und Steuerungstabelle die weitere Vorgehensweise. Dabei beachten sie sowohl die Gesamtzusammenhänge als auch Aspekte des Zeit- und Prioritätsmanagements sowie der Wirtschaftlichkeit.

Dazu werten sie Unterlagen aus, die von der Firma zur Verfügung gestellt werden.

## Zusammenhang von Qualität und Wirtschaftlichkeit von IT-Services



Vorlage für Schüler/innen

- a) Beschreiben Sie die Zusammenhänge von Qualität und Wirtschaftlichkeit von IT-Services und diskutieren Sie in Kleingruppen, wie Sie den **Service** optimieren können. Beziehen Sie sich vor allem auf den aktuellen Fall *Tablet-Störung* und zeigen Sie Verbesserungspotentiale im bisherigen Ablauf der Störungsabwicklung auf. Stellen Sie Ihre Ergebnisse im Plenum vor und beurteilen Sie die vorgestellten Sachverhalte.

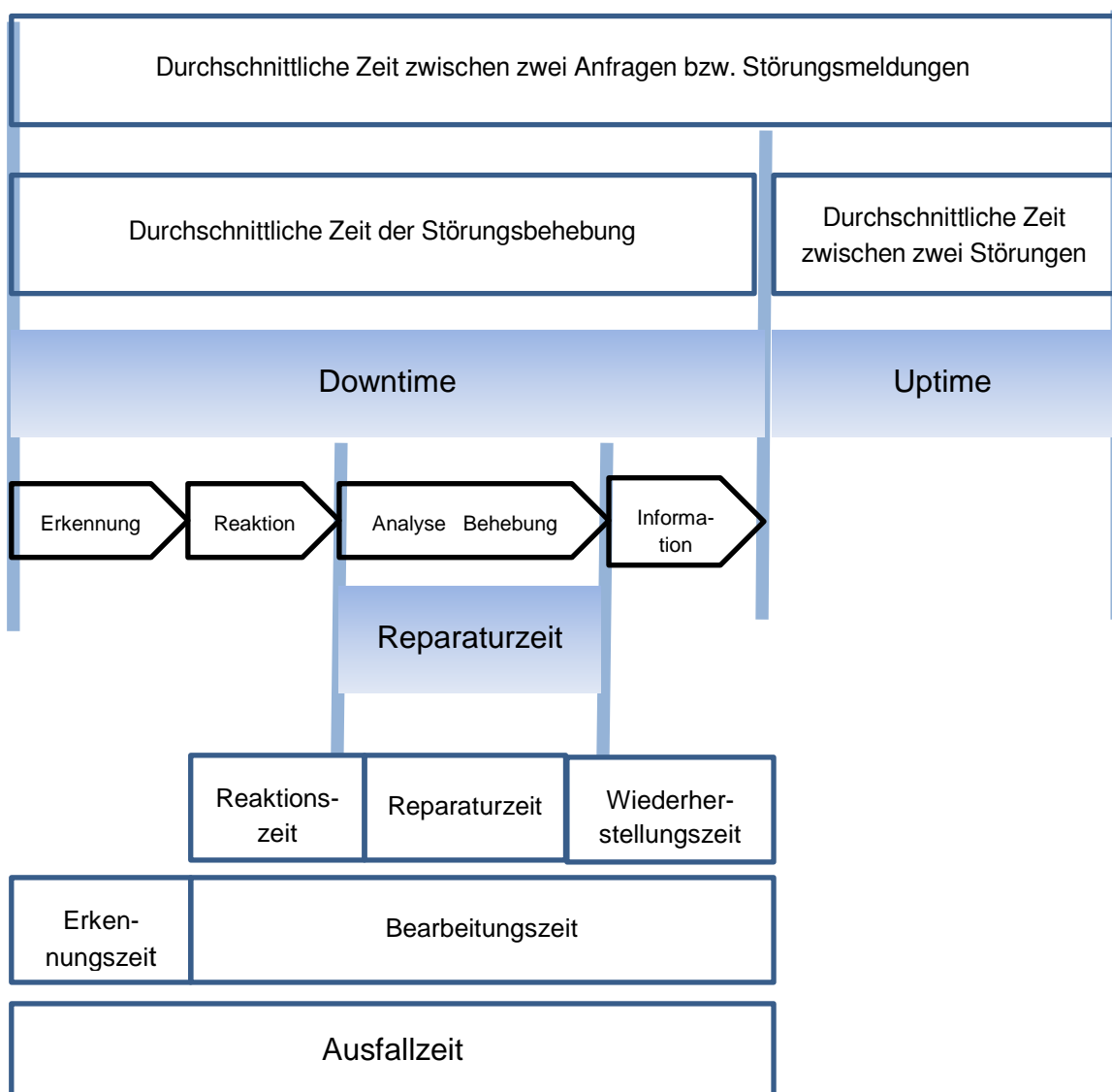
Eine Möglichkeit, die Anliegen der anfragenden Mitarbeiter/innen effektiv und wirtschaftlich zu bearbeiten, besteht z.B. darin, Störmeldungen und Anfragen priorisiert abzuarbeiten und schnellstmöglich an Experten weiterzuleiten.

- b) Erstellen Sie eine Vorlage (z.B. nach dem Eisenhower-Prinzip) mit der Helpdesk-Mitarbeiter/innen ankommende Meldungen schon beim Entgegennehmen des Falls priorisieren können.

c) Übersetzen Sie die Begriffe des Formulars in die englische Sprache.

Der Faktor Zeit spielt im Service, vor allem bei komplexen Störmeldungen und Anfragen, eine sehr wichtige Rolle, wenn die Hochverfügbarkeit der Betriebsmittel gewährleistet werden soll.

## Kenngrößen des Verfügbarkeitsmanagements



Vorlage für Schüler

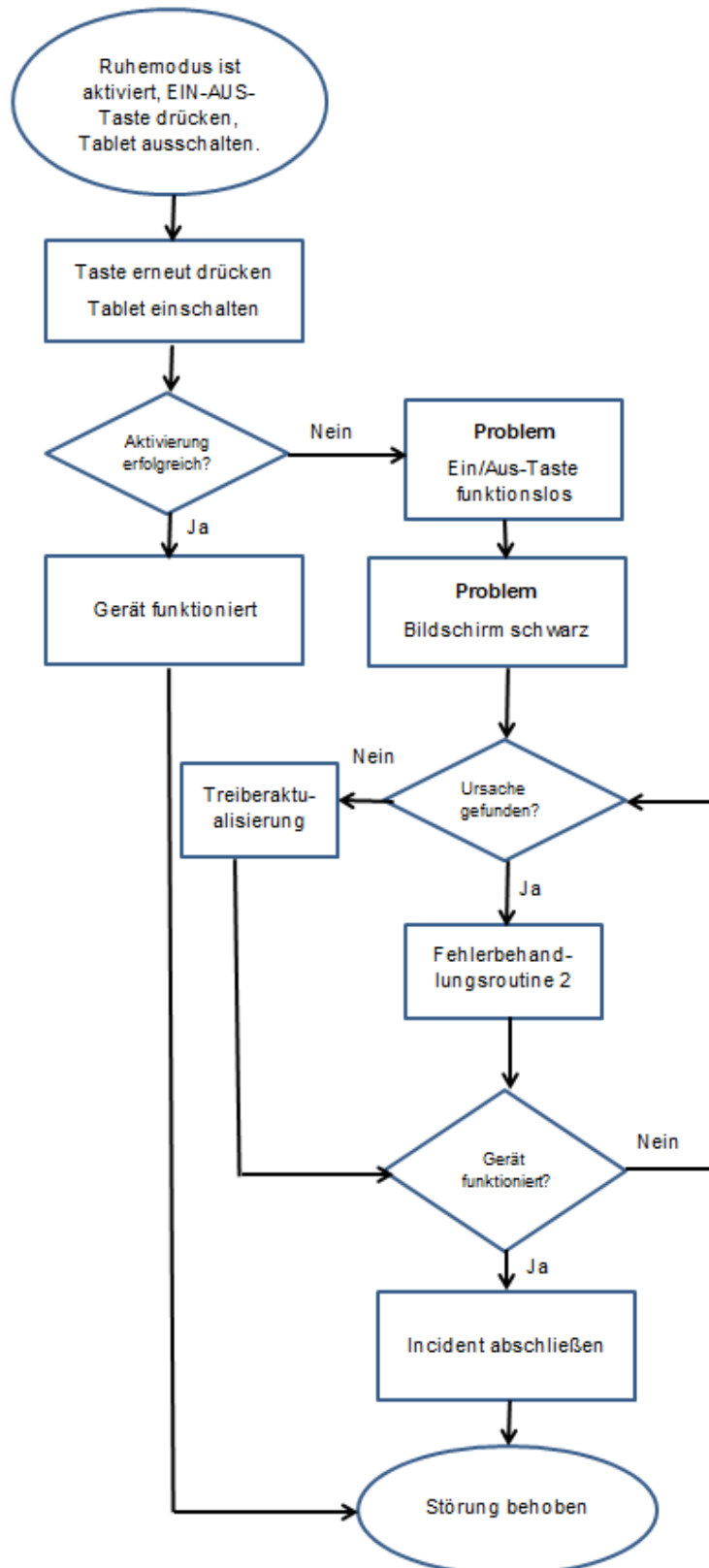
- d) Analysieren Sie die Darstellung und machen Sie Vorschläge, wie man im aktuellen Fall die Zeiten im Bereich der Downtime verringern könnte.

Um Zeiten zu optimieren, ist es auch nötig, seine Kompetenzen richtig einzuschätzen und ggf. schnellstmöglich andere Experten hinzuzuziehen, vor allem dann, wenn wichtige IT-Dienste oder Geschäftsprozesse gefährdet werden könnten. Im Helpdesk-Bereich geschieht dies durch Eskalation.

Bevor Sie weitere Schritte einleiten, informieren Sie sich zunächst in der Firma, ob vor der Ausgabe der Tablets an die Mitarbeiter Tests stattgefunden haben. Sie erhalten die Auskunft, dass, mithilfe von Testprogrammen, die Hardware jedes Tablets auf Funktionalität getestet wurde und keine Hardwarefehler vorhanden waren, aber im Anschluss an die Tests die neueste Firmware aufgespielt wurde. Sie folgern, dass zur Problemlösung Eingriffe in die hardwarenahe Software erforderlich sein werden und man Spezialisten, auch aus dem Bereich der Softwareentwicklung des Herstellers, hinzuziehen muss. Sie werden den komplexen Fall eskalieren.

- e) Diskutieren Sie in 3er Gruppen (Teams), welche Stufe(n) der Eskalation veranlasst werden sollte(n), damit das Problem effektiv abgearbeitet werden kann. Nehmen Sie bei Ihrer Argumentation auch zum erstellten Schaubild (Informieren, Aufgabe 2e) Bezug.

Nachdem Sie wichtige Vorbereitungen getroffen haben, machen Sie sich daran, das Problem professionell in Angriff zu nehmen. Hierzu ziehen Sie einen nicht ganz ausgereiften Flussplan zur Fehlerbehandlung aus der Firmen-Wissensdatenbank heran.



- f) Ergänzen Sie im Flussplan den Prozess Fehlerbehandlingroutine 2. Bei der Fehlerbehandlingroutine 2 sollen, neben konkreten Lösungsvorschlägen, vor allem Abfragebedingungen (Kriterien) der Eskalation dargestellt werden.

Die Schüler/innen sollen sodann in 3er Gruppen (Teams), ausgehend von der Analyse des bisherigen Fallbeispiels, eine systematische Vorgehensweise zur Abwicklung von komplexen Störmeldungen entwickeln.

- g) Dazu ergänzen sie in ihren Gruppen eine im CRM-System hinterlegte Planungs- und Steuerungstabelle und legen die weitere Vorgehensweise fest.

Um die verfügbaren Ressourcen möglichst effizient und wirtschaftlich einzusetzen, erstellen Sie mithilfe der Planungs- und Steuerungstabelle einen Zeitplan und planen Eskalationsstufen ein. Die Planungs- und Steuerungstabelle kann bei der abschließenden Reflexion des Bearbeitungsprozesses der Serviceanfrage, zusammen mit dem Feedbackformular, im Rahmen eines Soll-Ist-Vergleichs, für Maßnahmen zur Qualitätssteigerung herangezogen werden. Auf diese Weise kann man mithilfe eines Soll-Ist-Vergleichs die Zielerreichung überprüfen und Verbesserungsprozesse initiieren.

#### 4. Durchführen:

Nachdem Ihre Planungen abgeschlossen sind, nehmen Sie telefonisch Kontakt mit dem Mitarbeiter auf.

- a) Sie kontaktieren den Melder des Störungsfalls per Telefon und sprechen im Rahmen eines Supportgesprächs mit ihm mögliche Vorgehensweisen durch, um das Problem zu beheben.

Dazu informieren Sie sich zuvor anhand von Notizen, die ein englischer Kollege bei einer Supportfortbildung gemacht hat, über die Einflussfaktoren bei einem Supportgespräch und stellen das Ergebnis *Einflussfaktoren beim Supportgespräch* mithilfe einer PowerPoint Präsentation in der Klasse vor.

Sie erhalten von Ihrem englischen Kollegen eine Mail mit folgender Mitschrift.

Auszug aus der Mitschrift:

### *Communication*

*Proper communication is important to maintain customer satisfaction*

*Why does the customer come for advice?*

*Complaints and inquiries are not just for customer service, but straight very unpleasant for the customer himself*

*It means expenditure of time, often even costs, sometimes anger and conflict*

*It is important to minimize this*

### *Behavior*

*The help desk employee represents the company*

*It looks rude when you put your hands in your pocket during personal contact*

*Do not sit while the customer is standing*

*Do not eat*

### *Show respect*

*Receive customers with friendly words and polite tone, then he feels also treated respectfully*

*Look at the customer so that he feels taken seriously*

*Avoid ironic remarks*

→ *Summary: Then the customer will be open-minded and easy to deal with*

### ***Right questions***

*In order to find the right start to the conversation, it makes sense to answer open questions*

*Start with open questions and only then ask specifically about the problem*

### ***Advantages through the right questioning technique***

*With the right questioning technique, the interlocutor can be specifically asked about his or her concern*

*It gives the conversation partner the feeling that one is interested in listening*

*It creates the necessary basis of trust for the interlocutor*

*It helps the conversation partner to estimate*

*It helps reducing aggressions*

*Gain time to plan the next steps*



### *Avoid conflicts*

*Any conflict between the customer and customer service is harmful to business and also harmful to health*

*Nobody likes to expose themselves to unnecessary stress*

*Therefore, every help desk employee should assume that the requester, in his view, is right to contact him*

### *Satisfied employees/customers*

*The last impression, that the employee takes with him, when making an inquiry, decides whether he contacts the help desk again or not*

### *Contraindications*

*If the employee leaves the help desk service angry, it is very unlikely that he will contact the help desk again the next time a problem occurs*

### *Useful*

*Avoid discussions*

*Generosity in handling fault reports pays off*

### *Stay polite*

*Nobody can be angry with a polite and correct interlocutor*

*Courtesy is therefore the first way to bring disgruntled employees back*

*It is enough if someone, namely the caller, goes crazy*

*Use polite expressions: "Would you come with me, please?" Instead of: "Come with me"*

### *Not technical Chinese*

*No customer will be happy if you show them rhetorical superiority or speak technical jargon with him*

*The customer is looking for a competent contact person to whom he can report his problems*

*Customer service helps and answers questions in an understandable manner*

*The help desk employee advises and helps, he does not instruct*

### *The 10 success levels of support inquiries*

*During your conversation, note the 10 success levels of a support interview*

#### *1. Create a positive atmosphere for discussion*

*polite greeting on the phone*

#### *2. Positive entry into the conversation*

*"I am happy to help you answer your questions"*

*To listen!*

#### *3. Listen, write down actively*

*Listen right, especially at the beginning:*

*The customer often says the most important thing at the beginning*

#### *4. Stay focused and ask friendly*

*Do not use unnecessary terms*

#### *5. Listen actively*

### 6. Listen

*Listen to what he says and not how he says it! (Employees usually know what they want, but cannot always express themselves in an understandable manner)*

### 7. Decrypt

*Try to decode what he/she said*

### 8. Review

*Check by asking if they understood everything correctly. Let yourself be confirmed*

*Ask if anything is not clear*

### 9. Summary

*Summarize everything and clarify whether the customer agrees*

### 10. Goodbye

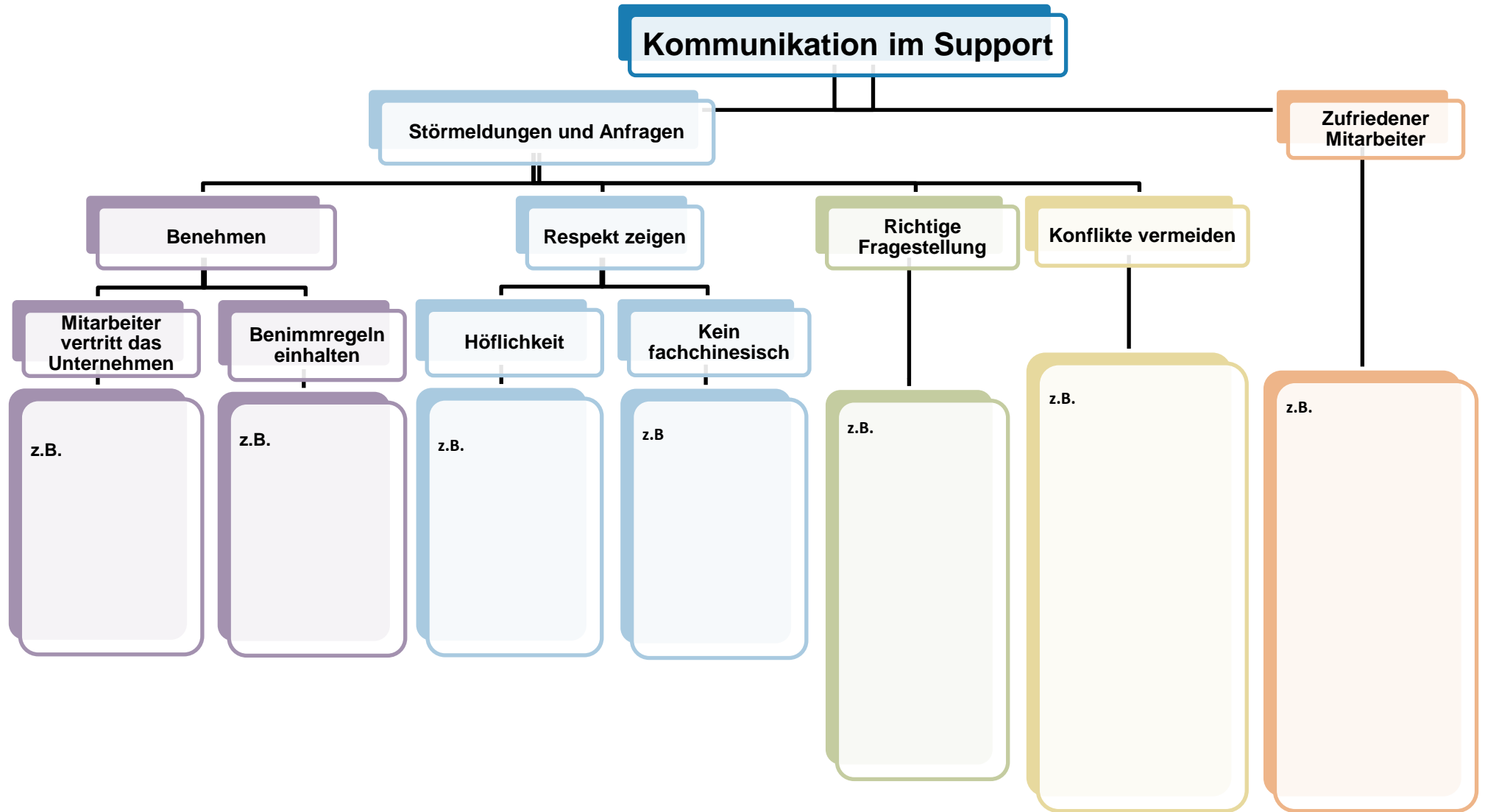
*Say goodbye politely, prepare for the next contact*

Um bei einem Supportgespräch per Telefon das Problem möglichst schnell lokalisieren zu können, ist es notwendig, mit gezielten Fragen, Bereiche einzugrenzen bzw. auszuschließen, um wichtige weiterführende Informationen zu erhalten (siehe Informieren, Aufgaben 2 a, 2 c, 2 d).

- b) Informieren Sie sich im Internet über Fragestellungstechniken bei einem Supportgespräch. Formulieren Sie für den konkreten Fall passende Fragen und erläutern Sie die Vor- und Nachteile von offenen und geschlossenen Fragestellungen.
- c) Die Schüler/innen führen deshalb in 3er Gruppen Rollenspiele in englischer und deutscher Sprache durch, indem sie ein Problemlösungsgespräch simulieren. Eine Person fungiert (im Wechsel) als Protokollant und notiert, inwiefern die vorher erarbeiteten Regeln und Grundsätze für ein erfolgreiches Supportgespräch durch die beiden Gesprächspartner beachtet wurden.

Die Schüler/innen konnten zu der Erkenntnis gelangen, dass, neben einer guten Vorbereitung im First-Level-Support, vor allem auch sprachliche und kommunikative Fähigkeiten von Bedeutung sind.

- d) Deshalb ergänzen die Schüler/innen mithilfe der bisher gewonnenen Erkenntnisse die folgende Übersicht.





- e) Nach Ihrem Supportgespräch konnten Sie den Fehler lokalisieren, eskalieren und vom Hersteller ein aktualisiertes BIOS sowie angepasste Treiber erhalten. Verfassen Sie eine Mail, in der Sie den Kolleginnen und Kollegen mitteilen, dass durch ein kombiniertes Treiber/BIOS-Update das Problem behoben werden kann. Sodann bringen Sie die Wissensdatenbank und das FAQ-Archiv des Helpdesk auf den aktuellen Stand.

## Mail 6

Senden	Von..	
	An..	
	BCC..	
	Betreff:	

- f) Um auch die Kolleginnen und Kollegen, die aus anderen Ländern kommen und in der Firma tätig sind, zu informieren, senden Sie die Mail auch in englischer Sprache.
- g) Nachdem Sie das Problem gelöst haben, stellen Sie Ihre bisherigen Vorgehensweisen und Erkenntnisse bei einer Teambesprechung vor.
- h) Im weiteren Verlauf werden im Plenum noch offene Fragen zu einzelnen Schritten und Vorgehensweisen der Schüler/innen besprochen.
- i) Nachdem keine Meldungen beim Helpdesk mehr eingegangen sind, schreiben Sie an die Kolleginnen und Kollegen eine Mail in der sie über die erfolgreiche Behebung des




## Illustrierende Aufgaben

Berufsschule, Fachinformatiker/IT-System-Elektroniker, BGP, 2. Schuljahr

Problems informiert werden und die Möglichkeit haben, die Störmeldungsabwicklung des Helpdesk zu bewerten.

### Mail 7

 Senden	Von..	
	An..	
	BCC..	
	Betreff:	



### 5 Kontrollieren und Bewerten:

Um sicherzustellen, dass die Schüler/innen sich mit dem Thema nachhaltig auseinandergesetzt haben, wird mithilfe eines Online-Fragebogens ein Soll-Ist-Vergleich durchgeführt und weiteres Verbesserungspotenzial aufgezeigt. Dazu wird am Ende der Unterrichtssequenzen anhand des Fragebogens *Zufriedenheit mit der Abwicklung der Anfrage* der aktuelle Endstatus überprüft, diskutiert, beurteilt und über eine Ampel signalisiert.

- a) Erstellen Sie einen Online-Fragebogen in deutscher und englischer Sprache, der im Intranet einer Firma bereitgestellt werden kann.

Der Fragebogen könnte den anfragenden Mitarbeiter/innen beispielsweise bei der abschließenden Helpdesk-Rückmeldung (Abschluss-Mail, siehe Mail 7) zur Verfügung gestellt werden.

z.B. durch folgenden Hinweis, inklusive Link

*Klicken Sie bitte auf folgenden Link, um eine Bewertung der Ticketbearbeitung abzugeben.*

[helpdesk-bewertung@autoteile-ag.de](mailto:helpdesk-bewertung@autoteile-ag.de)

Des Weiteren werden durchgeführte Maßnahmen, eingesetzte Mittel und Vorgehensweisen überprüft. Auch die Planungs- und Steuerungstabelle wird ausgewertet und fließt mit in die Beurteilung und die sich ergebenden Handlungsbedarfe ein. Mit einer Roadmap werden Verbesserungspotentiale aufgezeigt und die weitere Vorgehensweise eingeleitet.

## Beispiele für Produkte und Lösungen der Schülerinnen und Schüler

Fach	Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse
Lernfeld	LF 6: <b>Serviceanfragen bearbeiten</b>
Querverweise zu weiteren Fächern des Lehrplans	<p><b>LF 1:</b> Das Unternehmen und die eigene Rolle im Betrieb beschreiben (z.B. Serviceverträge (Service Level Agreement))</p> <p><b>LF 2:</b> Arbeitsplätze nach Kundenwunsch gestalten (z.B. standardisierter IT-Arbeitsplatz: IT-Steuerung, IT-Betrieb)</p> <p><b>LF 3:</b> Clients in Netzwerke einbinden (z.B. Configuration Management)</p> <p><b>LF 4:</b> Schutzbedarfsanalyse im eigenen Arbeitsbereich durchführen (z.B. Risikoanalyse mit Zuordnung eines (zukünftigen) Servicelevels)</p> <p><b>LF 12 a:</b> Kundenspezifische Anwendungsentwicklung durchführen (z.B. Wirtschaftlichkeit, Verlässlichkeit beim Support von Software)</p> <p><b>LF 11b, LF 11d, LF 11 (SE):</b> Betrieb und Sicherheit vernetzter Systeme gewährleisten (z.B. Serviceüberwachungstools für eine nachhaltige Instandhaltung)</p>
Zeitrahmen	6 Unterrichtsstunden (mindestens; siehe Hinweise zum Unterricht und Querverweise zu anderen Fächern/Fachrichtungen)
Benötigtes Material	(digitale) Tafel, Computer für je zwei Schüler/innen, Projektionstechnik, Informationsblätter, Office-Suite, Flip-Chart, Moderationskoffer

## Kompetenzerwartungen

Die Schülerinnen und Schüler ...

- analysieren eine Problemstellung und entwickeln Lösungsansätze.
- sollen Serviceanfragen nach Regelwerken (z.B. IT Infrastructure Library) abwickeln können.
- sollen mithilfe eines Helpdesk auch in englischer Sprache die ein- und ausgehende Kommunikation mit Mitarbeitern durchführen können.

- sollen Störungen fachgerecht melden können und damit entsprechende Problemlösungsprozesse in Gang setzen.
- sollen erklären können, warum die Weitergabe eines Service Calls an den nächsten Level als fachliche Eskalation bezeichnet wird.
- sollen einen Service Call - auch in englischer Sprache - durchführen können.
- sollen ihre Ergebnisse im Plenum vorstellen und kritisch reflektieren können.
- sollen mit den Abläufen zur Aktivierung der Prozesse im Störmeldungs- und Anfragemanagement vertraut gemacht werden.
- sollen zur Erkenntnis gelangen, dass sich in der Praxis eine mehrstufige Struktur bewährt hat.
- arbeiten kooperativ zusammen.

## Aufgabe(n)

### 1. Orientieren:

Ihre Firma soll als neuer externer Partner die Betreuung des Helpdesk der international operierenden Firma Autoteile AG übernehmen. Der Betrieb hat im Rahmen der Modernisierung der IT-Ausstattung der Außendienstmitarbeiter 100 neue Tablets mit Tastatur und Stifteingabe gekauft.

Beim Einsatz in der Praxis wurde festgestellt, dass die Tablets bei bestimmten Benutzereingaben abstürzen.

Sie sollen den Prozess des IT-Störungsmanagements im First-Level-Support der Firma analysieren, reflektieren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung des Störmeldungs- und Anfragemanagements vorschlagen.

Es sollen zunächst typische Prozesse und Strukturen einer Supportorganisation vorgestellt werden. In den folgenden Unterrichtssequenzen sollen dann anhand eines praxisnahen Fallbeispiels die vielfältigen Anforderungen und Aufgaben des First-Level-Supports aufgezeigt werden. Des Weiteren sollen nötige Sachverhalte dargestellt werden, um die Servicequalität zu ermitteln und geeignete Verbesserungsmaßnahmen einzuführen. Weiter werden typische Bedingungen und Kompetenzen sowie Hilfsmittel vorgestellt, die für die tägliche Arbeit im First-Level-Support wichtig sind.

Somit kann man sich grundlegende Kenntnisse über Prozesse, Organisationsstrukturen und Arbeitsabläufe im First-Level-Support aneignen.

### **Anfragen und Störmeldungen bearbeiten**

Das Helpdesk-System einer Firma soll für Support- und Serviceanfragen von Mitarbeitern optimiert werden. Der Helpdesk ist erst seit kurzer Zeit an einen externen Partner als Teil der Kundenbetreuung ausgelagert. Der Helpdesk-Support erfolgt hauptsächlich telefonisch oder via E-Mail. Zukünftig soll auch mithilfe von Software (z.B. via Fernwartung, Live-Support-System) der Support über den externen Partner möglich sein.

Die Firma verfügt über verschiedene Kanäle zum Empfangen, Anlegen und Bearbeiten von Störmeldungen und Serviceanfragen. Sie können den Mitarbeitern Lösungen über verschiedene Ausgangskanäle bereitstellen und entsprechende Folgeaktivitäten auslösen (z.B. Telefonsupport oder Vor-Ort-Service).

In der neu zu betreuenden Firma gibt es bereits den Geschäftsprozess *Eingehende Kundenanfrage verarbeiten*, der es Ihnen ermöglicht, Kundenanfragen, die über verschiedene Eingangskanäle, zum Beispiel Telefon, E-Mail oder Internet, eingehen, zu verwalten und zu bearbeiten.

Bei Aktionen mit Mitarbeiter/innen, die Anliegen vortragen, ist es entscheidend zu wissen, mit wem man es zu tun hat. Für die schnelle Identifizierung des Anfragenden bzw. Ansprechpartners gibt es in der Firma verschiedene Möglichkeiten, zum Beispiel die automatische Identifizierung anhand der Telefonnummer des eingehenden Anrufs.

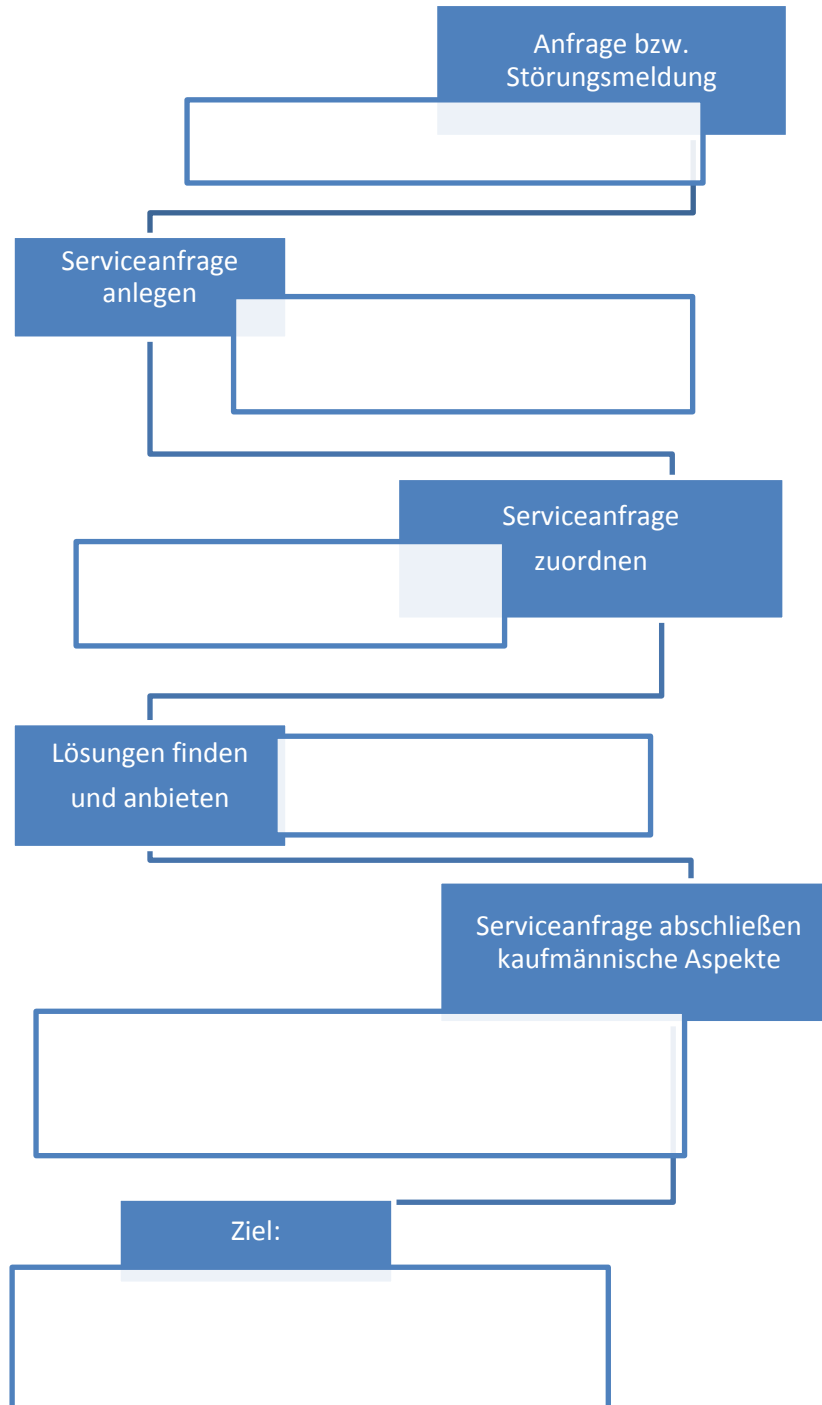
Mithilfe des Geschäftsprozesses *Serviceanfragen verarbeiten* (beinhaltet: anlegen, zuordnen und bearbeiten) hat man die Möglichkeit, Serviceanfragen zu dokumentieren und zu kategorisieren sowie zu priorisieren.

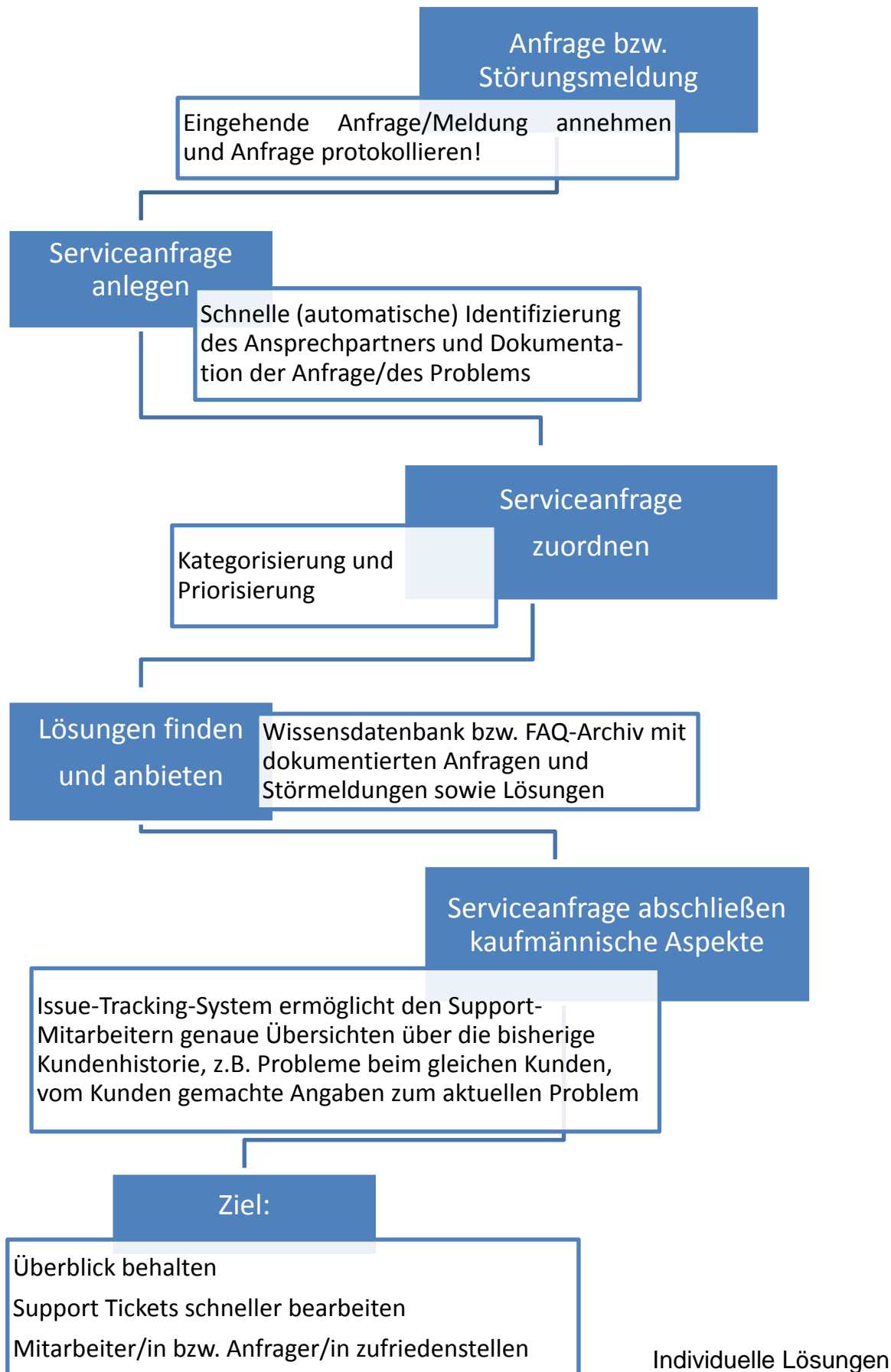
Wenn ein Mitarbeiter den Helpdesk wegen eines Problems kontaktiert, legt der Helpdesk-Mitarbeiter eine Serviceanfrage (Ticket) an, um das Mitarbeiterproblem zu dokumentieren. Anschließend wird eine Wissensdatenbank bzw. ein Verzeichnis (FAQ) nach Lösungen für die gestellten Mitarbeiteranfragen durchsucht. Eine Antwort bzw. Lösung des Problems wird, wenn vorhanden, an den Anfragenden weitergegeben. Ggf. werden bei Bedarf auch Servicearbeiten am Ort der Störung veranlasst.

Das Issue-Tracking-System des Helpdesks verwaltet alle eingehenden Anfragen und weist die Anfragenden automatisiert freien Helpdesk-Mitarbeitern zu. Das Issue-Tracking-System ermöglicht den Support-Mitarbeitern detaillierte Übersichten über die bisherige Störungs- und Anfragehistorie (z.B. bereits behobene Probleme beim gleichen Mitarbeiter; vom Mitarbeiter gemachte Angaben zum aktuellen Problem) zu führen. Die Verknüpfung von Helpdesk- und CRM-Software (*Customer-Relationship-Management-Software*) soll den Helpdesk-Mitarbeitern weitergehende Einblicke in die Störungs- und Anfragehistorie zur Verfügung stellen. Letztendlich soll so gewährleistet werden, dass die Helpdesk-Mitarbeiter den Überblick behalten, Support Tickets schneller bearbeitet

werden können und die anfragenden Mitarbeiter/innen zufriedener mit der Abwicklung ihrer Störmeldungen sind.

- a) Um sich einen Überblick über das bisherige Störmeldungs- und Anfragemanagement zu verschaffen, erstellen sie in Partnerarbeit einen Ablaufplan, der dieses veranschaulicht.






**Aktuelle Situation:** Der Betrieb hat für Außendienstmitarbeiter 100 neue Tablets mit Tastatur und Stifteingabe beschafft. Beim Einsatz in der Praxis wurde festgestellt, dass die Tablets bei bestimmten Benutzereingaben abstürzen.

Das Störungsmanagement der Firma wurde bisher vom EDV-Beauftragten (Helpdesk) der Firma abgewickelt. Im Folgenden finden Sie einen typischen Verlauf für die aktuelle Abwicklung der Störung. Der Helpdesk erhielt, nachdem die 100 Tablets zwei Tage im Praxiseinsatz waren, folgende Mail:

## Mail 1

 Senden	Von..	s.schmidt@autoteile-ag.de
	An..	helpdesk@autoteile-ag.de
	BCC..	s.hammerschmidt@autoteile-ag.de; p.jammerschmidt@autoteile-ag.de;
	Betreff:	Tablet-Störung
<p>Liebe Tablet-Kolleginnen und Tablet-Kollegen,</p> <p>auf meinem Tablet zeigt sich ein Absturzverhalten bei einer bestimmten Benutzungsreihenfolge:</p> <p>Ich bitte Sie, auf Ihrem Tablet folgende Prüfung durchzuführen, um zu sehen, ob dies auf allen oder nur bei bestimmten Tablets auftritt. Dazu sollten Sie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sich am System mit Benutzername und Passwort anmelden.</li> <li>- nach dem Login die Tastatur abdocken/abnehmen.</li> <li>- das Tablet in diesem Zustand stehen lassen, bis sich der Bildschirm abschaltet (Ruhemodus nach ca. 5 Minuten).</li> <li>- durch einen kurzen Druck auf die EIN-AUS-Taste am rechten oberen Bildschirmrand das Tablet ausschalten.</li> </ul> <p>Sollte jetzt, durch diesen Tastendruck, das Tablet den Bildschirm nicht mehr aktivieren und zur Anmeldemaske zurückschalten (Bildschirm schwarz, Gerät unbenutzbar), so teilen sie mir das bitte per Mail mit, damit ich feststellen kann, ob dies nur bei meinem Gerät der Fall ist.</p> <p>PS: Aus diesem Zustand kann man das Gerät bei mir nicht mehr auferwecken. Der Ein-Aus-Tastendruck ist funktionslos. Die Touch-Bedienung ist funktionslos. Die Laut-Leise-Tasten sind funktionslos.</p> <p>Es hilft nur sehr (!) langes Drücken der EIN-AUS-Taste. Dann startet das Gerät aber komplett neu. D.h., dass die offenen Dokumente und die vorherige Anmeldung weg sind.</p> <p><b>Stefan Schmid</b> Tel. 0815 5432123</p>		

Da es sich um eine sehr große Anzahl von Geräten handelt, die betroffen sein könnten, und ihre Firma das Störungsmanagement als externer Partner erst kürzlich übernommen hat, wollen sie sich zunächst einen Überblick verschaffen.

Um sich orientieren zu können, analysieren sie zunächst den bisherigen Abwicklungsverlauf des Störmeldungs- und Anfragemanagements der Firma.

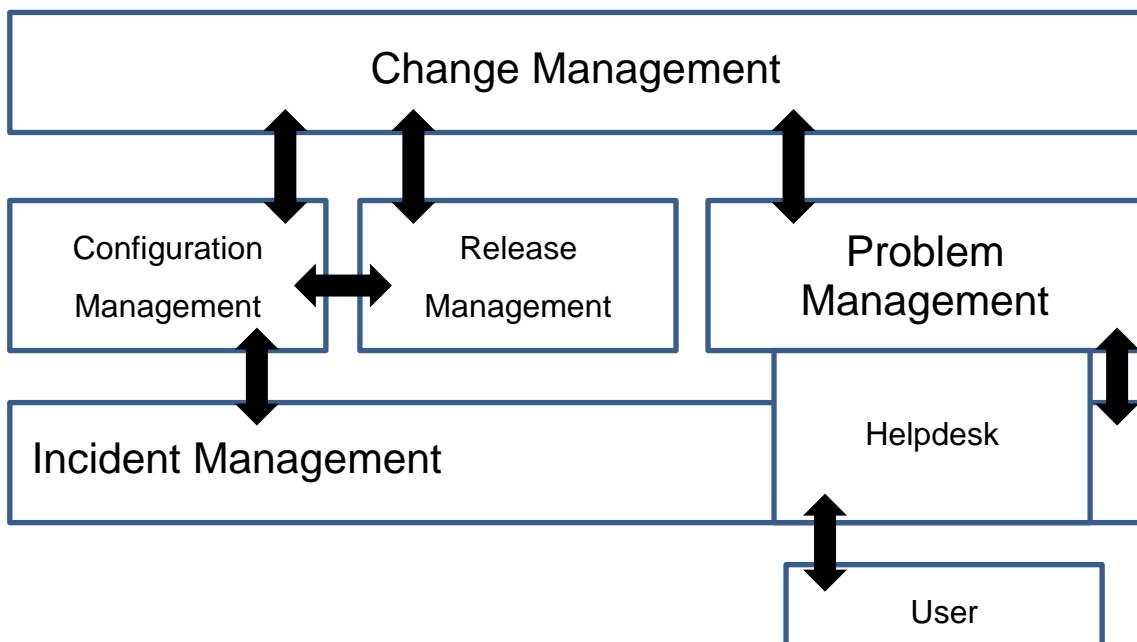
Ihnen wird mitgeteilt, dass der Service Support bisher nach ITIL abgewickelt wurde.

Sie informieren sich zunächst über die grundsätzlichen Prozesse, Funktionen und Rollen, die in Anlehnung an die Information Technology Infrastructure Library (**ITIL**) in der Firma umgesetzt wurden.

Dazu erhalten Sie von einem Mitarbeiter der Firma Schaubilder.

- b) Sie besprechen zunächst in Partnerarbeit die Begriffe des Schaubildes, recherchieren im Internet, notieren Erklärungen und stellen einen Bezug zur aktuellen Situation her.

## Service Support nach ITIL - Autoteile AG

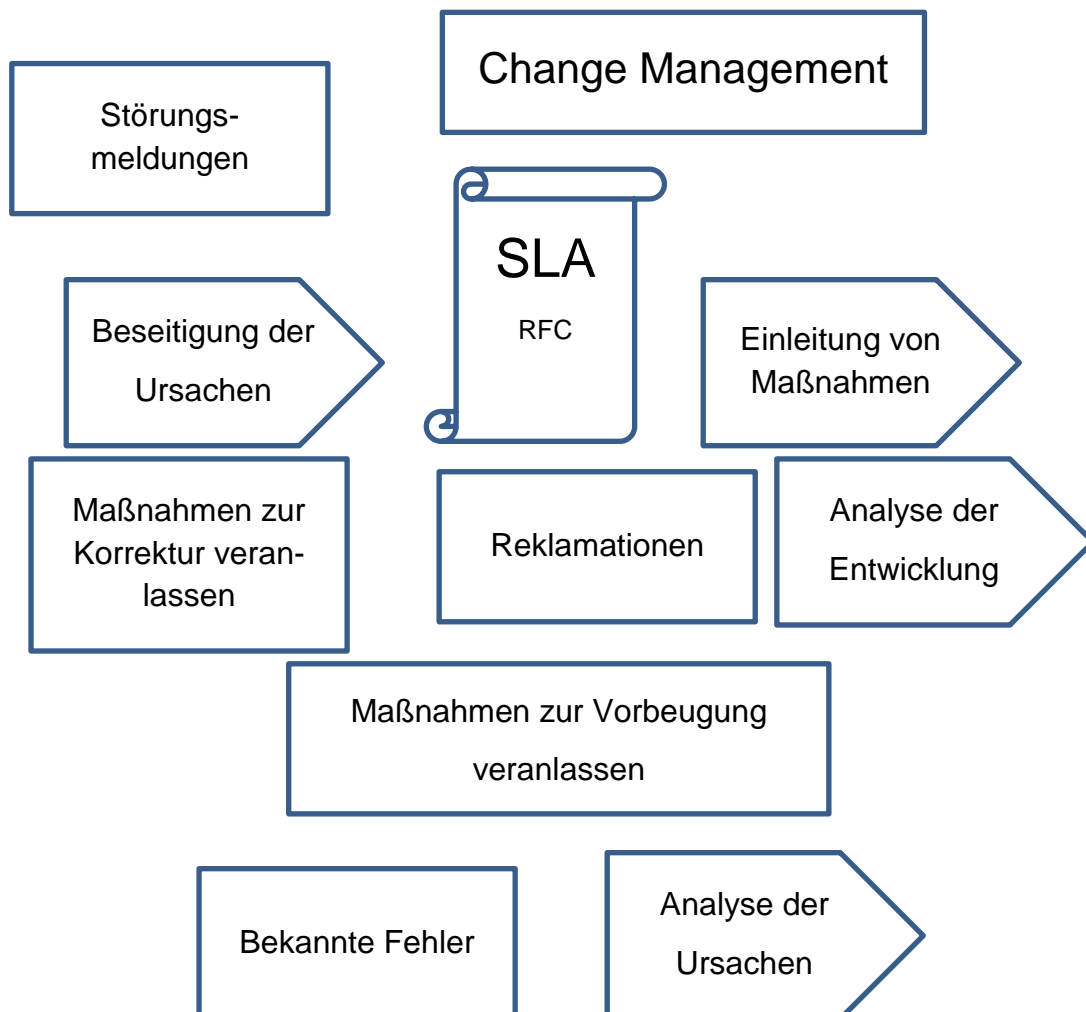




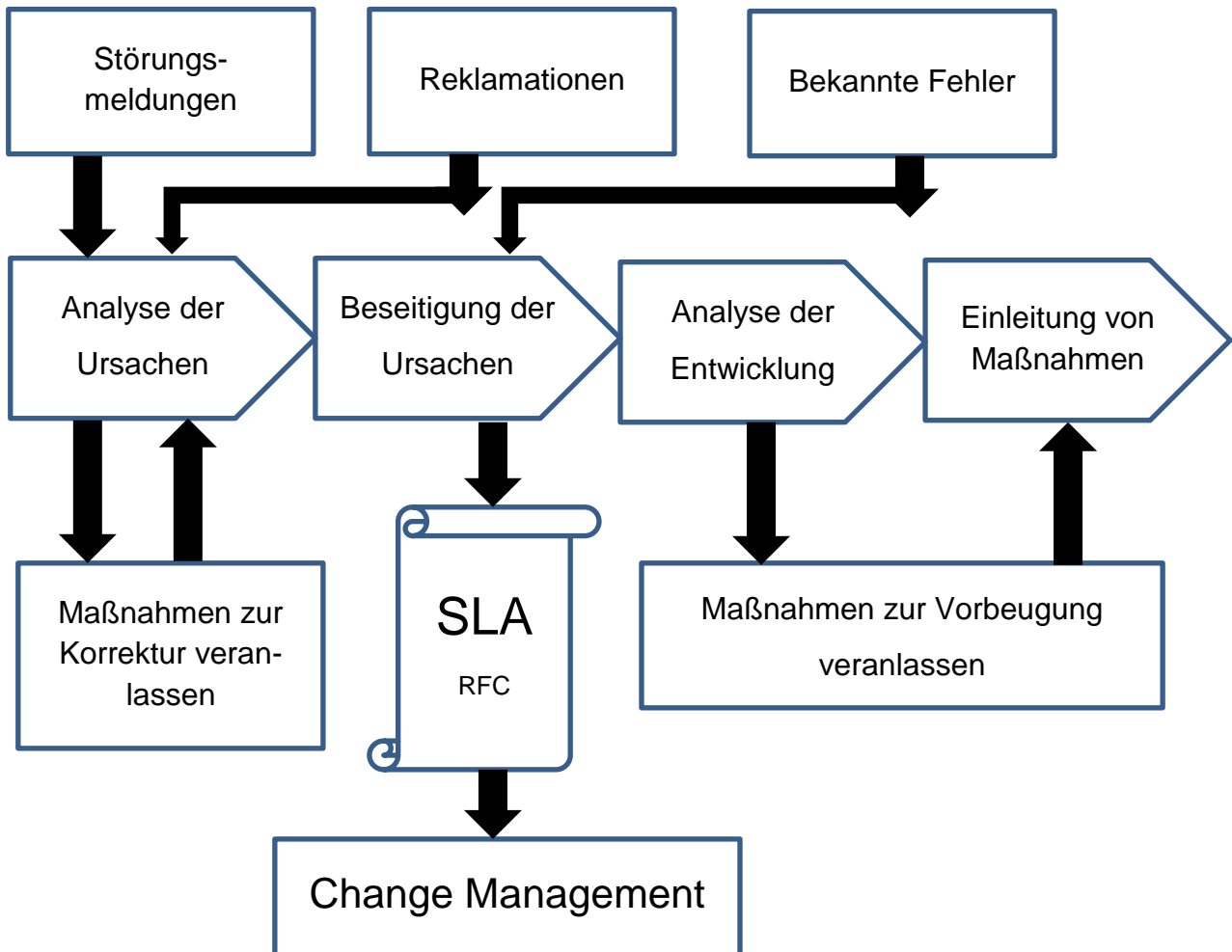
Sie stellen fest, dass grundlegende Strukturen in der Firma vorhanden sind, um ITIL-Prozesse zum Störmeldungs- und Anfragemanagement zu verwenden. Im Folgenden wenden Sie sich telefonisch an einen Helpdesk-Mitarbeiter, damit Sie weitere Informationen erhalten.

- c) Um eine Strategie für die weitere Vorgehensweise konzipieren zu können, erstellen Sie - ausgehend von Ihren (ungeordneten) Gesprächsnotizen (Stichwörter) – in Partnerarbeit einen Übersichtsplan des Problem Managements der Firma, der die wesentlichen Abläufe und Zusammenhänge veranschaulicht bzw. verdeutlicht.
- d) Lösungen werden in der Klasse vorgestellt, diskutiert und zu einem optimierten Schaubild kombiniert.

## Gesprächsnotizen/aufbereitete Beispielvorlage



## Problem Management



### Individuell optimierte Beispiellösung

Bei der Erstellung der Übersicht stoßen Sie auf die Begriffe SLA und RFC.


- e) Sie informieren sich im Internet, was man unter einem Service Level Agreement und RFC versteht.

Im Weiteren bitten Sie den Helpdesk-Mitarbeiter, dass er Ihnen vorhandene SLAs zuschickt.

f) Sie erstellen eine Anfragemail an den Helpdesk-Mitarbeiter.

## Mail 2

### Anforderung Service Level Agreement (SLA)

 Senden	Von..	helpdesk-extern@autoteile-ag.de
	An..	helpdesk@autoteile-ag.de
	BCC..	
	Betreff:	Zusendung von SLAs
<p><i>Vorlage für individuelle Lösung</i></p>		

Nach Ihrer Anfrage erhalten Sie per Mail folgendes Service Level Agreement (SLA).

## Service Level Agreement

### zwischen Special Solutions GmbH und Auoteile AG

#### Beschreibung

Die Special Solutions GmbH ist der erste Ansprechpartner bei den im Leistungsumfang spezifizierten IT-Problemen. Die Entgegennahme der Störung erfolgt durch den Helpdesk. Die Lösungsfindung des Problems/der Anfrage erfolgt vorrangig telefonisch oder per Mail. Ansonsten erfolgt die Weitergabe an die nächste Supportstelle, die weitere Maßnahmen einleitet.

Störungen können in drei **Prioritäten** gemeldet werden:

- Priorität 1: Reaktionszeit 1 Arbeitsstunde, Express-Zuschlag
- Priorität 2: Reaktionszeit 5 Arbeitsstunden, Standard-Priorität
- Priorität 3: Reaktionszeit 1 Arbeitstag

Die Reaktionszeit ist definiert als Zeitspanne zwischen der Störungsmeldung am Helpdesk durch den Anwender und der Aufnahme der Arbeiten für die Problemlösung durch die entsprechende Supportstelle. Die Reaktionszeit gilt während folgender Servicezeiten:

#### Servicezeiten

Montag bis Freitag: 7:00 bis 20:00 Uhr  
Samstag: 9:00 bis 18:00 Uhr  
Sonn- und Feiertage: kein Betrieb  
Erweiterte Servicezeiten sind auf Anfrage möglich.

#### Sprachen

Deutsch  
Englisch

#### Qualitätsgröße der Anrufannahme

95 % aller eingehenden Anrufe werden beantwortet, verlorene Anrufe < 5 %  
75 % aller eingehenden Anrufe werden in maximal 20 Sekunden entgegengenommen  
90 % aller eingehenden Anrufe werden innerhalb von 40 Sekunden entgegengenommen  
Maximal 10 % aller Anrufe werden per Voicemail beantwortet

#### Qualitätsgröße Problemlösung

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für Anrufe beträgt höchstens 30 Minuten. Wird ein Anruf nicht innerhalb von vier Stunden beantwortet, wird ein Zwischenbericht erstellt.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit bei Störungen dauert höchstens zwei Stunden. Die maximale Bearbeitungszeit darf drei Tage nicht überschreiten.

Beim Überschreiten der Bearbeitungszeiten wird durch die jeweilige Supportstufe automatisch eine Eskalation eingeleitet.

Mindestens 70 % aller gemeldeten Probleme müssen innerhalb von 2 Arbeitstagen gelöst werden.



### Qualitätsgröße Kundenzufriedenheit

Die Erfassung der Kundenzufriedenheit erfolgt mit Hilfe eines Online-Fragebogens und/oder von Trailer-Calls (Rückruf und Auswertung bei 10 % der Anrufer).

### Leistungsumfang

Anfragen beantworten und Störungen beheben; eingeschlossene Geräte:

- Workstation: 450 PCs und Bildschirme
- Server: 6 Datenserver, 1 Mailserver, 1 Druckserver
- Telefonanlage (ISDN, VoIP)
- Peripheriegeräte: 54 Drucker, 20 Scanner, 18 All-in-One
- Netzwerkkomponenten: 16 Router, 32 Switche

Verfügbarkeit sicherstellen: 99,5% über ein ganzes Jahr

### Reporting

Die Einhaltung der Bedingungen wird monatlich überprüft und viermal pro Jahr statistisch erfasst und ausgewertet.

### Gültigkeit und Dauer

Das Service Level Agreement ist bis zum 1. August 20xx gültig und wird danach neu verhandelt.

### Ort und Datum

Regensburg, den 31. Juli 20xx

### Vertragspartner

*Hans Supporter*

**Geschäftsführer  
Special Solutions**

*Stefanie Rallos*

**Leiterin Incident Management  
Autoteile AG**

- g) Sie analysieren das SLA und diskutieren in 3er Gruppen die weitere Vorgehensweise. Dabei ziehen Sie das erstellte Schaubild Problem Management (Aufgabe b) heran, um weitere Maßnahmen planen zu können.

Nach der Analyse und Beurteilung des SLA stellen die Schüler/innen fest, dass die Verlagerung der Problemlösung an externe Vertragspartner ausscheidet und die Problematik über den firmeninternen Helpdesk bzw. Helpdesk-extern durchgeführt werden muss.

Um die Lösung des Problems nachhaltig angehen zu können, werden Sie sich zunächst weitere Informationen über den gemeldeten Störfall beschaffen und telefonischen Kontakt zu relevanten Partnern herstellen.

### **Mögliche Handlungsprodukte:**

- Ablaufplan
- Service-Level-Agreement
- Prozesskette(n)
- Mail
- Diskussion/Impulsreferat

## **2. Informieren:**

Im Folgenden nehmen Sie zunächst telefonisch Kontakt zum Störungsmelder auf. Sie rufen den Mitarbeiter an und fragen detailliert nach.

### **Beispielsupportgespräch** (HD = Helpdesk; TU = Tablet-User)

**HD:** Hallo, ich bin Stefan Schmidt, der neue Help-Desk-Manager. Sie haben ein Problem mit Ihrem mobilen Gerät gemeldet.

**TU:** Ja, richtig. Mein Windows-Tablet *zeigt ein Absturzverhalten bei einer bestimmten Benutzungsreihenfolge.*

**HD:** Was klappt denn nicht. Beschreiben Sie konkret, was Sie machen.

**TU:** *Ich melde mich am System an und gebe Benutzernamen und Passwort ein.*

*Nach dem Login nehme ich die Tastatur ab. Dann lasse ich das Tablet in diesem Zustand stehen, bis sich der Bildschirm abschaltet, also der Ruhemodus nach ca. 5 Minu-*

*ten aktiviert wird. Dann drücke ich kurz auf die EIN-AUS-Taste am rechten oberen Bildschirmrand des Tablets bis sich das Gerät ausschaltet.*

*Wenn ich jetzt die Taste wieder drücke, sollte sich das Gerät wieder aktivieren, die Anmeldemaske kommen und das Gerät wiederverwendet werden können. Bei mir bleibt aber der Bildschirm schwarz und das Gerät ist zunächst unbenutzbar.*

**HD:** Können Sie das Gerät jetzt überhaupt nicht mehr verwenden?

**TU:** *Zunächst nicht.*

**HD:** Was meinen Sie mit zunächst nicht?

**TU:** *Aus diesem Zustand kann man das Gerät bei mir nicht mehr aufwecken. Der Ein-Aus-Tastendruck ist funktionslos. Die Touch-Bedienung ist funktionslos. Die Laut-Leise-Tasten sind funktionslos, und manchmal kommt es zu einem Blue-Screen und Flackern. Es hilft nur ein sehr langes Drücken der EIN-AUS-Taste. Dann startet das Gerät aber komplett neu. D.h., dass die offenen Dokumente und die vorherige Anmeldung weg sind.*

**HD:** *Verstehe.*

**HD:** *\*Denkt sich: Es liegt ein schwerwiegenderes Problem vor, das telefonisch nicht so leicht in den Griff zu bekommen ist.\* – Brauchen Sie das Gerät unbedingt?*

**TU:** *Die nächsten beiden Tage nicht unbedingt.*

**HD:** Können Sie das Gerät in der Firma abliefern?

**TU:** *Ja, ich bringe es heute Vormittag noch beim Helpdesk vorbei.*

**HD:** Vielen Dank, lösen Sie bitte auch gleich ein Supportticket, damit der Vorfall richtig zugeordnet werden kann. Ich werde nach Eingang des Supporttickets sofort weitere Schritte zur Störungsbehebung veranlassen, da u.U. andere Geräte auch noch betroffen sind. Sobald ich Näheres weiß, werden Sie benachrichtigt.

**TU:** *Vielen Dank.*

**HD:** Bis bald.

- h) Analysieren Sie den Gesprächsverlauf in 3er Gruppen und erstellen Sie eine optimierte Fassung des Gesprächsverlaufs. Achten Sie besonders auf die Fragetechnik.
- i) Um zukünftig Telefongespräche effektiver erfassen zu können, erstellen Sie eine strukturierte Notizvorlage zur Erfassung von Störmeldungen und Anfragen.

Außerteile AG **Störmeldung bzw. Anfrage**

---

Von:		
Datum:	Telefon:	E-Mail:
An:		

---

<input type="checkbox"/> bitte anrufen	<input type="checkbox"/> zur Stellungnahme	<input type="checkbox"/> gemäß Besprechung
<input type="checkbox"/> bitte zurückgeben	<input type="checkbox"/> zur Kenntnis	<input type="checkbox"/> Visum / Unterschrift
<input type="checkbox"/> bitte besprechen	<input type="checkbox"/> zur Erledigung	<input type="checkbox"/> auf Ihren Wunsch
<input type="checkbox"/> Ihre Bestellung	<input type="checkbox"/> zu Ihren Akten	<input type="checkbox"/> mit Dank zurück
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> weiterleiten an:	

---

Sachverhalt/Mitteilung:

<input type="checkbox"/> weitergeleitet am	um	Uhr von
<input type="checkbox"/> nicht weitergeleitet durch		

Begründung:

## Individuelle Lösungen

- j) Führen Sie das Telefongespräch im Rahmen eines realen Gesprächs durch. Ein Mitglied der Gruppe ist der Protokollant, der mithilfe der Notizvorlage wichtige Sachverhalte des Gesprächs festhält und vor allem auf die sprachliche Ausdrucksweise und Fragetechnik achtet.
- k) Übersetzen Sie die Begriffe der Notizvorlage in die englische Sprache. Erstellen Sie ausgehend von der optimierten deutschen Gesprächsfassung eine englische Version und führen Sie das Gespräch in englischer Sprache durch. Ein Mitglied der Gruppe ist wieder der Protokollant, der mithilfe der Notizvorlage wichtige Sachverhalte des Gesprächs in englischen Stichworten festhält und vor allem auf die sprachliche Ausdrucksweise achtet.



**Sachverhalt/Mitteilung:**

**Problem:**

*Tablet zeigt Absturzverhalten bei einer bestimmten Benutzungsreihenfolge*

**User:**

IT-technisch erfahrener User

**Problemlösung:**

Gerät wird nicht dringend gebraucht und soll deswegen abgegeben werden, damit Spezialisten sich darum kümmern

**Helpdesk-Beurteilung**

Helpdesk-Mitarbeiter verhält sich sehr ruhig und zeigt keine extremen Emotionen

Der Helpdesk-Mitarbeiter versucht sich schrittweise mithilfe von Fragen über das Problem zu informieren, um es dann zu analysieren und eine schnelle Lösung anbieten zu können

Einfaches Lösungsbeispiel für eine Gesprächsnotiz

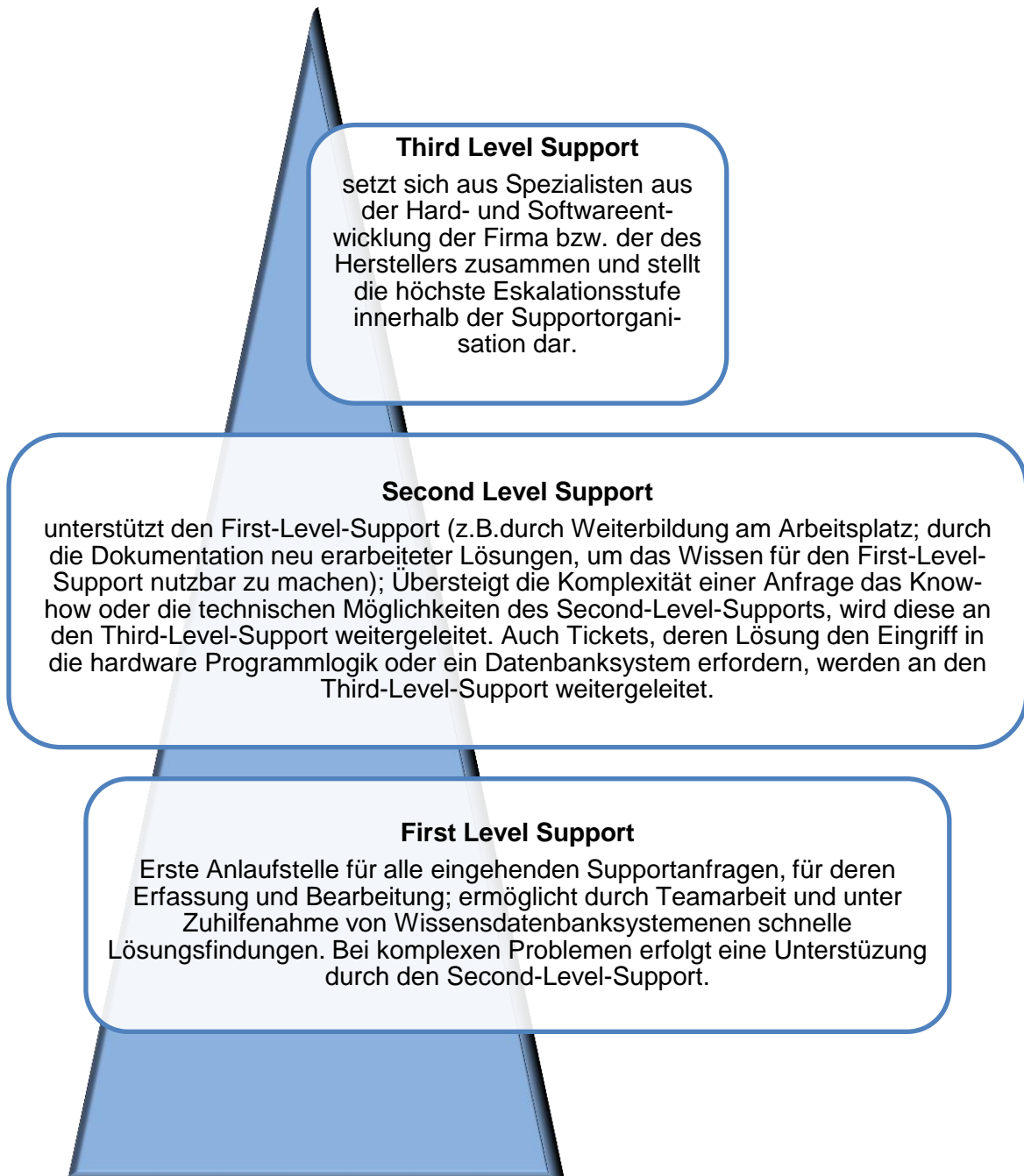
Um den Überblick zu bewahren, haben Sie den Gesprächsverlauf dokumentiert, indem Sie sich (z.B. auf einem (online) Notizblock) wichtige Sachverhalte notiert haben.

- l) Im Folgenden analysieren Sie das Supportticket, das bei der Abgabe des Geräts beim Helpdesk ausgelöst wurde. Sie informieren sich über unbekannte Begriffe des Tickets und erläutern den Begriff der Eskalation. Zum Abschluss stellen Sie in einem Schaubild die Zuständigkeiten der verschiedenen Support Level dar.

**Support Ticket**

Ticketnummer:		Support durch (Name/Vorname)	
Datum:	Name/Vorname	Abteilung:	
Kontaktadressen:			
Kontaktaufnahme		Trägerergebnis	
<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> schnellstmöglich	<input type="checkbox"/> First Level	
<input type="checkbox"/> FAX	<input type="checkbox"/> 1 Stunde	<input type="checkbox"/> Second Level	
<input type="checkbox"/> Persönlich	<input type="checkbox"/> 5 Stunden	<input type="checkbox"/> Third Level	
<input type="checkbox"/> E-Mail	<input type="checkbox"/> 24 Stunden	<input type="checkbox"/> siehe Klassifizierung	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 48 Stunden		
Klassifizierung		Weitergabe	
<input type="checkbox"/> Software	<input type="checkbox"/> am (Zeitpunkt)	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Hardware	<input type="checkbox"/> durch (Name)	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> User	<input type="checkbox"/> Mail/Telefon/Chat/Intranet	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Problem gelöst		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Empfang bestätigt		
<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein		
<input type="checkbox"/> Keine Information	durch:		
Problemlösung:			
Feedback erhalten <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja, am _____ von _____			

## Zuständigkeiten der Support Level



Individuelle Lösungen

- m) Sodann vergleichen Sie Ihre Gesprächsnotizen mit den Angaben, die Sie auf dem Supportticket, das beim Eingang des havarierten Geräts im Helpdesk vom Störungsmelder beim Helpdesk ausgelöst wurde, vorfinden und informieren sich, ob noch weitere Aspekte für die Bearbeitung des Falles relevant sind.

**Support Ticket**

Ticketnummer:		Support durch (Name/Vorname)	
Datum:	Name/Vorname:	Abteilung:	
Kontaktdaten:			
Kontaktaufnahme		Triageresultat	Eskalation
<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> FAX	<input type="checkbox"/> schnellstmöglich	<input type="checkbox"/> First Level
<input type="checkbox"/> Persönlich	<input type="checkbox"/> E-Mail	<input type="checkbox"/> 1 Stunde	<input type="checkbox"/> Second Level
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 Stunden	<input type="checkbox"/> Third Level
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 24 Stunden	<input type="checkbox"/> siehe Klassifizierung
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 48 Stunden	
Klassifizierung		Weitergabe	Sonstiges/Bemerkung
<input type="checkbox"/> Software	<input type="checkbox"/> Hardware	<input type="checkbox"/> am (Zeitpunkt)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> User	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> durch (Name)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Mail/Telefon/Chat/Intranet	<input type="checkbox"/>
Problem gelöst		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Empfang bestätigt	
<input type="checkbox"/> Keine Information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
Problemlösung:		durch:	
Feedback erhalten <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja, am _____ von _____			

z.B.  
von der Lehrkraft vorher ausgefüllt

**Störmeldung bzw. Anfrage**

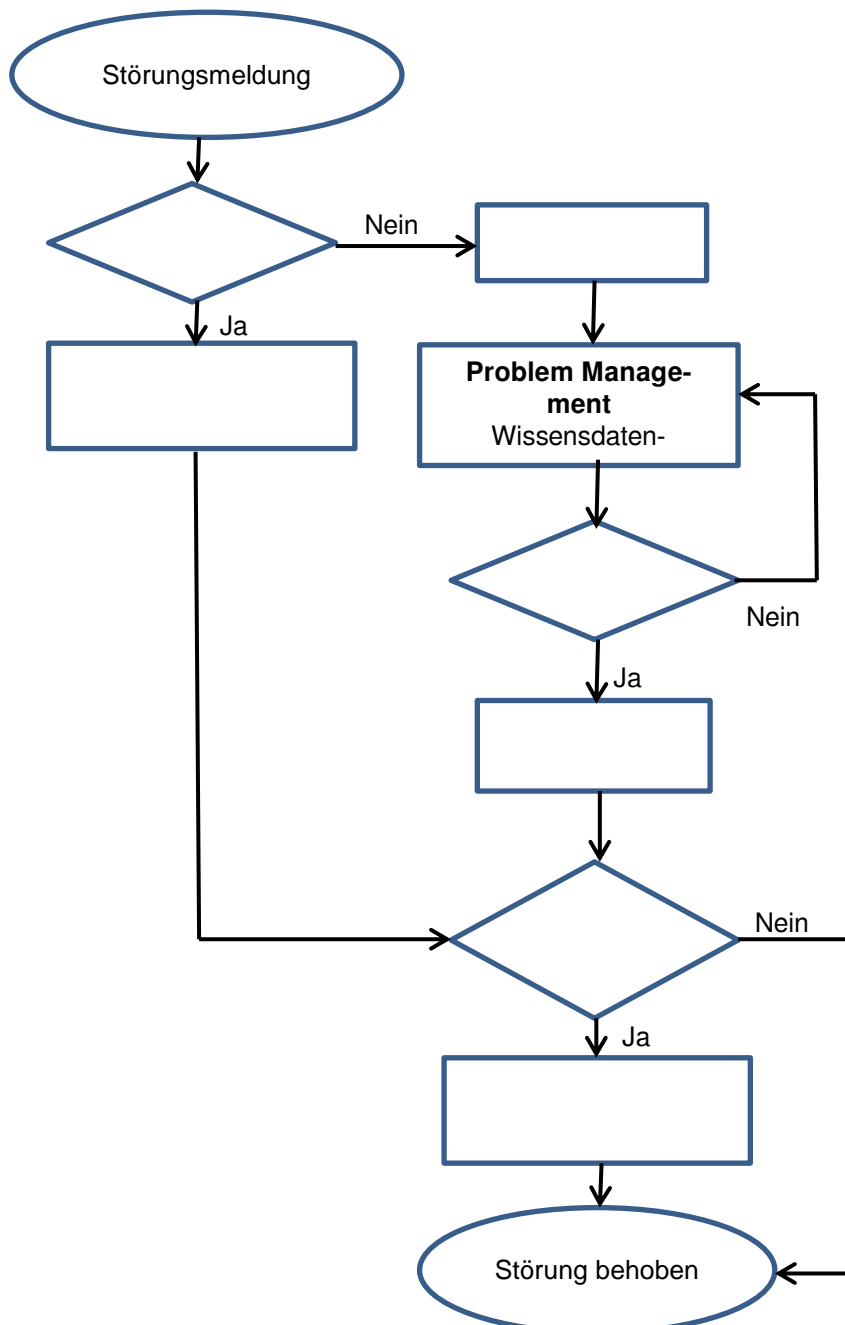
Von:		
Datum:	Telefon:	E-Mail:
An:		
<input type="checkbox"/> bitte anrufen	<input type="checkbox"/> bitte zurückgeben	<input type="checkbox"/> bitte besprechen
<input type="checkbox"/> Ihre Bestellung	<input type="checkbox"/> zur Stellungnahme	<input type="checkbox"/> zur Kenntnis
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> gemäß Besprechung	<input type="checkbox"/> zur Erledigung
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zur Ihren Akten	<input type="checkbox"/> auf Ihren Wunsch
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> weiterleiten an:	<input type="checkbox"/> mit Dank zurück
Sachverhalt/Mitteilung:		
<input type="checkbox"/> weitergeleitet am _____ um _____ Uhr von _____		
<input type="checkbox"/> nicht weitergeleitet durch _____		
Begründung:		

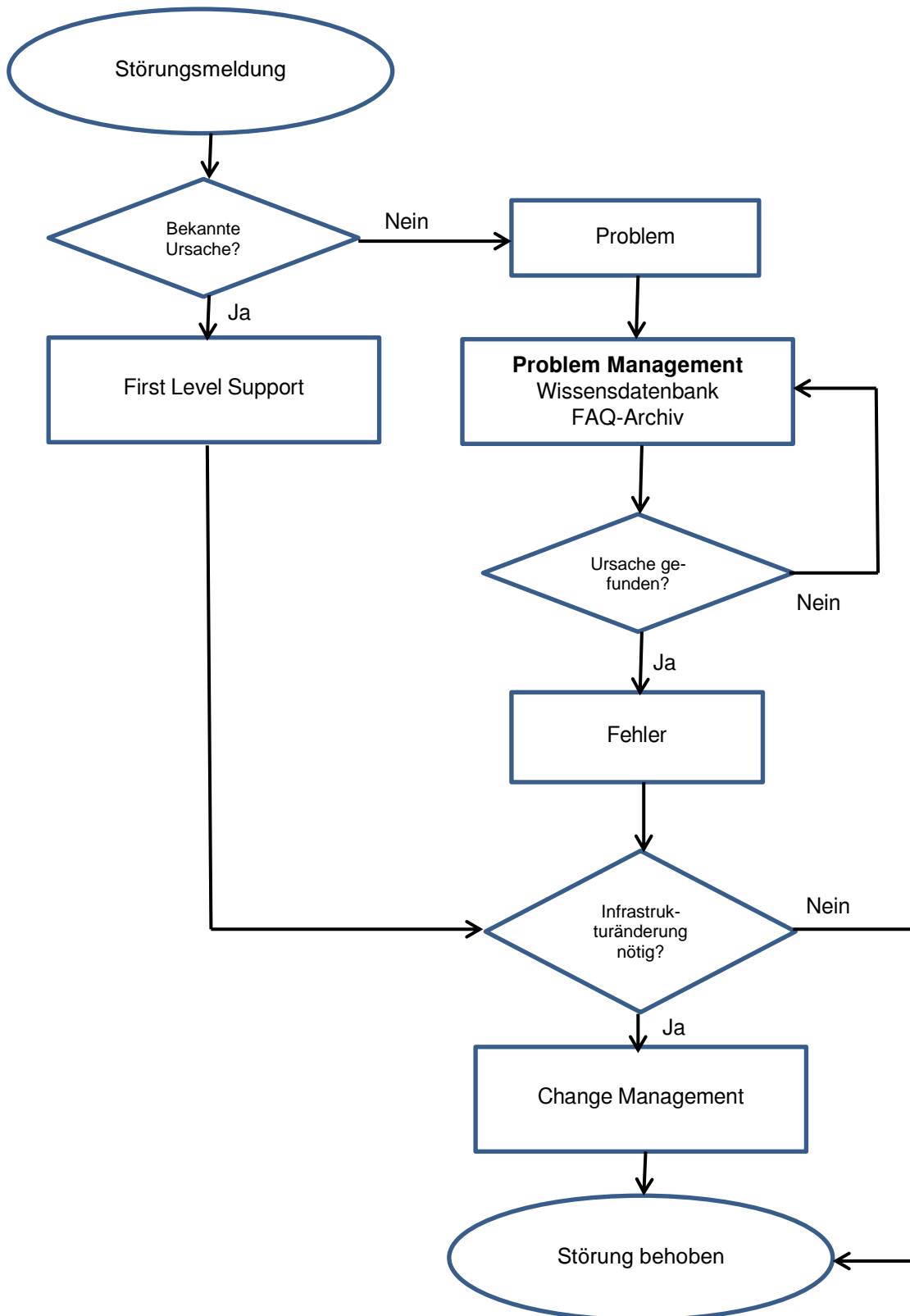
Individuelle Lösung des Vergleichs

- n) Im Weiteren informieren sie sich über das bisherige Störmeldungshandling derartiger Störungsmeldungen. Sie stellen fest, dass so geartete Fälle bisher mithilfe der Wissensdatenbank bzw. des FAQ-Archivs gelöst wurden. Sie schauen in der Wissensdatenbank und im FAQ-Archiv des Helpdesk nach und finden ein rudimentäres Flussdiagramm zur Störmeldungsabwicklung. Ergänzen Sie durch Zuordnung der Begriffe das folgende Flussdiagramm.

**Begriffe:** Change Management, Fehler, First Level Support, Problem, Infrastrukturänderung nötig, Bekannte Ursache, Ursache gefunden

### Zusammenhänge zwischen Störung, Problem und Fehler beim Service Support





Lösungsbeispiel



## Mögliche Handlungsprodukte:

- Schaubild (Supportlevel)
- Supportticket
- Flussdiagramm/Prozesskette
- Mail
- Rollenspiel/Telefongespräch
- Notizblock (elektronisch oder konventionell)

Im Rahmen Ihrer Recherchen konnten Sie feststellen, dass für das Problem Management solcher Incidents bisher zunächst die Wissensdatenbank bzw. das FAQ-Archiv herangezogen wurden. Im FAQ-Archiv des Helpdesk finden Sie den Hinweis, dass ähnliche Fehler durch Updates behoben worden sind. Sie geben folgende Mail heraus.

## Mail 3

Senden	Von..	helpdesk-extern@autoteile-ag.de
	An..	s.schmidt@autoteile-ag.de
	BCC..	s.hammerschmidt@autoteile-ag.de; p.jammerschmidt@autoteile-ag.de;
	Betreff:	Tablet-Störung

*Liebe Tablet-Nutzerinnen und Tablet-Nutzer,*

*um die aufgetretenen Probleme (Bluescreens, fehlerhafte Stifteingabe, Flackern ...) in den Griff zu bekommen, wird durch den Support ein neues großes Treiberpaket ausgerollt.*

*Dieses Paket mit über 100 Einzelupdates wird automatisch über den NetInstall/DSM an die Tablets verteilt, wenn man im WLAN der Firma ist. Die Installation dauert bis zu 60 Minuten.*

*Bitte achten Sie darauf, dass ihr Gerät während des Update-Vorgangs stabil im WLAN-Netz ist. Machen Sie bitte keine Gänge von Zimmer zu Zimmer oder über Stockwerke hinweg, da bei Abriss der WLAN-Verbindung nicht gesichert ist, dass die Updateroutinen korrekt weiterverarbeitet wurden.*


*Ob die Updates alle Probleme beheben, werde ich zeitnah testen.*

*Sollten bei Ihnen weitere Fehlermeldungen auftreten, dann senden Sie mir dies bitte per Mail.*

***Ihr Helpdesk-extern***

Einige Stunden später geht bei Ihnen die Nachricht ein, dass die Tablets weiterhin funktionslos sind.

## Mail 4

 Senden	Von..	<i>s.schmidt@autoteile-ag.de</i>
	An..	<i>helpdesk@autoteile-ag.de; helpdesk-extern@autoteile-ag.de</i>
	BCC..	<i>s.hammerschmidt@autoteile-ag.de; p.jammerschmidt@autoteile-ag.de;</i>
	Betreff:	<i>Neue Tablets: Der Touchscreen ist durch Updates weiterhin funktionslos</i>
<p><i>Liebe Tablet-Gemeinde,</i></p> <p><i>leider wurde durch die letzten Updates der Touchscreen der Tablets funktionslos.</i></p> <p><i>Der Fehler ist wieder gemeldet. Die Abteilung EDV hat heute Geräte abgeholt und ist gerade mit der Fehlersuche beschäftigt.</i></p> <p><i>Wenn es Neuigkeiten gibt, melde ich mich wieder.</i></p> <p><b>Stefan Schmid</b>          Tel. 0815 5432123</p>		

Das Helpdesk-System der Firma verschickt nach Eingang der Meldung die folgende automatisierte Antwort an betroffene Kollegen.



## Mail 5

Senden	Von..	helpdesk@autoteile-ag.de
	An..	s.schmidt@autoteile-ag.de
	BCC..	s.hammerschmidt@autoteile-ag.de; p.jammerschmidt@autoteile-ag.de;
	Betreff:	Tablet-Störung

*HelpDesk: Ihre Hotline-Meldung (Call #221371)*  
*HelpDesk@autoteile-ag.de*  
*Mo 16.12.20xx, 09:55 Schmidt Stefan*  
*Sehr geehrte(r) Herr/Frau Schmidt,*

*wir möchten Sie darüber informieren, dass Ihre Störmeldung von uns wie folgt erfasst wurde:*

*Call-Nummer 221371*  
*Thema: Touchscreen weiterhin funktionslos "Schmidt.Stefan@autoteile-ag.de"*

*Wir werden so bald als möglich mit der Behebung Ihres Problems beginnen.*  
*Bitte wenden Sie sich bei Rückfragen unter Angabe der Callnummer an den Helpdesk.*

*Mit freundlichen Grüßen*

***Ihr Helpdesk***

*HelpDesk, 17.12.2019*  
*Hotline: 0949-888-4588*  
*E-Mail: HelpDesk@autoteile-ag.de*

*Hinweis: Diese Mail wurde automatisch verschickt.*

Sie planen weitere Maßnahmen, um das Problem schnellstmöglich beheben zu können und zukünftig nachhaltige und wiederverwendbare Vorgehensweisen zu haben.

### Mögliche Handlungsprodukte:

E-Mails

Flussdiagramm

Störmeldungsvorlage

Gesprächsnotiz

Telefongespräch/Rollenspiel

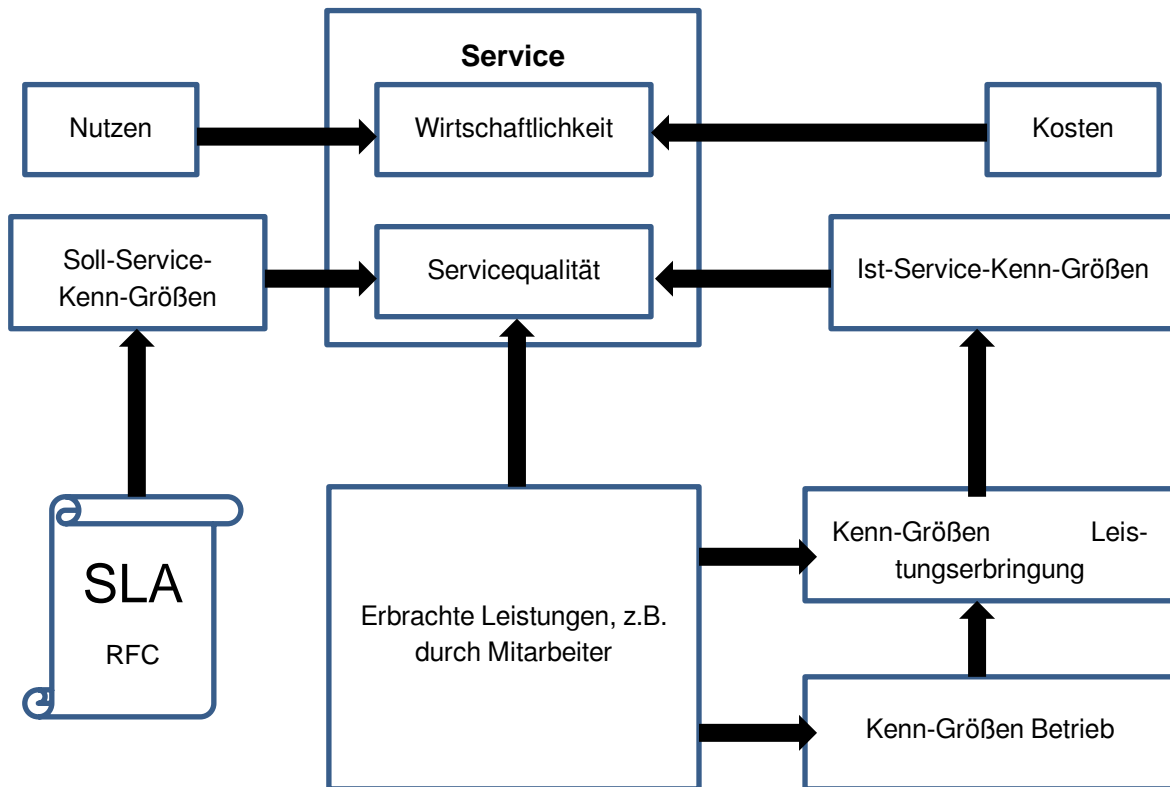


### 3. Planen:

Die Schüler/innen planen aufgrund der bisher gewonnenen Erkenntnisse anhand einer Planungs- und Steuerungstabelle die weitere Vorgehensweise. Dabei beachten sie sowohl die Gesamtzusammenhänge als auch Aspekte des Zeit- und Prioritätsmanagements sowie der Wirtschaftlichkeit.

Dazu werten sie Unterlagen aus, die von der Firma zur Verfügung gestellt werden.

### Zusammenhang von Qualität und Wirtschaftlichkeit von IT-Services



Vorlage für Schüler/innen

- h) Beschreiben Sie die Zusammenhänge von Qualität und Wirtschaftlichkeit von IT-Services und diskutieren Sie in Kleingruppen, wie Sie den **Service** optimieren können. Beziehen Sie sich vor allem auf den aktuellen Fall *Tablet-Störung* und zeigen Sie Verbesserungspotentiale im bisherigen Ablauf der Störungsabwicklung auf. Stellen Sie Ihre Ergebnisse im Plenum vor und beurteilen Sie die vorgestellten Sachverhalte.

Eine Möglichkeit, die Anliegen der anfragenden Mitarbeiter/innen effektiv und wirtschaftlich zu bearbeiten, besteht z.B. darin, Störmeldungen und Anfragen priorisiert abzuarbeiten und schnellstmöglich an Experten weiterzuleiten.

- i) Erstellen Sie eine Vorlage (z.B. nach dem Eisenhower-Prinzip) mit der Helpdesk-Mitarbeiter/innen ankommende Meldungen schon beim Entgegennehmen des Falls priorisieren können.
- j) Übersetzen Sie die Begriffe des Formulars in die englische Sprache.

Autoteile AG **Störmeldungen bzw. Anfragen**

---

Von:		
Datum:	Telefon:	E-Mail:
An:		

<input type="checkbox"/> bitte anrufen	<input type="checkbox"/> zur Stellungnahme	<input type="checkbox"/> gemäß Besprechung
<input type="checkbox"/> bitte zurückgeben	<input type="checkbox"/> zur Kenntnis	<input type="checkbox"/> Visum / Unterschrift
<input type="checkbox"/> bitte besprechen	<input type="checkbox"/> zur Erledigung	<input type="checkbox"/> auf Ihren Wunsch
<input type="checkbox"/> Ihre Bestellung	<input type="checkbox"/> zu Ihren Akten	<input type="checkbox"/> mit Dank zurück
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> weiterleiten an:	

---

	<b>DRINGEND</b>	<b>NICHT DRINGEND</b>
<b>WICHTIG</b>	<b>Sofort erledigen</b>	<b>Planen</b>
<b>NICHT WICHTIG</b>	Delegieren	Wegwerfen

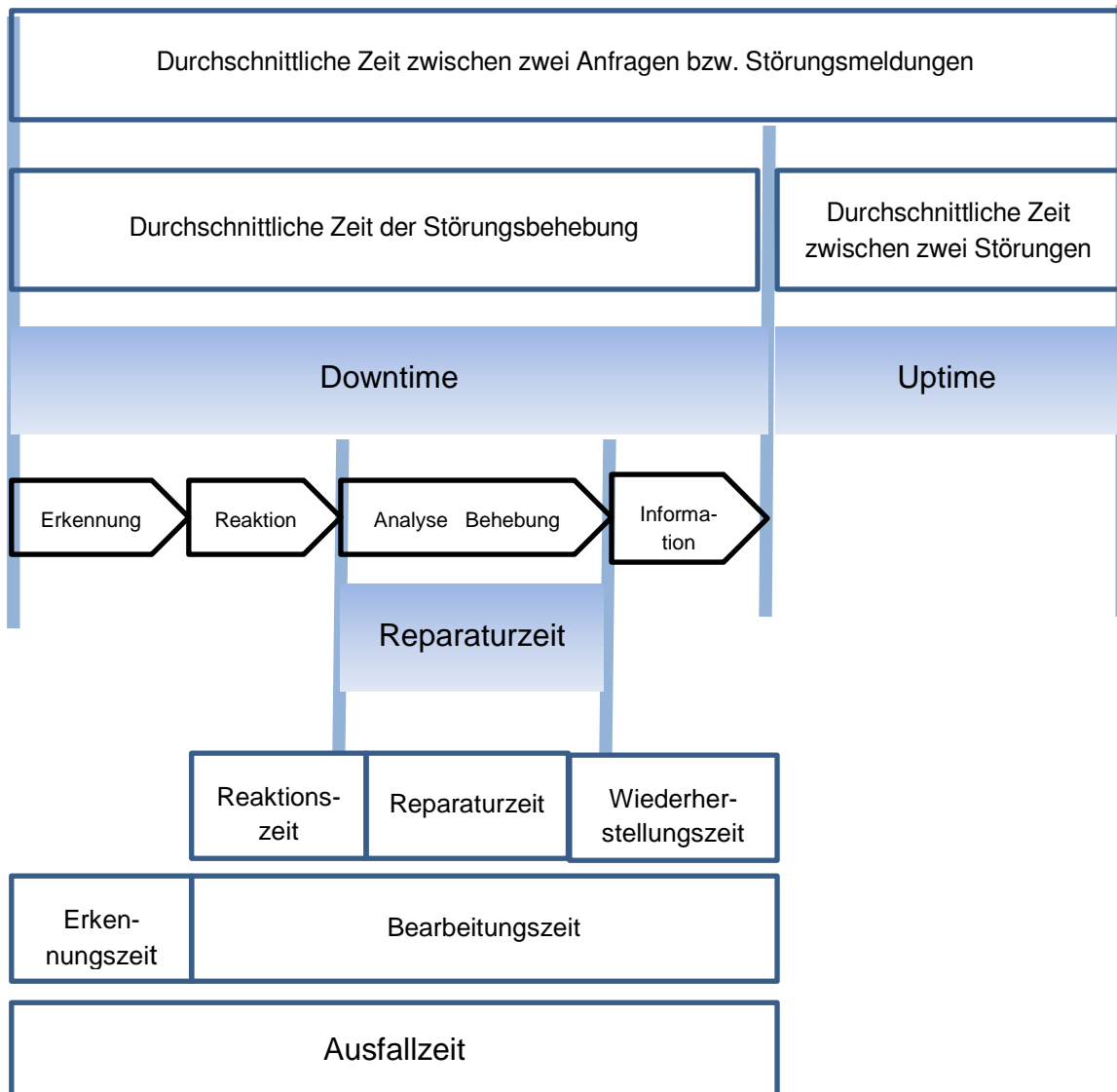
---

<input type="checkbox"/> weitergeleitet am	um	Uhr von
<input type="checkbox"/> nicht weitergeleitet durch		
Begründung:		

Individuelle Lösungen, Integration der Priorisierung in das Formular zur Annahme einer Störmeldung bzw. Anfrage

Der Faktor Zeit spielt im Service, vor allem bei komplexen Störmeldungen und Anfragen, eine sehr wichtige Rolle, wenn die Hochverfügbarkeit der Betriebsmittel gewährleistet werden soll.

## Kenngößen des Verfügbarkeitsmanagements



Vorlage für Schüler

- k) Analysieren Sie die Darstellung und machen Sie Vorschläge, wie man im aktuellen Fall die Zeiten im Bereich der Downtime verringern könnte.

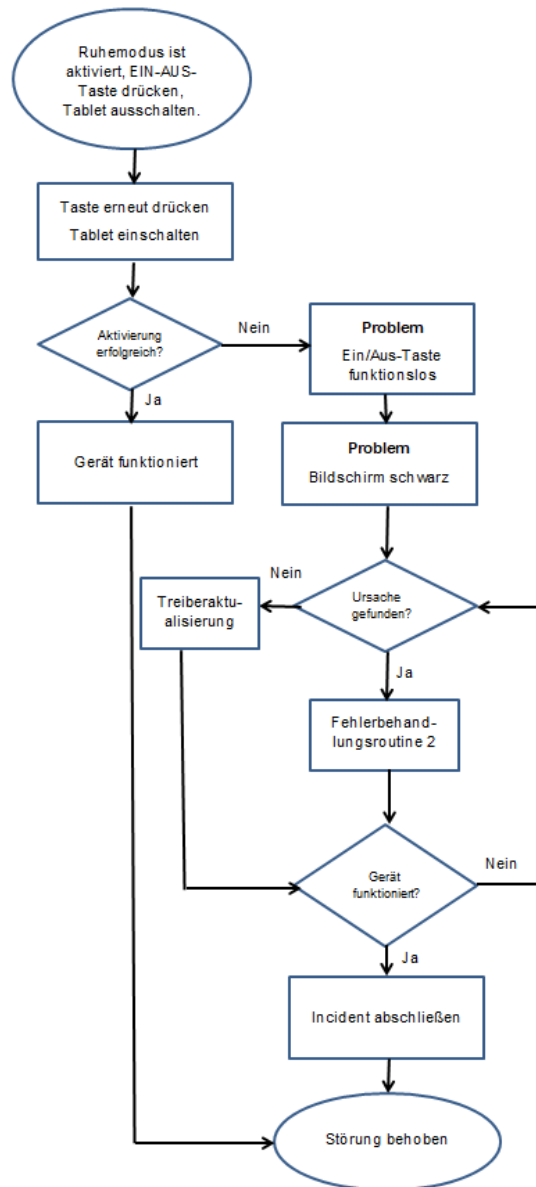
Um Zeiten zu optimieren, ist es auch nötig, seine Kompetenzen richtig einzuschätzen und ggf. schnellstmöglich andere Experten hinzuzuziehen, vor allem dann, wenn wichtige IT-Dienste oder Geschäftsprozesse gefährdet werden könnten. Im Helpdesk-Bereich geschieht dies durch Eskalation.

Bevor Sie weitere Schritte einleiten, informieren Sie sich zunächst in der Firma, ob vor der Ausgabe der Tablets an die Mitarbeiter Tests stattgefunden haben. Sie erhalten die Auskunft, dass, mithilfe von Testprogrammen, die Hardware jedes Tablets auf Funktionalität getestet wurde und keine Hardwarefehler vorhanden waren, aber im Anschluss an die Tests die neueste Firmware aufgespielt wurde. Sie folgern, dass zur Problemlösung Eingriffe in die hardwarenahe Software erforderlich sein werden und man Spezialisten, auch aus dem Bereich der Softwareentwicklung des Herstellers, hinzuziehen muss. Sie werden den komplexen Fall eskalieren.

- l) Diskutieren Sie in 3er Gruppen (Teams), welche Stufe(n) der Eskalation veranlasst werden sollte(n), damit das Problem effektiv abgearbeitet werden kann. Nehmen Sie bei Ihrer Argumentation auch zum erstellten Schaubild (Informieren, Aufgabe 2e) Bezug.

Individuelle Lösung, abhängig von der Argumentation

Nachdem Sie wichtige Vorbereitungen getroffen haben, machen Sie sich daran, das Problem professionell in Angriff zu nehmen. Hierzu ziehen Sie einen nicht ganz ausgereiften Flussplan zur Fehlerbehandlung aus der Firmen-Wissensdatenbank heran.



- m) Ergänzen Sie im Flussplan den Prozess Fehlerbehandlungsroutine 2. Bei der Fehlerbehandlungsroutine 2 sollen, neben konkreten Lösungsvorschlägen, vor allem Abfragebedingungen (Kriterien) der Eskalation dargestellt werden.

Individuelle Lösungen (Hilfestellung: Informieren, Aufgabe 2e)

Die Schülerinnen und Schüler sollen sodann in 3er Gruppen (Teams), ausgehend von der Analyse des bisherigen Fallbeispiels, eine systematische Vorgehensweise zur Abwicklung von komplexen Störmeldungen entwickeln.



# Illustrierende Aufgaben

Berufsschule, Fachinformatiker/IT-System-Elektroniker, BGP, 2. Schuljahr

- n) Dazu ergänzen sie in ihren Gruppen eine im CRM-System hinterlegte Planungs- und Steuerungstabelle und legen die weitere Vorgehensweise fest.

Um die verfügbaren Ressourcen möglichst effizient und wirtschaftlich einzusetzen, erstellen Sie mithilfe der Planungs- und Steuerungstabelle einen Zeitplan und planen Eskalationsstufen ein. Die Planungs- und Steuerungstabelle kann bei der abschließenden Reflexion des Bearbeitungsprozesses der Serviceanfrage, zusammen mit dem Feedbackformular, im Rahmen eines Soll-Ist-Vergleichs, für Maßnahmen zur Qualitätssteigerung herangezogen werden. Auf diese Weise kann man mithilfe eines Soll-Ist-Vergleichs die Zielerreichung überprüfen und Verbesserungsprozesse initiieren.

Planungs- und Steuerungstabelle für komplexe Störmeldungen und Anfragen																													
<b>Projekttitel</b>	Tablet-Störung	<b>Datum</b>	14.03.2f																										
<b>Projektstart</b>	12.03.20xx	<b>Version</b>	4.5																										
<b>Projektende</b>	07.05.20xx	<b>Abteilung</b>	Help-Desk																										
<b>Projektleiter</b>	Hans Meier																												
<b>Firma</b>	Help-Desk Autotele AG																												
	Fein-Planung Anzahl Stunden	Uhrzeit	1. Tag - Stunden (Grobplanung)												2. Tag - Stunden (Grobplanung)														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	#	21	#	#	Escalation nach Level	2	3	
<b>Erkennung/Orientierung</b>	0,5																												
Störungsmeldung	0,25	12.45-13.00																											
Mailkontakt	0,25	14.00-14.15																											
			★																										
<b>Reaktion/Information und Planung</b>	5																												
Problemanalyse	1	14.15-15.15																											
Zeiterfassung	2	15.15-17.15																											
Eskalationsstufen berücksichtigen	2	8.00-10.00	★																										
<b>Reparatur (Analyse u. Behebung)-Durchführung</b>	1,5																												
Erstellung von Flussplänen	1	10.00-12.00																											
Durchchecken mit Melder	0,5	13.00-13.30																											
			★																										
<b>Wiederherstellung und Information/Bewertung</b>	0,25																												
Information	0,25	8.00-8.15																											
<b>Projektabschluss</b>																													
<b>Ausfallzeit: Gesamtaufwand in Stunden</b>	<b>7,25</b>																												

Individuelle Lösungen

## Mögliches Handlungsprodukt:

Planungs- und Steuerungstabelle

Störmeldungsanfrage mit Priorisierung

Individuelle Lösungen Fehlerbehandlungsroutine 2/Flussdiagramm

#### 4. Durchführen:

Nachdem Ihre Planungen abgeschlossen sind, nehmen Sie telefonisch Kontakt mit dem Mitarbeiter auf.

- a) Sie kontaktieren den Melder des Störfalles per Telefon und sprechen im Rahmen eines Supportgesprächs mit ihm mögliche Vorgehensweisen durch, um das Problem zu beheben.

Dazu informieren Sie sich zuvor anhand von Notizen, die ein englischer Kollege bei einer Supportfortbildung gemacht hat, über die Einflussfaktoren bei einem Supportgespräch und stellen das Ergebnis *Einflussfaktoren beim Supportgespräch* mithilfe einer PowerPoint Präsentation in der Klasse vor.

Sie erhalten von Ihrem englischen Kollegen eine Mail mit folgender Mitschrift.

Auszug aus der Mitschrift:

### *Communication*

*Proper communication is important to maintain customer satisfaction*

*Why does the customer come for advice?*

*Complaints and inquiries are not just for customer service, but straight very unpleasant for the customer himself*

*It means expenditure of time, often even costs, sometimes anger and conflict*

*It is important to minimize this*

### *Behavior*

*The help desk employee represents the company*

*It looks rude when you put your hands in your pocket during personal contact*

*Do not sit while the customer is standing*

*Do not eat*

### *Show respect*

*Receive customers with friendly words and polite tone, then he feels also treated respectfully*

*Look at the customer so that he feels taken seriously*

*Avoid ironic remarks*

*→ Summary: Then the customer will be open-minded and easy to deal with*

### *Right questions*

*In order to find the right start to the conversation, it makes sense to answer open questions*

*Start with open questions and only then ask specifically about the problem*



### *Advantages through the right questioning technique*

*With the right questioning technique, the interlocutor can be specifically asked about his or her concern*

*It gives the conversation partner the feeling that one is interested in listening*

*It creates the necessary basis of trust for the interlocutor*

*It helps the conversation partner to estimate*

*It helps reducing aggressions*

*Gain time to plan the next steps*

### *Avoid conflicts*

*Any conflict between the customer and customer service is harmful to business and also harmful to health*

*Nobody likes to expose themselves to unnecessary stress*

*Therefore, every help desk employee should assume that the requester, in his view, is right to contact him*

### *Satisfied employees/customers*

*The last impression, that the employee takes with him, when making an inquiry, decides whether he contacts the help desk again or not*

### *Contraindications*

*If the employee leaves the help desk service angry, it is very unlikely that he will contact the help desk again the next time a problem occurs*

### *Useful*

*Avoid discussions*

*Generosity in handling fault reports pays off*

### *Stay polite*

*Nobody can be angry with a polite and correct interlocutor*

*Courtesy is therefore the first way to bring disgruntled employees back*

*It is enough if someone, namely the caller, goes crazy*

*Use polite expressions: "Would you come with me, please?" Instead of: "Come with me"*

## *Not technical Chinese*

*No customer will be happy if you show them rhetorical superiority or speak technical jargon with him*

*The customer is looking for a competent contact person to whom he can report his problems*

*Customer service helps and answers questions in an understandable manner*

*The help desk employee advises and helps, he does not instruct*

## *The 10 success levels of support inquiries*

*During your conversation, note the 10 success levels of a support interview*

### *1. Create a positive atmosphere for discussion*

*polite greeting on the phone*

### *2. Positive entry into the conversation*

*"I am happy to help you answer your questions"*

*To listen!*

### *3. Listen, write down actively*

*Listen right, especially at the beginning:*

*The customer often says the most important thing at the beginning*

### *4. Stay focused and ask friendly*

*Do not use unnecessary terms*

### *6. Listen actively*

#### *6. Listen*

*Listen to what he says and not how he says it! (Employees usually know what they want, but cannot always express themselves in an understandable manner)*

### *7. Decrypt*

*Try to decode what he/she said*

### *8. Review*

*Check by asking if they understood everything correctly. Let yourself be confirmed*

*Ask if anything is not clear*

### *9. Summary*

*Summarize everything and clarify whether the customer agrees*

### *10. Goodbye*

*Say goodbye politely, prepare for the next contact*

Um bei einem Supportgespräch per Telefon das Problem möglichst schnell lokalisieren zu können, ist es notwendig, mit gezielten Fragen, Bereiche einzugrenzen bzw. auszuschließen, um wichtige weiterführende Informationen zu erhalten (siehe Informieren, Aufgaben 2 a, 2 c, 2 d).

- b) Informieren Sie sich im Internet über Fragestellungstechniken bei einem Supportgespräch. Formulieren Sie für den konkreten Fall passende Fragen und erläutern Sie die Vor- und Nachteile von offenen und geschlossenen Fragestellungen.
- c) Die Schüler/innen führen deshalb in 3er Gruppen Rollenspiele in englischer und deutscher Sprache durch, indem sie ein Problemlösungsgespräch simulieren. Eine Person fungiert (im Wechsel) als Protokollant und notiert, inwiefern die vorher erarbeiteten Regeln und Grundsätze für ein erfolgreiches Supportgespräch durch die beiden Gesprächspartner beachtet wurden.

### Kontrolle des Lernerfolgs:

Die Kontrolle des Lernerfolgs geschieht durch den Vergleich der eigenen Lösung(en) mit den Ergebnissen von Mitschüler/innen und anderen Gruppen.

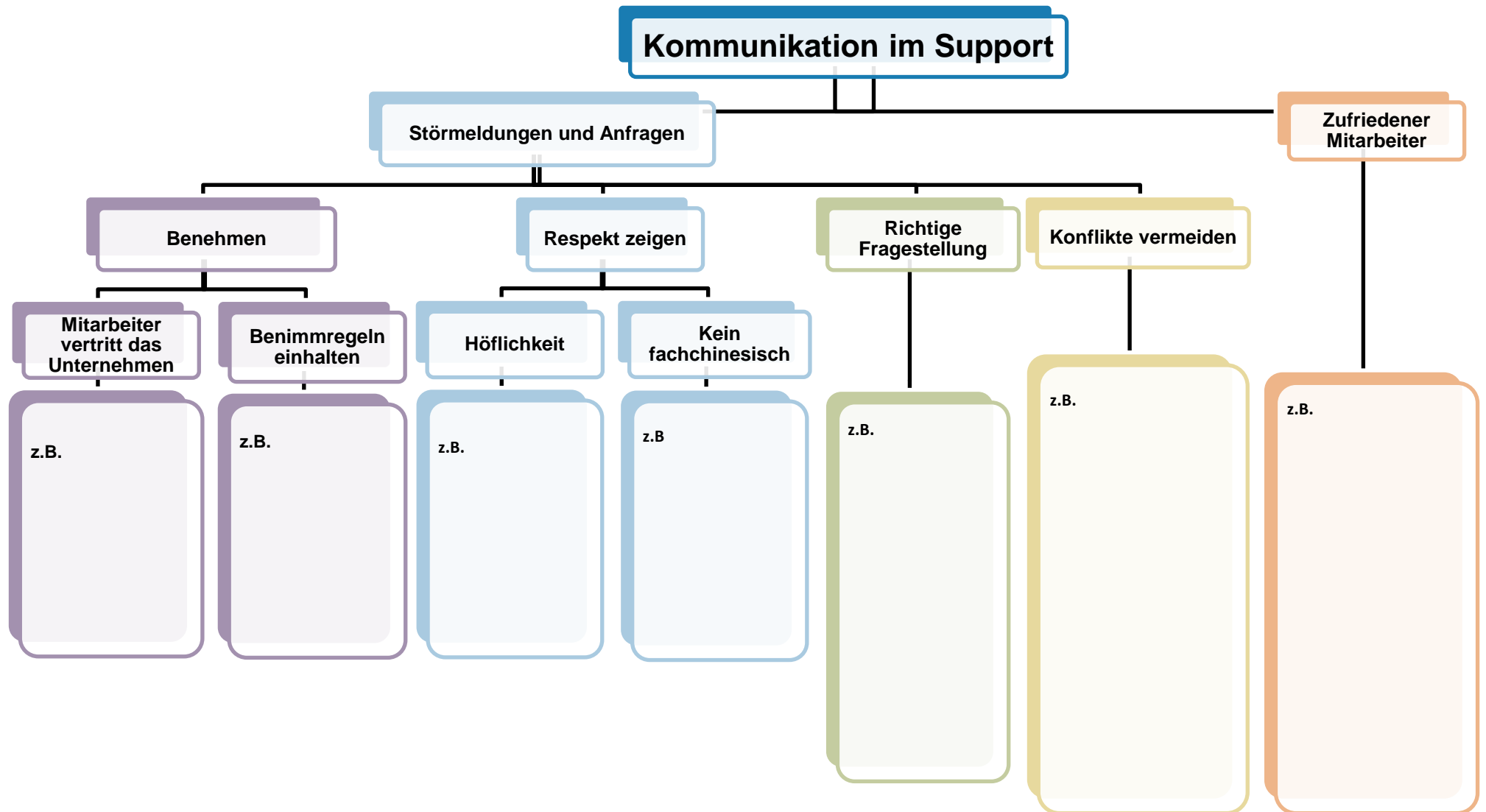
Bei der Bewertung der Gesprächsphasen wird geprüft, ob die Fragen und Antworten geeignet waren und warum evtl. manche Gruppen zu besseren Ergebnissen gekommen sind.

Im Plenum können Verbesserungsmöglichkeiten sowohl für den Handlungsverlauf als auch für die Handlungsergebnisse diskutiert werden.

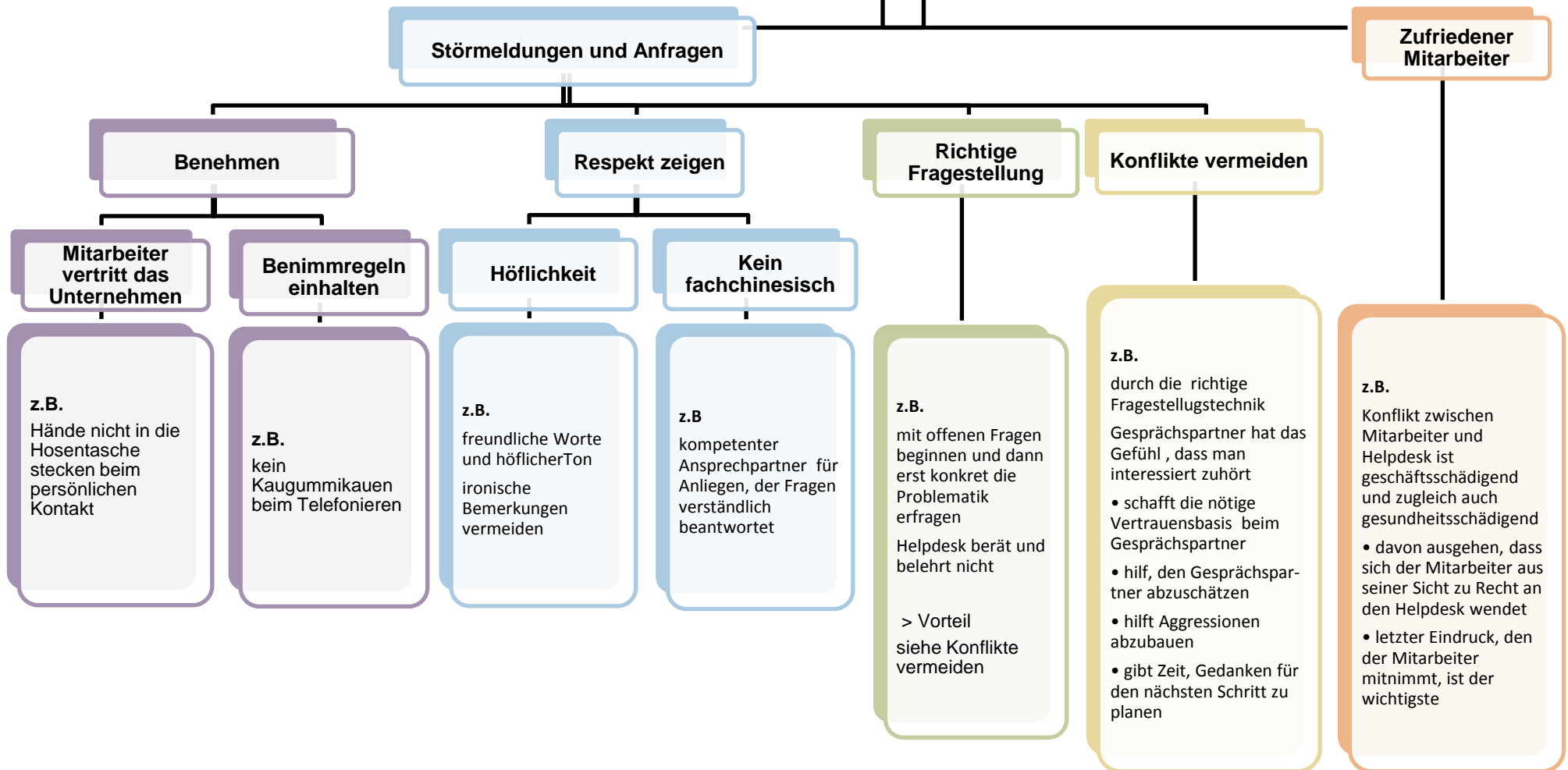
Bei der Bewertung der E-Mails und Formulare werden sowohl formale als auch inhaltliche Aspekte betrachtet, diskutiert und evtl. verbessert.

Die Schüler/innen konnten zu der Erkenntnis gelangen, dass, neben einer guten Vorbereitung im First-Level-Support, vor allem auch sprachliche und kommunikative Fähigkeiten von Bedeutung sind.

- d) Deshalb ergänzen die Schüler/innen mithilfe der bisher gewonnen Erkenntnisse die folgende Übersicht.



## Kommunikation im Support



- e) Nach Ihrem Supportgespräch konnten Sie den Fehler lokalisieren, eskalieren und vom Hersteller ein aktualisiertes BIOS sowie angepasste Treiber erhalten. Verfassen Sie eine Mail, in der Sie den Kolleginnen und Kollegen mitteilen, dass durch ein kombiniertes Treiber/BIOS-Update das Problem behoben werden kann. Sodann bringen Sie die Wissensdatenbank und das FAQ-Archiv des Helpdesk auf den aktuellen Stand.

## Mail 6

Senden	Von..	helpdesk-extern@autoteile-ag.de
	An..	s.schmidt@autoteile-ag.de
	BCC..	s.hammerschmidt@autoteile-ag.de; p.jammerschmidt@autoteile-ag.de;
	Betreff:	Tablet-Störung
<p><i>Liebe Tablet-Gemeinde,</i></p> <p><i>der Touchscreen-Fehler wurde identifiziert.</i></p> <p><i>Zur Behebung wird (wenn Ihr Tablet im Betriebs-WLAN eingebucht ist) ein erneutes Treiber/BIOS-Update eingespielt.</i></p> <p><i>Ich gehe davon aus, dass dann das Gerät wieder normal nutzbar ist.</i></p> <p><i>Weitere Tests folgen.</i></p> <p><i>Mit freundlichen Grüßen</i></p> <p><b><i>Ihr Helpdesk-extern</i></b></p>		

## Lösungsbeispiel

- f) Um auch die Kolleginnen und Kollegen, die aus anderen Ländern kommen und in der Firma tätig sind, zu informieren, senden Sie die Mail auch in englischer Sprache.
- g) Nachdem Sie das Problem gelöst haben, stellen Sie Ihre bisherigen Vorgehensweisen und Erkenntnisse bei einer Teambesprechung vor.



- h) Im weiteren Verlauf werden im Plenum noch offene Fragen zu einzelnen Schritten und Vorgehensweisen der Schüler/innen besprochen.
- i) Nachdem keine Meldungen beim Helpdesk mehr eingegangen sind, schreiben Sie an die Kolleginnen und Kollegen eine Mail in der sie über die erfolgreiche Behebung des Problems informiert werden und die Möglichkeit haben, die Störmeldungsabwicklung des Helpdesk zu bewerten.

## Mail 7

 Senden	<i>Von..</i>	helpdesk-extern@autoteile-ag.de
	<i>An..</i>	s.schmidt@autoteile-ag.de
	<i>BCC..</i>	s.hammerschmidt@autoteile-ag.de; p.jammerschmidt@autoteile-ag.de;
	<i>Betreff:</i>	Touchscreen weiterhin funktionslos - Problem behoben

*Rückmeldung zu Ihrer Support-Anfrage (Call #221371)*

*ServiceDesk@autoteile-ag.de*

*Mo 16.12.20xx, 09:55 Schmidt Stefan*

*Sehr geehrte(r) Herr/Frau Schmidt,*

*Ihre Support-Anfrage \*\*\*\*\* Touchscreen weiterhin funktionslos \*\*\*\*\* wurde von unserem Helpdesk abgeschlossen.*

*Bei Tests traten keine Probleme mehr auf.*

*Klicken Sie bitte auf folgenden Link, um eine Bewertung der Ticketbearbeitung abzugeben.*

[helpdesk-bewertung@autoteile-ag.de](mailto:helpdesk-bewertung@autoteile-ag.de)

*Wir hoffen, dass Sie mit unserer Dienstleistung zufrieden waren.*

*Herzlichen Dank*  
***Ihr Helpdesk-Beauftragter***

*HelpDesk, 17.12.2019*  
*Hotline: 0949-888-4588*  
*E-Mail: HelpDesk@autoteile-ag.de*



### **Kontrolle**

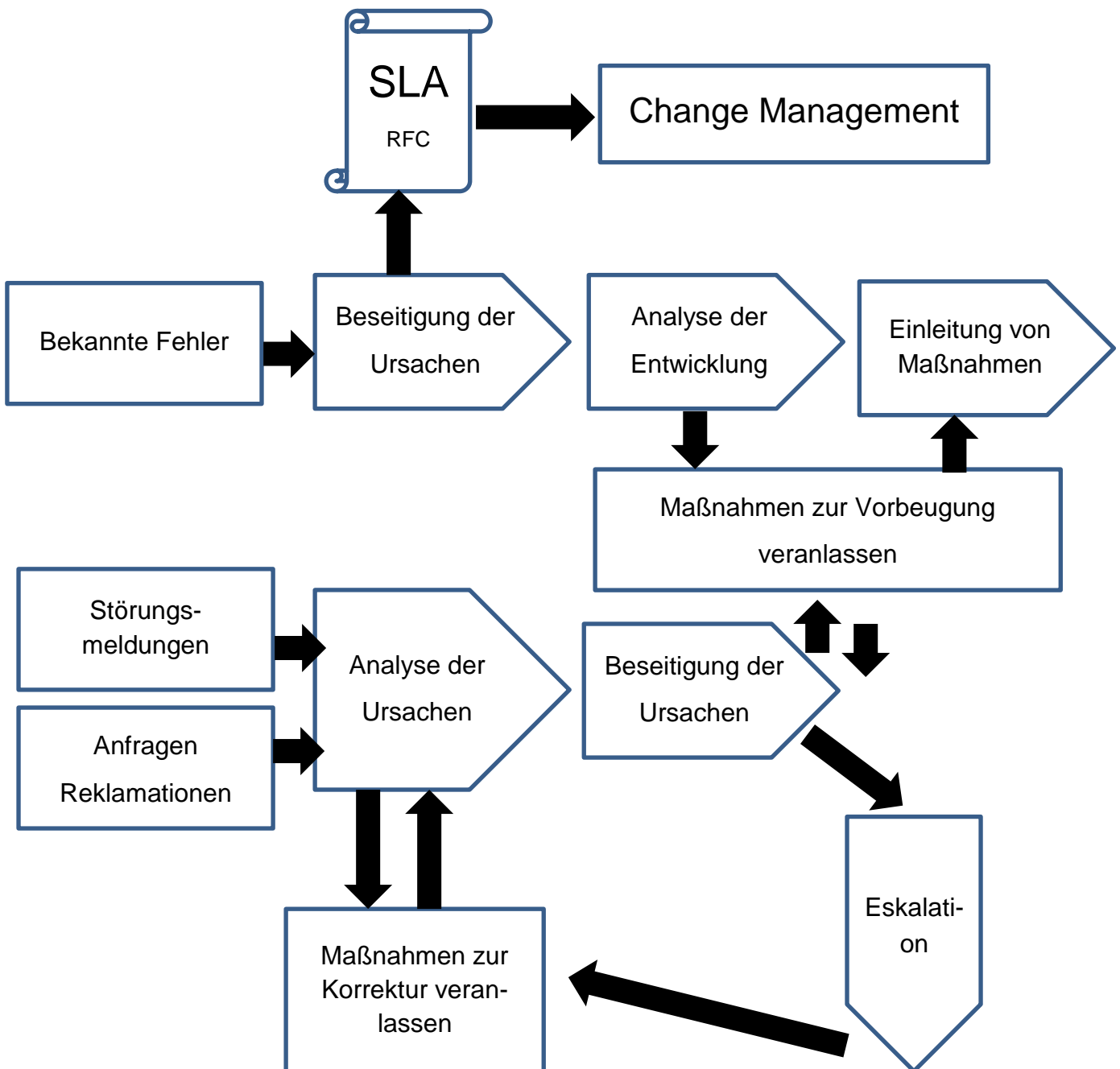
Die Kontrolle der Handlungssequenzen erfolgt durch Vorträge der Ergebnisse in der Klasse. Hierbei wird diskutiert, warum verschiedene Gruppen (Mitglieder) zu unterschiedlichen (und trotzdem richtigen) Ergebnissen bei ihren Handlungsprodukten und Vorgehensweisen kommen können.

Bei der Vorstellung der Ergebnisse ist besonders auf die Begründung der Schritte und Vorgehensweisen zu achten.

Zum Abschluss der Sequenzen wird zusammen mit den Schülerinnen und Schülern, im Lehrer-Schüler-Gespräch und durch Vergleich der verschiedenen Ergebnisse, das Tafelbild **Helpdesk – Abläufe im First Level Support** hergeleitet.

Tafelbild

## Helpdesk - Abläufe im First Level Support



Individuelle Lösungen

## Mögliche Handlungsprodukte

- Tafelbild
- Schaubild (Kommunikation im Support)
- Rollenspiel (zweisprachig)
- E-Mail (Geschäftskorrespondenz)
- Diskussion
- Tafelbild (konventionell oder digital)

## 5. Kontrollieren und Bewerten:

Um sicherzustellen, dass die Schüler/innen sich mit dem Thema nachhaltig auseinandergesetzt haben, wird mithilfe eines Online-Fragebogens ein Soll-Ist-Vergleich durchgeführt und weiteres Verbesserungspotenzial aufgezeigt. Dazu wird am Ende der Unterrichtssequenzen anhand des Fragebogens *Zufriedenheit mit der Abwicklung der Anfrage* der aktuelle Endstatus überprüft, diskutiert, beurteilt und über eine Ampel signalisiert.

- h) Erstellen Sie einen Online-Fragebogen in deutscher und englischer Sprache, der im Intranet einer Firma bereitgestellt werden kann.

Der Fragebogen könnte den anfragenden Mitarbeiter/innen beispielsweise bei der abschließenden Helpdesk-Rückmeldung (Abschluss-Mail, siehe Mail 7) zur Verfügung gestellt werden.

z.B. durch folgenden Hinweis, inklusive Link

*Klicken Sie bitte auf folgenden Link, um eine Bewertung der Ticketbearbeitung abzugeben.*

[helpdesk-bewertung@autoteile-ag.de](mailto:helpdesk-bewertung@autoteile-ag.de)

## Fragebogen: Zufriedenheit mit der Abwicklung der Anfrage

Autoteile AG

### Bearbeitung des Servicefalls

Senden
Abbrechen

---

Call #221371    HelpDesk@autoteile-ag.de  
 Mo 16.12.20xx, 09:55 Schmidt Stefan

Sehr geehrte Kollegin, sehr geehrter Kollege,

wir wollen Ihnen einen optimalen Support bei Ihren Anliegen bzw. Anfragen bieten. Damit uns dies gelingt, wollen wir von Ihrem Feedback lernen. Füllen Sie bitte den folgenden Fragebogen bis zum 31.04.20xx aus und senden Sie ihn an uns zurück. Als Dankeschön für Ihre Bemühungen nehmen Sie am Ende des Jahres an einer Verlosung teil, die von der Autoteile AG durchgeführt wird.

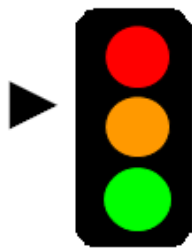
Sollten Sie Rückfragen haben, können Sie den Helpdesk unter der Nummer 0949-888-4589 erreichen.

**Kreuzen Sie bitte das für Sie Zutreffende an.**

Nr.	Frage	Wichtigkeit				Erfüllungsgrad					
		sehr	normal	wenig	nicht	++	+	0	-	--	
1	<b>Erreichbarkeit</b> <i>Konnten Sie den First-Level-Support zu den vereinbarten Zeiten immer erreichen?</i>										
2	<b>Know-how</b> <i>Konnten Ihnen die Help-Desk-Mitarbeiter immer weiterhelfen?</i>										
3	<b>Effizienz</b> <i>Wurden Ihre Anfragen und Probleme innerhalb einer akzeptablen Zeit gelöst bzw. beantwortet?</i>										
4	<b>Zuverlässigkeit</b> <i>Wurden Sie regelmäßig über den Bearbeitungsstand Ihrer Anfrage bzw. Ihres Problems informiert?</i>										
5	<b>Akzeptanz</b> <i>Arbeiten Sie gerne mit dem Help-Desk zusammen?</i>										

**Bemerkung Mitarbeiter/in:**

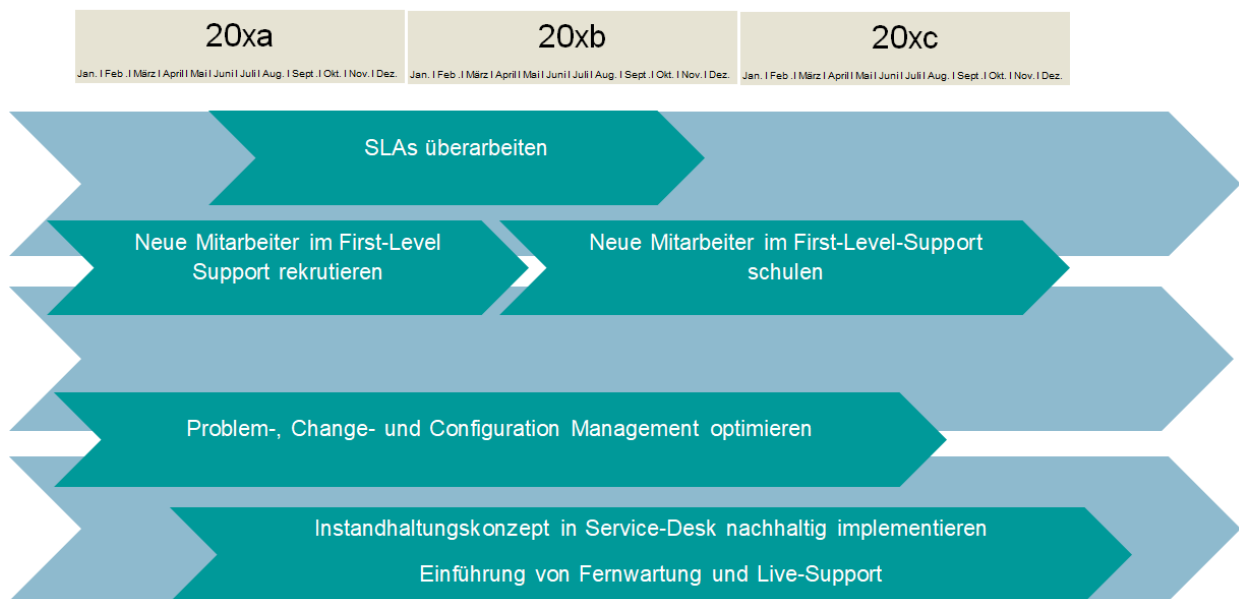
**Auswertung durch Helpdesk**



Individuelle Lösungen, Beispiel: deutsche Variante

Des Weiteren werden durchgeführte Maßnahmen, eingesetzte Mittel und Vorgehensweisen überprüft. Auch die Planungs- und Steuerungstabelle wird ausgewertet und fließt mit in die Beurteilung und die sich ergebenden Handlungsbedarfe ein. Mit einer Roadmap werden Verbesserungspotentiale aufgezeigt und die weitere Vorgehensweise eingeleitet.

Priorisierte Bereiche – Handlungsbedarf von Januar 20xa bis Dezember 20xc



Individuelle Lösungen

### Mögliche Handlungsprodukte

PowerPoint/Plakat (Road-Map)

Fragebogen (Mitarbeiterzufriedenheit)

Abschlussdiskussion



### Hinweise zum Unterricht

Die Effizienz des Helpdesks ist ein wichtiger Faktor für die Mitarbeiterzufriedenheit. Wenn der Helpdesk Probleme der Mitarbeiter schnell und effektiv löst, wirkt sich das positiv auf die Mitarbeiterzufriedenheit aus. Die Organisation und Service-Qualität des Helpdesks ist somit ein wichtiger Bestandteil der CRM (Customer Relationship Management) Politik eines Unternehmens. Für Unternehmen, die durchgehende Mitarbeiterorientierung und fortschrittliches Störungs- und Anfragemanagement in ihren Mittelpunkt rücken, sollte professionelles Helpdesk-Management daher eine Selbstverständlichkeit sein.

Der First-Level-Support ist die zentrale Kundenkontaktstelle (SPOC: **S**ingle **P**oint **o**f **C**ontact) in einer mehrstufigen Supportorganisation. Die Helpdesk-Mitarbeitenden nehmen Anfragen um die IT-Services entgegen, unterstützen Administratoren und Anwender bei der korrekten Handhabung des Informations- und Kommunikationstechnik-Systems, beheben Systemstörungen, koordinieren Problemlösungen, stellen Informationen bereit und helfen bei technischen und organisatorischen Fragen weiter.

In Zeiten der digitalen Transformation hängt die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen mehr denn je von der Optimierung des Serviceangebots ab, da hohe Investitionskosten anfallen, um die benötigten Technologien und Dienstleistungen hochverfügbar halten zu können. Somit ist die effiziente Bereitstellung von Serviceleistungen ein wichtiger Pfeiler, der für den Gesamterfolg des Unternehmens eine zentrale Bedeutung besitzt.

Am Anfang der vorgestellten Lernsituation werden die Schüler/innen mit einer Problemstellung konfrontiert, die sie sukzessive lösen sollen. Dabei hängt es vom Stand der Lerngruppe(n) ab, inwieweit Material zur Verfügung gestellt bzw. von den Schülerinnen und Schülern selbst erarbeitet wird. Die Einbindung von Inhalten der allgemeinwissenschaftlichen Fächer, vor allem Deutsch, Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse sowie Englisch, in den Unterrichtsverlauf, ist ein wichtiger Aspekt, um die Sequenzen im Unterricht effektiv umsetzen zu können.

Im Weiteren sollen die Schüler/innen erkennen, dass zur Bewältigung von Serviceprozessen viele Vorarbeiten geleistet werden müssen und vielfältige sprachliche und kommunikative Fähigkeiten sowie Fertigkeiten nötig sind, um nachhaltige Serviceleistungen erbringen zu können.

Letztendlich sollen die Schüler/innen durch die Unterrichtssequenzen erkennen, dass es durch die Vielzahl der Einflüsse im Servicebereich nötig ist, Lösungen und Lösungsstrate-



gien fortwährend an sich ändernde Rahmenbedingungen anzupassen sowie Wissensdatenbanken und FAQ-Archive permanent weiterzuentwickeln.

### Querverweise zu anderen Fächern / Fachrichtungen

Bei der Gestaltung dieser Unterrichtssequenzen wurde auf die im Lernfeld 1 erworbenen gesamt- und betriebswirtschaftlichen Kenntnisse aus dem Bereich des Störmeldungs- und Anfragemanagements zurückgegriffen.

Die Arbeitsmaterialien (z.B. SLA, Support-Ticket) sollten in Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen, die den allgemeinwissenschaftlichen Unterricht erteilen, erstellt werden.

Um englische Fachbegriffe effektiv in den Unterrichtsverlauf implementieren zu können, sollte im Fachunterricht immer wieder Bezug zur Fachsprache Englisch hergestellt werden (z.B. durch ein simuliertes Telefongespräch in englischer Sprache).

Bei der Aufbereitung der Lernsituationen im Lernfeld 6 sollte darauf geachtet werden, dass Anknüpfungspunkte vor allem für die Lernfelder 10 und 11 bereitgestellt werden. So könnten dann z.B. modifizierte Handlungsprodukte wieder in weitere Lernsituationen integriert werden (hier: SLA wird im LF 11 wieder bei der Instandhaltungsplanung aufgegriffen und weiterentwickelt).

Im Weiteren sollen die Schüler/innen im Lernfeld 6 ihre (fremd)sprachliche Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten erweitern. Daher ist es sinnvoll, die Schüler/innen durch einen hohen Sprechanteil in ihrer Ausdruckfähigkeit mehrsprachig zu fordern und zu fördern. Eine Vertiefung der sprachlichen Fähigkeiten sollte in Abstimmung mit den Kolleginnen und Kollegen, die die Fächer Deutsch bzw. Englisch unterrichten, angestrebt werden.

Als grundlegendes Bildungsziel soll den Schüler/innen berufliche Handlungskompetenz vermittelt werden, die es ihnen ermöglicht, verantwortungsbewusst – sowohl selbstständig als auch kooperativ – in verschiedenen Kommunikationssituationen zu handeln sowie betriebliche Aufgaben und Problemstellungen zu erfassen, auf neue Situationen einzugehen und vielfältige Lösungsvorschläge zu entwickeln.





## Illustrierende Aufgaben

Berufsschule, Fachinformatiker/IT-System-Elektroniker, BGP, 2. Schuljahr

Somit sollen sie Fähigkeiten und Fertigkeiten erwerben, die sie in den folgenden Lernfeldern einsetzen können, indem sie Problemstellungen unter verschiedenen Aspekten aufgreifen, analysieren, beurteilen und nachhaltige Lösungen entwickeln.

### Quellen- und Literaturangaben

- C. Büchner, Realis Verlags-GmbH [2016], <http://www.starting-up.de/praxis/soft-skills/rhetorik-fuers-kundengespraech.html>, (Zugriff 07-05-2020. 18:37 MEZ)
- Margit Gätjens (Hrsg.), Die Assistenz im Management, Leitfaden für den professionellen Management Support, 2. Auflage [2014]
- Maximilian Härtl, Institut für Informatik, Konzeption und Realisierung der technischen Unterstützung eines zentralen IT-Service-Desk mit OTRS an der TUM [2007]
- ITIL - kompakt und verständlich (Handbuch für ITIL-Helden), <https://www.manageengine.de/produkte-loesungen/it-helpdesk/servicedesk-plus/infomaterial/itil-handbuch.html>, (Zugriff 08-05-2020. 18:59 MEZ)