

Modul 177
Problemmanagement im
Betrieb sicherstellen

Service Level Tragetts
Definieren



SLT

Service Level Requirements
Was benötigen wir wirklich



SLR

Eine SLA ist eine Vereinbarung
zwischen dem Auftraggeber
von IT Diensten und einem
Auftraggeber von Diensten dem IT Dienstleister.

Es werden Verträge mit Kunden
und Lieferanten geregelt
(Intern/Extern)

Einhaltung der Service Levels IT Kosten
(Budgetkontrolle) Reaktionszeit und Bearbeitungszeit
Selbstlösungsrate Kundenzufriedenheit

Variable oder Flexiblenmengen
Server, PC, Users usw.

Umfeldbedingungen

Anhang

Auftraggeber/Leistung

- Verfügbarkeit
- Reaktionszeit
- Messgrösse der Kontrolle

Leistungsgarantien

Ort und Zeit
 Eskalationsablauf
 Sanktionen (Geldbetrag, Busse)
 Auflösung der SLA

Rahmenbedingungen

Verechnungsmodell
Bonus / Malus

Vergütung

Service Desk (Singel Point of Contact)
Support Levels (Eskalationsstufen)
Supportumfang (Wer macht was)

Dienstleistung

Kriterien (Qualitativer):

Erreichbarkeit/Verfügbarkeit--> Zeit von bis

Reaktionszeit--> Aufnahme des problems (First contact)

Problemlösungszeit--> Durchlaufzeit des Tickets,Calls

Kostentransparenz--> Betrag pro Call (Abrechnung Week,Month usw)

Kundenzufriedenheit--> Kundenzufriedenheit Überprüfen

Sprachfähigkeit--> Verschiedene Sprachregionen

Kriterien (Quantitative):

Anzahl **Calls pro Tag**

Anzahl **Kompetenter MA**

Anzahl **Benutzer**

Anzahl **Benutzer Schulung**

Kontrollstelle der IT (Finanzen)

Financial Mgmt

Kapazitätssteuerung planen
und verwalten

Capacity Mgmt

Verfügbarkeit der IT Ressourcen
Steuern & Verwalten

Availability Mgmt

Continuity Mgmt

IT-Security Richtlinien und
Vorschriften festlegen und "kontrollieren"

Security Mgmt

IT Einrichtungen verwalten
und Inventarisieren

Managing Facilities Mgmt

Maintenance Contracts



Taktische Ebene

IT Service Delivery
(Planung und Steuerung von IT Dienstleistungen)



ITIL



Vorteil von ITIL Einsatz ist :

Kosten --> Reduktion

Nutzen --> für den Kunden

Qualität --> Steigerung



Massnahmen

1

Infrastruktur Massnahmen

2

Personelle Massnahmen

3

Kommunikation

4

Organisatorische
Massnahmen

Technische Massnahme

Status:

Very Low

Low

Medium

Hight

Business critical



Prioritäten

Ticket Felder

Name Vorname

PC Nummer (CHPC1234)

Problembeschreibung

Adresse/Telefon

Betroffene Software

Bearbeitendes Team/Supporter zuweisen

Erfasser des Tickets Ort/Datum



Ticket System (TTS)

Service Desk/Incident Management
(Schnell Lösung)

Hotline (<200 Personen)
Helpdesk (> 200 Personen)
Call Center (>500 Personen ,Sunrise)

Problem Management
(Haben mehr "Zeit" und "Know How")

"Möglichst" "Kontrollierte Problemlösungsprozess"
1 Level Support (Intern)
2 Level Support (server Spec, Software Spec. usw.)
3 Level Support (Intern oder Externer Partner)

Das Ziel ist das Vorbeugen und reduzieren von Störungen.
Zeitgerechte Lösung und beseitigen von Problemen

RFC / Request for Change

Weiterleitung zB. Berechtigungen via Chef
(nicht jeder darf einen RFC Ausfüllen)

Configurations Management

Informationen beschaffen über IT Komponente sowie
deren Beziehungen zu anderen Komponenten Aktuell verwalten

Daten,Listen Softwareteilen und Versionen
Archivierung Geschäft's Relevanter Dokumente(Alte Buchhaltungsversionen usw.)
Dokumentation und Pflege der Konfigurationen

Change Management

Veränderungen möglichst wirtschaftlich,termingerecht
und mit "geringem Risiko durchführen

Änderungen eines System werden nicht
zufällig durchgeführt es gibt immer einen Anlass
für Ändernegn

New Branch

Release Management
(Verantwortlich für
zb. Software Verteilung usw)

- Full Release
- Delta Release (Nur veränderte Komponenten werden Released)
- Package Release (einzelne Packet voneinander unabhängige Releases)
- Notfall Release

Ist verantwortlich für das korrekte Verteilen und Implementieren
von getester Software/Komponenten und deren Versionen

Software Control and
distribution Service Build / Test

-SPOC Singel Point of Contact

-Schulung Support

-Coaching der Support -MA

-Stellenbeschrieb

-Aufgaben,Kompetenzen,Verantwortlichkeit

-TTS einsetzen (Ticketssystem)

-FAQ Datenbank einrichten (IT-Mitarbeiter)

-Formular für die Ticketerfassung den Mitarbeitern zur Verfügung stell