

# Modul 177 Problemmanagement 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  
Leistungsgarantien  
- Verfügbarkeit  
- Reaktionszeit  
- Messgröße der Kontrolle

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

Rahmenbedingungen  
Verechnungsmodell  
Bonus / Malus

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

**Kriterien (Qualitativ):**  
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 (Quantitive):**  
Anzahl Calls pro Tag  
Anzahl Kompetenter MA  
Anzahl Benutzer  
Anzahl Benutzer Schulung

## Service Level Mgmt (SLA)

**Taktische Ebene**  
IT Service Delivery  
(Planung und Steuerung von IT Dienstleistungen)

Kontrollstelle der IT (Finanzen)  
Kapazitätssteuerung planen und verwalten  
Verfügbarkeit der IT Ressourcen Steuern & Verwalten  
IT-Security Richtlinien und Vorschriften festlegen und "kontrollieren"  
IT Einrichtungen verwalten und Inventarisieren  
Managing Facilities Mgmt  
Maintenance Contracts

Financial Mgmt  
Capacity Mgmt  
Availability Mgmt  
Continuity Mgmt  
Security Mgmt

Proaktiver Prozess  
- identifizieren  
- analysieren  
- planen  
- verfolgen  
- steuern  
- Monitoring



Ticket System (TTS)

Prioritäten  
Status:  
Very Low  
Low  
Medium  
High  
Business critical

Ticket Felder  
Name Vorname  
PC Nummer (CHPC1234)  
Problembeschreibung  
Adresse/Telefon  
Betroffene Software  
Bearbeitendes Team/Supporter zuweisen  
Erfasser des Tickets Ort/Datum

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

Technische Massnahme  
-TTS einsetzen (Ticketssystem)  
-FAQ Datenbank einrichten (IT-Mitarbeiter)  
-Formular für die Ticketerfassung den Mitarbeitern zur Verfügung stell



Massnahmen

- 1 Infrastruktur Massnahmen
- 2 Personelle Massnahmen
- 3 Organisatorische Massnahmen
- 4 Technische Massnahme



ITIL  
Praxisnahes Rahmenwerk von 9 Büchern (Information Technology Infrastructure Library)

**Vorteil von ITIL Einsatz ist :**  
Kosten --> Reduktion  
Nutzen --> für den Kunden  
Qualität --> Steigerung