

Kapitel 2: IT-Serviceanfragen entgegennehmen und eingangs bearbeiten

Prozess der Bearbeitung von Serviceanfragen**Services für die Erstkontaktaufnahme**

Aufgabe 1: Für die Erstkontaktaufnahme können verschiedene Services zur Verfügung stehen. Recherchieren Sie dazu im Internet, was unter den einzelnen Begriffen zu verstehen ist.

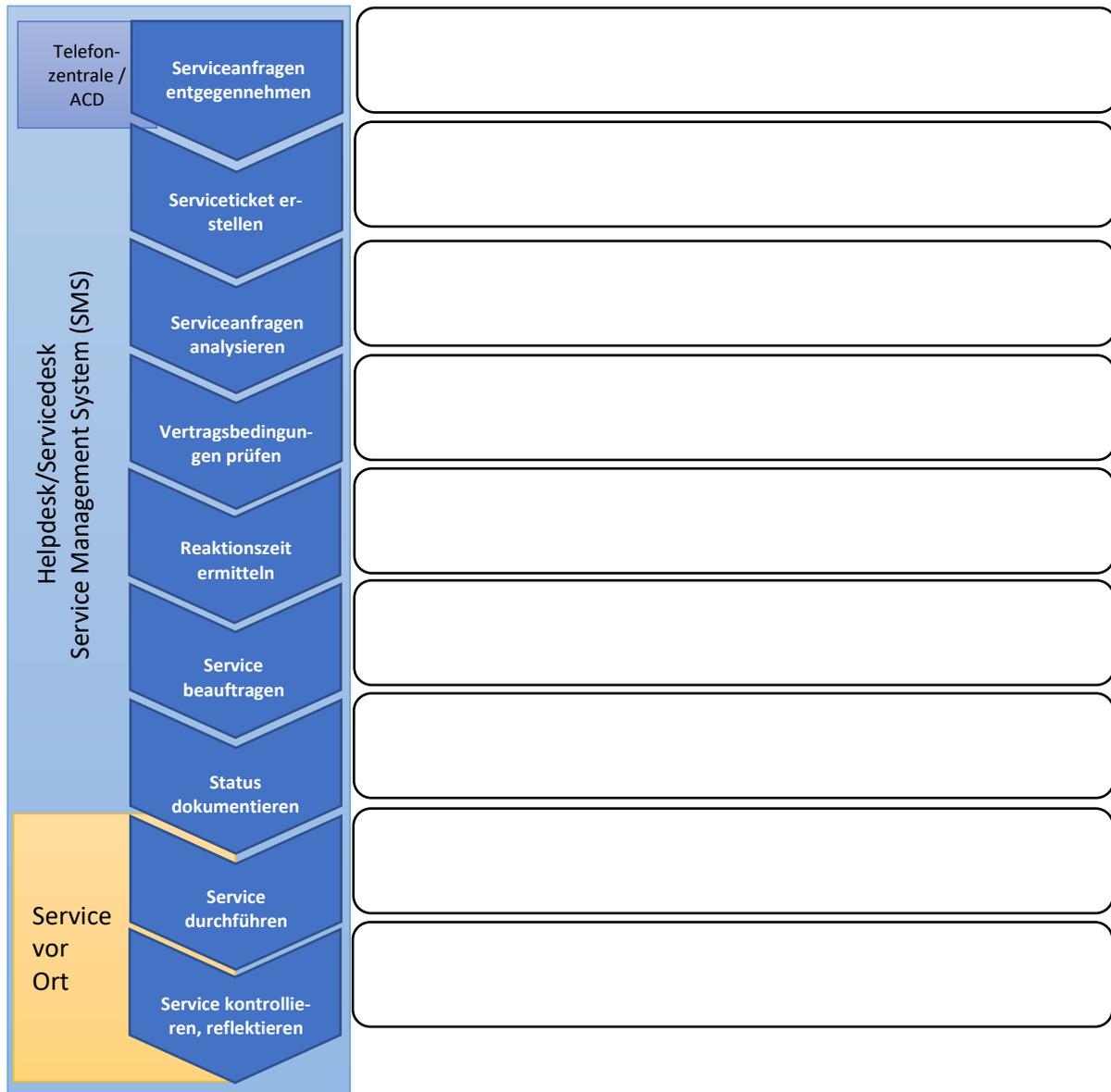
Automatic Call Distribution (ACD)		Single Point of Contact (SPOC)	
Helpdesk/ServiceDesk	Service-Management-System (SMS)	Serviceticket	

Serviceanfragen

Unternehmen bieten verschiedene Anfragemöglichkeiten für Ihre Services an, die sich je nach Produkt- und Serviceportfolio, Kundenarten und Kommunikationsmöglichkeiten unterscheiden. Unternehmen sollten dabei festlegen, wie Kundenanfragen bearbeitet werden.

Beispielsweise kann ein Help-/Servicedesk-Bereich eingerichtet werden, der über ein Service-Management-System verwaltet wird. Das Service-Management wiederum richtet sich nach dem freien Standard und Rahmenwerk FitSM - wie nachfolgend dargestellt:

Aufgabe 1: Beschreiben Sie, welche Tätigkeiten bei dem jeweiligen Bearbeitungsschritt anfallen.



Serviceanfragen entgegennehmen

RACI-Matrix

In einem Servicekatalog sollten möglichst alle Services erfasst sein. **Zuständigkeiten und Rollen für die Bearbeitung von Services** können beispielsweise mit einer RACI-Matrix festgelegt werden.

Aufgabe 3: Beschreiben Sie die einzelnen Bestandteile einer RACI Matrix.

RACI: Zuordnungstechnik in Matrixform zur Darstellung, Besprechung und Analyse von Verantwortlichkeiten.		
	Ganze Begriff	Beschreibung
R =	Responsible	
A =	Accountable	
C =	Consulted	
I =	Informed	

Beispiel für eine RACI-Matrix:

Responsible Accountable Consulted Informed	Produkt- manager	Projektleiter	Analyst	Software- Architekt	Software- Entwickler	Tester	Release Manager	Qualitätsver- antwortliche
Spezifikation	A	I	R	C	I	I	I	
Analyse & Design		A	C	R	C	I	I	
Implementierung		A	C	C	R	I	I	
Testerstellung & - durchführung		A		C	C	R	R	I
Release erstellen	C	A	R			I		I
Qualitätsfreigabe	C	C			I	R		A

Aufbau einer RACI-Matrix

Für eine klare Rechenschaftspflicht sollte, wenn möglich:

- jede Zeile nur ein „A“ aufweisen
- jede Zeile mindestens ein „R“ aufweisen
- vermieden werden, dass für dieselbe Person und dieselbe Aktivität gleichzeitig „A“ und „R“ gesetzt ist

Rollen: Sind je nach Unternehmen individuell definiert und können Mitarbeitern zugeordnet werden. Grundsätzlich unterscheidet man drei folgende Begriffe

Positionen: Formale Stellen (z. B. Leiter, Techniker, Sachbearbeiter)

Funktionen: Arbeiten oder zu leistende Beiträge in einer bestimmten Stelle

Rolle: Verhaltenserwartungen oder Aktionen an Inhaber von Positionen, Funktionen und Gruppen

Typische Rollen nach FitSM® sind z. B.:

- SMS-Verantwortlicher (SMS Owner)
- Fallverantwortlicher (Case Owner)
- Service-Owner (Gesamtverantwortung für einen Service)
- Prozessbeteiligter (Mitarbeiter eines Prozessteams)
- Prozessmanager (Process Manager)
- Prozess-Owner (verantwortlich für den jeweiligen Serviceprozess)
- Problem-Manager
- Projektmanager
- IT-Security-Manager
- Business-Relationship-Manager

Aufgabe 4: Diskutieren Sie mit Ihrem Nachbarn Vor- und Nachteile, die eine RACI-Matrix mit sich bringt.

Vorteile:

Nachteile:

Übungsaufgaben zur RACI-Matrix

Aufgabe 1: Ihre Firma soll das Großraumbüro eines Kunden mit neuer Hardware ausstatten. Vervollständigen Sie für diesen Vorgang die RACI-Matrix.

Responsible Accountable Consulted Informed	Vertriebsmitarbeiter	Leiter der Vertriebsabteilung	Mitarbeiter im Einkauf	Leiter der Einkaufsabteilung	Logistikmitarbeiter	Leiter der Logistikabteilung	Monteure / Installateure
Kundenanfrage entgegennehmen							
Angebot erstellen							
Beschaffung der Hardware							
Planung der Auslieferung und der Montage							
Tatsächliche Auslieferung und Montage							
Rechnung erstellen							

Aufgabe 2: Ein Kunde möchte sein Auto reparieren lassen. Vervollständigen Sie für diesen Vorgang die RACI-Matrix der Autowerkstatt.

Responsible Accountable Consulted Informed	Servicemitarbeiter	Meister	Mechatroniker	Lagerist	Geschäftsführer
Terminvereinbarung					
Fahrzeug untersuchen					
Ersatzteile beschaffen					
Reparatur durchführen					
Rechnung erstellen					