

Leistungsüberblick

Hochwertige Services für Ihre
ITK

**Der ServiceDesk der
ITENOS**

ITENOS

1	Einführung.....	3
2	ITIL-Zertifizierung.....	3
3	Leistungen.....	4
3.1	Incidentmanagement.....	4
3.2	ServiceRequest-Management	4
3.3	Maintenance-Management	5
3.4	Service-Level-Manager.....	5
4	Definition Meldungen und Zeiten	6
5	Komponenten der Leistungserbringung.....	7
5.1	Ticketaufnahme reaktiv.....	7
5.2	Ticketaufnahme proaktiv.....	7
5.3	Diagnose.....	7
5.4	Fehlerbehebung.....	8
5.5	Weiterleitung Ticket.....	8
5.6	Eskalation.....	8
5.7	Spezifische Rufnummer.....	9
5.8	ACD-Reporting.....	9
5.9	Ticket-Reporting.....	9
5.10	Proaktive Funktions-Überwachung.....	9
5.11	Proaktive Schwellwertüberwachung	9
5.12	Statistik.....	10
5.13	Hw-Austausch-Service.....	10

1 Einführung

Die ITENOS (International Telecom Network Operation Services GmbH) erbringt für ihre Kunden Services im ITK-Umfeld und stellt mit dem deutschsprachigen ServiceDesk am Standort Bonn eine kompetente Schnittstelle als Single-Point-of-Contact (SPOC) für den Kunden zur Verfügung.

Der ServiceDesk ist rund um die Uhr erreichbar und verfügt jederzeit über technisch ausgebildete Ansprechpartner an 365 Tagen im Jahr.

Stellvertretend für den Kunden sorgt der ServiceDesk für eine schnelle Erkennung einer Störung und deren Behebung im Rahmen zertifizierter ITIL-Prozesse.

2 ITIL-Zertifizierung

ITENOS bewegt sich in einem schnelllebigen und dabei anspruchsvollen Markt, in dem IT- Systeme immer mehr den Ausschlag über Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens geben. Während vor einigen Jahren IT- Systeme von vielen Kunden noch als reines Hilfsmittel für das tägliche Geschäft gesehen wurden, sind sie heutzutage immer kritischer für den Erfolg eines Unternehmens geworden. Ein Ausfall von IT- Systemen kann je nach Geschäftsmodell bereits nach sehr kurzer Zeit zu erheblichen Schäden oder gar zum Konkurs eines Unternehmens führen. ITENOS hat daher einen sehr hohen Qualitätsanspruch hinsichtlich der Servicequalität beim Aufbau, Betrieb und Wartung von IT- Kundensystemen. Um dem Qualitätsanspruch gerecht zu werden, wurde ein IT-Service Management nach ITIL „Best Practices“ eingeführt, um

- IT Systeme von Kunden professionell und fehlerfrei zu betreiben
- die Servicequalität belegbar und für den Kunden nachvollziehbar kontinuierlich zu verbessern.
- die Arbeitslast der Mitarbeiter durch optimierte Prozesse zu reduzieren
- die Marktpositionierung durch Qualitätssteigerung zu optimieren

Dieses IT-Service-Management-System nach ITIL wurde von der TÜV-Informationstechnik zertifiziert und umfasst folgende Abschnitte der Norm „International Standard ISO/IEC 20000-1“:

- Requirements for a management system
- Planning and implementing service management
- Planning and implementing new or changed Services
- Incident Management Process
- Problem Management Process
- Change Management Process
- Release Management process



3 Leistungen

3.1 Incidentmanagement

Der Service Desk ist der „Single Point of Contact“ (SPOC) für die Arbeitsebene des Kunden. Hier laufen alle Incidents (Ereignisse) auf, die eine zwischen dem Kunden und einem Leistungserbringer vereinbarte Servicequalität unterbrechen oder mindern und von einem Managementsystem oder vom Kunden gemeldet werden.

Der ServiceDesk bearbeitet alle Incidents gemäß der vom Kunden im Service-Level-Agreement (SLA) vorgegebenen Vorgehensweise incl. der gewünschten Eskalation und Weiterleitung an den jeweiligen Leistungserbringer.

Hierzu gehört die Entgegennahme, eine erste Klassifizierung, die Bearbeitung und die Dokumentation der Incidents in einem elektronischen Trouble-Ticket-System.

Der ServiceDesk der ITENOS ist täglich 7x24h verfügbar.

Annahmezeiten für Incidents können kundenspezifisch vereinbart werden.

Ausserhalb der vereinbarten Annahmezeit erhält der Kunde beim Anruf eine entsprechende Bandansage.

Jeder Kunde erhält eine oder mehrere kundenspezifische Rufnummern, für die unterschiedliche Annahmezeiten vereinbart werden können.

Die Störungsannahme beim Service Desk kann über folgende Eingangstore erfolgen:

- Telefon
- Fax
- E-Mail
- Direkter Eintrag des Kunden in das Trouble-Ticket-System

Wenn das Eingangstor „Telefon“ vom Kunden gewählt wird, werden 90% aller Anrufe beim Service Desk innerhalb von 30 Sekunden beantwortet.

3.2 ServiceRequest-Management

Ein ServiceRequest ist eine Anfrage oder ein Auftrag des Kunden. Die zentrale Annahmestelle für alle ServiceRequests ist der ServiceDesk als „Single Point of Contact“ (SPOC).

Hier erfolgt die Entgegennahme, die Dokumentation und Weiterleitung an den jeweiligen Leistungserbringer.

Die Bearbeitung der ServiceRequests erfolgt grundsätzlich nicht im ServiceDesk sondern beim Leistungserbringer (Kunde oder Vertragspartner des Kunden). Als SPOC nimmt der ServiceDesk die ServiceRequests lediglich entgegen und leitet

diese an den jeweiligen Leistungserbringer weiter. Nach vorheriger Absprache (SLA) kann die Bearbeitung von ServiceRequests jedoch auch im ServiceDesk erfolgen. Die Dokumentation zum jeweiligen ServiceRequest erfolgt im elektronischem Trouble-Ticket-System.

3.3 Maintenance-Management

Als „Single Point of Contact“ (SPOC) übernimmt der Service Desk im Rahmen von Wartungsarbeiten das Monitoring dieser Arbeiten sowie die Kommunikation gegenüber Kunden und Leistungserbringern.

Wartungsarbeiten werden dem ServiceDesk hierzu mit folgenden Angaben angezeigt:

- Geplanter Beginn
- Voraussichtliches Ende
- Ansprechpartner für die Wartung
- Art der Arbeiten

Die Dokumentation der jeweiligen Wartungsarbeiten erfolgt im elektronischem Trouble-Ticket-System.

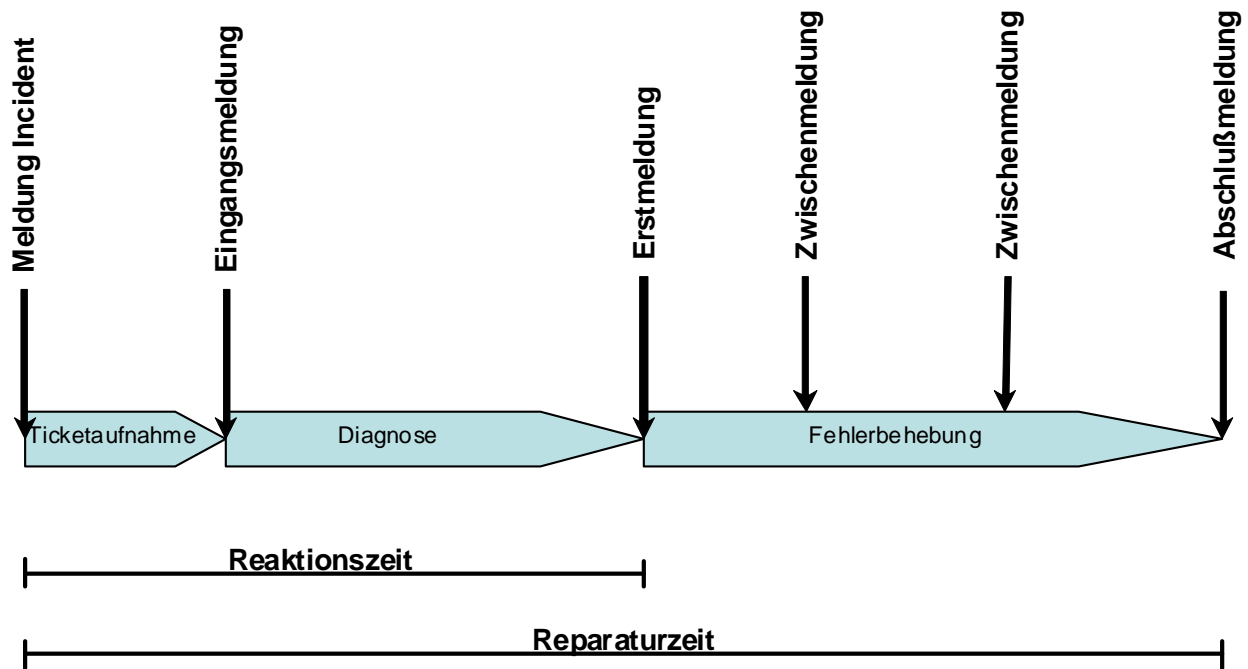
3.4 Service-Level-Manager

ITENOS stellt im Rahmen der Leistungserbringung einen Service-Level-Manager für den Kunden als zentralen Ansprechpartner für folgende Zwecke zur Verfügung:

- Vereinbarung / Überarbeitung des SLA's mit dem Kunden
- Abstimmung der Incident-Klassifizierung: Kategorie, Priorität, Eskalationsmatrix
- Reporting der im SLA vereinbarten Kennzahlen sicherstellen
- KPI's der Service-Levels überwachen
- Daten für das Problemmanagement bereitstellen
- Qualitätsmanagement durchführen, kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Eskalation zum Kunden durchführen
- Eskalation zu den Leistungserbringern durchführen
- Neue Anforderungen des Kunden entgegennehmen / bewerten / umsetzen
- Regelmäßiger Informationsaustausch mit dem Kunden

4 Definition Meldungen und Zeiten

Für den Bereich des Incidentmanagements werden die Begrifflichkeiten der Meldungen und Zeiten nachfolgend grafisch dargestellt.



Die Annahmezeit ist die Zeit, in der der Service Desk erreichbar ist bzw. der Kunde Störungsmeldungen absetzen kann.

Die Servicebereitschaft ist die Zeit, in der von ITENOS die vereinbarten Services erbracht werden.

5 Komponenten der Leistungserbringung

5.1 Ticketaufnahme reaktiv

Die Meldung eines Incidents oder eines ServiceRequests erfolgt beim ServiceDesk durch den Kunden über verschiedene Medien (Telefon, Fax, eMail). Für jeden Incident und jeden ServiceRequest wird ein Trouble-Ticket angelegt. Es enthält unter anderem:

- Die Kontaktdaten des Melders
- Die Meldezeit
- Eine Kurzbeschreibung
- Bei einem Incident auch eine Klassifizierung und Priorisierung

Der Melder erhält eine Eingangsmeldung mit der entsprechenden Ticketnummer und der Fehlerbeschreibung. Die Ticketaufnahme endet mit Versendung der Eingangsmeldung an den Kunden.

Das Trouble-Ticket wird bei allen Aktionen, die den Incident oder den ServiceRequest betreffen, fortgeschrieben, so dass eine lückenlose Dokumentation der Ticketbearbeitung entsteht.

5.2 Ticketaufnahme proaktiv

Hier erfolgt die Erkennung und Meldung eines Incidents durch ein Managementsystem. Für jeden Incident wird ein Trouble-Ticket angelegt. Es enthält unter anderem:

- Die Meldezeit der Managementstation
- Eine Kurzbeschreibung der Störung
- Eine Klassifizierung und Priorisierung

Der Kunde erhält eine Eingangsmeldung mit der entsprechenden Ticketnummer und der Fehlerbeschreibung. Die Ticketaufnahme endet mit Versendung der Eingangsmeldung an den Kunden.

Das Trouble-Ticket wird bei allen Aktionen, die den Incident betreffen, fortgeschrieben, so dass eine lückenlose Dokumentation der Ticketbearbeitung entsteht.

5.3 Diagnose

Der ServiceDesk führt eine erste Diagnose zur Fehlerbestimmung des Incidents durch. Die Vorgehensweise dieser Diagnose wird zwischen dem Kunden und der ITENOS abgestimmt und in der KEDB (Known-Error-Database) in Form von Ablaufplänen und sonstigen Dokumentationen festgelegt. Art und Umfang sowie das Ergebnis der Diagnose werden im Trouble-Ticket protokolliert.

Kann der ServiceDesk die Diagnose nicht erbringen, so bedient er sich hierzu eines weiteren Leistungserbringers (vom Kunden oder von ITENOS).

Die Diagnose endet mit der Versendung der Erstmeldung an den Kunden.

5.4 Fehlerbehebung

Der ServiceDesk behebt den „bekannten Fehler“ innerhalb der im SLA vereinbarten Servicezeit wie in der KEDB (Known-Error-Database) beschrieben. Die Beschreibung zur Fehlerbehebung wird zwischen dem Kunden und der ITENOS abgestimmt und in der KEDB (Known-Error-Database) in Form von Ablaufplänen und sonstigen Dokumentationen festgelegt.

Kann der ServiceDesk die Fehlerbehebung nicht selbst durchführen, so bedient er sich hierzu weiterer Leistungserbringer (vom Kunden oder der ITENOS).

Art und Umfang sowie das Ergebnis dieser Arbeiten werden im Trouble-Ticket protokolliert. Statusänderungen werden bei Bedarf in Form von Zwischenmeldungen an den Kunden kommuniziert.

Die Fehlerbehebung endet nach erfolgreicher Funktionsprüfung zusammen mit dem Kunden mit der Versendung der Abschlussmeldung an den Kunden.

5.5 Weiterleitung Ticket

Der Incident oder der ServiceRequest wird ggf. nach entsprechender Diagnose an einen Leistungserbringer zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet.

Der Kunde oder ITENOS hat zu diesem Zweck mit dem Leistungserbringer entsprechende Vereinbarungen abgeschlossen.

Es gilt der dokumentierte Versuch, den Leistungserbringer zu erreichen. Wenn der Leistungserbringer nicht erreicht werden kann, wird entsprechend eskaliert.

Der Zeitpunkt der Weiterleitung wird im Trouble-Ticket protokolliert.

5.6 Eskalation

Ist erkennbar, dass vereinbarte Leistungen oder Zeiten nicht eingehalten werden können, wird eine Eskalation vom ServiceDesk angestossen.

Abhängig von der Klassifizierung eines Incidents im ServiceDesk können verschiedene Eskalationswege im Sinne einer Informationskette beschriftet werden.

Die Eskalation erfolgt nach Vorgabe des Kunden bzw. des SLA's je Incident-Kategorie nach Ablauf einer Zeit an einen Funktionsträger mit dem hierfür festgelegten Medium.

Die Regelungen hierzu werden im Eskalationsplan des SLA definiert.

Grundsätzlich wird ein Incident in drei Kategorien unterschieden:

- Affected Service
- Total Loss of Service
- Major Incident

5.7 Spezifische Rufnummer

Bei Bedarf kann der Kunde für die Meldung von Incidents oder ServiceRequests eine spezifische Rufnummer der ITENOS-Telefonanlage in folgender Form erhalten:
0228/7293-XXX

Ggf. kann diese Rufnummer über eine kostenfreie 0800er-Rufnummer geroutet werden.

5.8 ACD-Reporting

Über die ACD-Funktion der ITENOS-VoIP-TK-Anlage kann eine monatliche Auswertung je spezifischer Kunden-Rufnummer entsprechend Kundenanforderung erfolgen.

5.9 Ticket-Reporting

Über die im elektronischem Trouble-Ticket-System gespeicherten Daten können spezifische Auswertungen je Kunde erstellt werden.

Die Definition der Reports sowie das Intervall der Bereitstellung erfolgt im SLA.

5.10 Proaktive Funktions-Überwachung

Mit der proaktiven Funktions-Überwachung wird die Funktion einzelner Komponenten (z.B. Router) mit den bei der ITENOS eingesetzten Netzmanagementsystemen überwacht.

Die Netzmanagementsysteme werden vom ServiceDesk gemonitort.

Ist eine Funktion nicht verfügbar, wird vom ServiceDesk im Rahmen des Incidentmanagements eine proaktive Ticketaufnahme und eine Ticketbearbeitung entsprechend des vereinbarten SLA's durchgeführt.

5.11 Proaktive Schwellwertüberwachung

Mit der proaktiven Schwellwertüberwachung wird die Auslastung von Komponenten auf Basis von definierten Schwellwerten überwacht.

Wird ein Schwellwert über- bzw. unterschritten, wird vom ServiceDesk im Rahmen des Incidentmanagements eine proaktive Ticketaufnahme und eine Ticketbearbeitung entsprechend des vereinbarten SLA's (üblicherweise eine Information an den Kunden) durchgeführt.

Mit dieser proaktiven Schwellwertüberwachung können üblicherweise folgende Komponenten überwacht werden:

Server:

- CPU-Auslastung
- Speicherauslastung
- SWAP-Auslastung
- Festplattenauslastung (Server)

Netzkomponenten:

- CPU-Auslastung
- Speicherauslastung
- Interfaceauslastung
- Fehleranzahl des Interface

Die Schwellwertalarmierung ist je nach Kundenwunsch individuell einstellbar und wird im SLA vereinbart.

5.12 Statistik

Die Ergebniswerte der proaktiven Funktions-Überwachung und der proaktiven Schwellwertüberwachung können grafisch oder tabellarisch je Komponente in einer spezifischen Kundensicht auf einem Statistikserver bereitgestellt werden.

Hierbei sind folgende Ansichten je Kunde möglich und ggf. im SLA zu vereinbaren:

- Overview : Übersicht über den Status des Kundennetzes (Anzahl der Stati : OK, Warnings , Critical)
- Traffic : Darstellung der Volumenauslastung
- Hosts: Status der Verfügbarkeit von Servern/Router/Switche/FW (OK, Warning , Critical)
- Services: Verfügbarkeit oder Auslastung einer Einzelkomponente oder eines Dienstes. Grafische Darstellung der Verfügbarkeits- und Auslastungswerte über folgende Zeitintervalle: 4h / 24h / 1 Woche / 1 Monat / 1 Jahr
- Availability : Verfügbarkeit einzelner Hosts oder von Host-Gruppen mit Anzeige der durchschnittlichen Verfügbarkeit rückwirkend für 1 Tag / 1 Woche / 1 Monat / 1 Jahr
- Map : Grafische Übersicht über den Status des Kundennetzes (z.B. geografisch)

Die Daten werden kundenspezifisch auf dem Statistikserver abgelegt, so dass für den Kunden nur die relevanten Daten sichtbar sind. Der Zugang zum Statistikserver kann nur über das Internet erfolgen.

5.13 Hw-Austausch-Service

Erfolgt eine proaktive oder reaktive Störungsmeldung eines Hw-Bausteins, kann der ServiceDesk nach entsprechender Vorprüfung den Hw-Austausch vor Ort veranlassen. Der Incident wird zu diesem Zweck an den entsprechenden Leistungserbringer weitergeleitet und der Austausch gemonitort.

ITENOS unterhält zu diesem Zweck Verträge mit den Leistungserbringern oder entsprechende Wartungsverträge mit den Herstellern.

Welche Geräte mit einem Hw-Austausch-Service versehen werden sollen, ist im SLA festzulegen.

Grundsätzlich unterscheiden sich die Services in drei Kategorien, die nachfolgend beispielhaft dargestellt sind:

<i>Service-paket</i>	Servicezeit	Reaktionszeit	Reparaturzeit
<i>Compact</i>	Mo-Fr 08:00-20:00 Uhr, Sa 08:00- 16:00 Uhr	50`	24h

Die Servicekategorien können je Hw-Hersteller variieren und werden daher im SLA spezifisch je Komponente definiert!

<i>Service-paket</i>	Servicezeit	Reaktionszeit	Reparaturzeit
<i>Comfort</i>	7x24h	50`	8h

<i>Service-paket</i>	Servicezeit	Reaktionszeit	Reparaturzeit
<i>Complete</i>	7x24h	20`	4h

Der Hw-Austauschservice kann auch durch den Kunden selbst oder durch vom Kunden beauftragte Leistungserbringer erfolgen.
In diesem Fall wird der ServiceDesk der ITENOS den Austausch der Komponente beim kundenspezifischen Leistungserbringer beauftragen und die Leistungserbringung monitoren.