

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	5
	Über dieses Lehrmittel	7
Teil A	Anforderungen und Aufgaben	11
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	12
1	Grundlegende Begriffe	13
1.1	Geschäftsprozess, Wertschöpfung, IT-Service	13
1.2	Informationssicherheit	16
1.3	Was ist eine Störung?	17
1.4	Was ist ein Problem?	17
	Repetitionsfragen	18
2	Kundenanforderungen an den First-Level-Support	19
2.1	Erreichbarkeit	19
2.2	Betreuung aus einer Hand	21
2.3	Aktuelle Statusinformationen	23
2.4	Zeit- und sachgerechte Leistungserbringung	23
	Repetitionsfragen	26
3	Kommunikationsanforderungen	27
3.1	Richtige Fragetechniken anwenden	27
3.2	Kommunikationsebenen berücksichtigen	28
3.3	Reklamationen als Chance nutzen	29
3.4	Typische Fehler vermeiden	31
3.5	Tipps für ein professionelles Verhalten	35
	Repetitionsfragen	36
4	Aufgaben des First-Level-Supports	37
4.1	Incidents beheben	37
4.2	Auskunft geben	37
4.3	Service Requests bearbeiten	38
4.4	Informationen bereitstellen	39
4.5	Systemtechnik unterstützen	40
	Repetitionsfragen	41
Teil B	Strukturen, Prozesse und Arbeitsmittel	43
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	44
5	Supportorganisation	45
5.1	Grundlegende Organisationsformen	45
5.2	Mehrstufiger IT-Support	48
5.3	Mitarbeitende und ihre Fähigkeiten	50
5.4	Services nach ITIL betreiben	54
	Repetitionsfragen	65
6	Supportprozess	66
6.1	Supportfall erfassen und priorisieren	66
6.2	Störung beheben und Supportfall weiterleiten	70
6.3	Kunden informieren und Supportfall abschliessen	74
	Repetitionsfragen	76

7	Arbeitsgrundlagen und -instrumente	78
7.1	Service- und Supportvereinbarungen	78
7.2	Eskalationsplan und -prozess	81
7.3	Support-Tools	83
7.4	Lösung dokumentieren und kommunizieren	90
	Repetitionsfragen	93
8	Grundsätze eines erfolgreichen Vor-Ort-Termins	94
8.1	Verbale und nonverbale Kommunikation	94
8.2	Der Vor-Ort-Termin	97
	Repetitionsfragen	101
Teil C	Problemanalyse und Fehlerdiagnose	103
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	104
9	Problem bearbeiten und Workaround anbieten	105
9.1	Problembeschreibung überprüfen	105
9.2	Zuständigkeit überprüfen	105
9.3	Priorität überprüfen	105
9.4	IT-Risiken analysieren	106
9.5	Workaround bereitstellen	109
	Repetitionsfragen	111
10	Problem analysieren	112
10.1	Ist eine Problemanalyse wirklich nötig?	112
10.2	Problem eingrenzen	112
10.3	Analyse- und Diagnoseprogramme einsetzen	113
10.4	Weitere Informationen beschaffen	117
	Repetitionsfragen	118
11	Problem im Team bearbeiten	119
11.1	Zusammenarbeit innerhalb einer Supportstufe	119
11.2	Zusammenarbeit zwischen mehreren Supportstufen	121
11.3	Zusammenarbeit im Ad-hoc-Team	122
	Repetitionsfragen	126
12	Fehler identifizieren und auswerten	127
12.1	Methoden und Techniken der Fehleridentifikation	127
12.2	Methoden und Techniken der Fehlerauswertung	134
	Repetitionsfragen	138
Teil D	Anhang	139
	Gesamtzusammenfassung	140
	Antworten zu den Repetitionsfragen	151
	Glossar	161
	Stichwortverzeichnis	170