

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	5
Teil A	Grundlagen	7
1	Wichtige Begriffe und Konzepte	8
1.1	Geschäftsprozesse und IT-Services	8
1.2	Service Operation: Funktionen, Rollen und Organisation	12
1.3	Service Management: Konzepte, Modelle, Standards	16
2	Aufgaben, Prozesse und Tools	23
2.1	Aufgaben	23
2.2	Prozesse	26
2.3	Service- und Support-Tools	30
3	Service- und Supportorganisation	42
3.1	Anforderungen	42
3.2	Organisationsformen	48
3.3	Rollen und Fähigkeiten	53
3.4	Ressourcen	57
Teil B	Systemkomponenten installieren und konfigurieren	63
4	Arbeitsplatzsysteme einrichten	64
4.1	Anforderungen	64
4.2	Installation und Wartung	67
4.3	Überwachung, Fehlerdiagnose und -behebung	73
4.4	Dokumentation	75
5	Serversysteme einrichten	81
5.1	Anforderungen	81
5.2	Installation und Wartung	83
5.3	Überwachung, Fehlerdiagnose und -behebung	92
5.4	Dokumentation	95
6	Lokales Netzwerk einrichten	99
6.1	Anforderungen	99
6.2	Installation und Wartung	103
6.3	Überwachung, Fehlerdiagnose und -behebung	110
6.4	Dokumentation	115
Teil C	Services betreiben und sicherstellen	121
7	Services vereinbaren und kontrollieren	122
7.1	Services definieren und implementieren	122
7.2	Services überwachen und auswerten	128
8	Business Continuity sicherstellen	131
8.1	Business Continuity Management	131
8.2	Business Continuity vorbereiten	131
8.3	Vorsorgemassnahmen umsetzen	136
8.4	Notfallmassnahmen ergreifen	137
8.5	Third Party Management	139
8.6	Business Contingency Recovery	140

9	Supportfälle erfassen und bearbeiten	143
9.1	Störung dokumentieren	143
9.2	Störung beheben und Supportfall weiterleiten	147
9.3	Problembearbeitung überwachen und eskalieren	150
9.4	Problem analysieren	152
9.5	Problem bearbeiten und Workaround bereitstellen	157
9.6	Kunden informieren und Supportfall abschliessen	163
10	Problem im Team bearbeiten	168
10.1	Zusammenarbeit innerhalb einer Supportstufe	168
10.2	Zusammenarbeit zwischen mehreren Supportstufen	170
10.3	Zusammenarbeit im Ad-hoc-Team	172
Teil D	Benutzer unterstützen	177
11	Kommunikation im Service und Support	178
11.1	Verbale und nonverbale Kommunikation	178
11.2	Kommunikation im Service Desk	181
11.3	Richtige Fragetechnik anwenden	181
11.4	Der Vor-Ort-Termin	189
12	Benutzer instruieren und anleiten	196
12.1	Benutzerinstruktion	196
12.2	Themen einer Benutzerinstruktion	198
12.3	Benutzeranleitung	207
12.4	Checkliste	210
13	Selbsthilfe der Benutzer ermöglichen	213
13.1	Service- und Supportdokumentation	213
13.2	Interner Support	214
13.3	Externer Support	215
13.4	Lernen übers Internet	216
Teil E	Anhang	219
	Lösungen zu den Aufgaben	220
	Weiterführende Literatur zum Thema	239
	Nützliche Links zum Thema	240
	Stichwortverzeichnis	241