

DAS SERVICE DESK DER SCALTEL SERVICE-LEITSTELLE ANLEITUNG UND INFORMATIONEN

1. EINFÜHRUNG

Mit dem Service Desk der Service-Leistelle haben Sie eine schnelle Übersicht Ihrer Service-Fälle und können diese leicht verfolgen. Es ist online zugänglich, so dass sie **jederzeit** Störungen und Service-Anfragen öffnen sowie offene Anfragen verfolgen können.



2. LOGIN

Der Login Bereich befindet sich auf der SCALTEL Website (www.scaltel.de) auf der. Sie loggen sich mit Ihrem Benutzernamen (Login) und Ihrem Kennwort (Passwort) ein. Für eine optimale Verbindung mit Ihrem Kundenportal empfehlen wir Ihnen einen der beiden Browser (Microsoft Internet Explorer oder Mozilla Firefox) zu verwenden.

Der Zugang (Login und Passwort) muss vor der ersten Anmeldung angefordert werden (Mitteilung an der SCALTEL Vertriebsmitarbeiter oder E-Mail an serviceleitstelle@scaltel.de mit dem Betreff „SLS-Login“). Daraufhin erhalten Sie eine E-Mail mit Ihren persönlichen Zugangsdaten.



3. ÜBERSICHT UND AUFBAU DER STÖRUNGEN UND SERVICE-ANFRAGEN

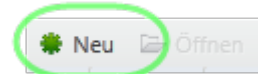
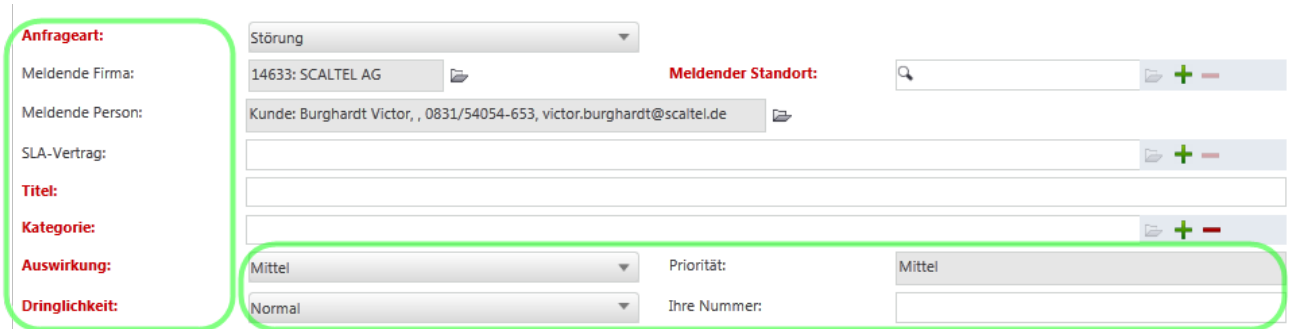
Shortcuts		Störungen																																																																																																														
<ul style="list-style-type: none"> Störungen Aktuelle Störungen Geschlossene Tickets RFC 		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Neu Öffnen Ansicht </div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nummer</th> <th>Ihre Nummer</th> <th>Zustand</th> <th>Priorität</th> <th>WV-Typ</th> <th>WV-Datum</th> <th>Titel</th> <th>Meldende Person.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I-127646</td> <td></td> <td>Wartend</td> <td>Mittel</td> <td>Termin</td> <td>24.06.2013</td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>I-130672</td> <td></td> <td>In Bearbeitung</td> <td>Mittel</td> <td></td> <td></td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>I-131053</td> <td></td> <td>Review Kunde</td> <td>Mittel</td> <td></td> <td></td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>I-131837</td> <td></td> <td>Wartend</td> <td>Mittel</td> <td>Termin</td> <td>24.06.2013</td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>I-131853</td> <td></td> <td>Wartend</td> <td>Mittel</td> <td>Testergebnis</td> <td>01.10.2013</td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>I-132179</td> <td></td> <td>Review Kunde</td> <td>(nicht fest)</td> <td></td> <td></td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>I-132312</td> <td></td> <td>Wartend</td> <td>Mittel</td> <td>Testergebnis</td> <td>27.09.2013</td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>I-132433</td> <td></td> <td>Wartend</td> <td>Mittel</td> <td>Kunde</td> <td>15.07.2013</td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>I-132477</td> <td></td> <td>Review Kunde</td> <td>Mittel</td> <td>Termin</td> <td></td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>I-132693</td> <td></td> <td>Review Kunde</td> <td>Mittel</td> <td></td> <td></td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>I-132704</td> <td></td> <td>Wartend</td> <td>Mittel</td> <td>Vor-Ort-Terr</td> <td>09.10.2013</td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>I-132729</td> <td></td> <td>Wartend</td> <td>Gering</td> <td>Termin</td> <td>30.09.2013</td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> </tbody> </table>							Nummer	Ihre Nummer	Zustand	Priorität	WV-Typ	WV-Datum	Titel	Meldende Person.	I-127646		Wartend	Mittel	Termin	24.06.2013	I-130672		In Bearbeitung	Mittel			I-131053		Review Kunde	Mittel			I-131837		Wartend	Mittel	Termin	24.06.2013	I-131853		Wartend	Mittel	Testergebnis	01.10.2013	I-132179		Review Kunde	(nicht fest)			I-132312		Wartend	Mittel	Testergebnis	27.09.2013	I-132433		Wartend	Mittel	Kunde	15.07.2013	I-132477		Review Kunde	Mittel	Termin		I-132693		Review Kunde	Mittel			I-132704		Wartend	Mittel	Vor-Ort-Terr	09.10.2013	I-132729		Wartend	Gering	Termin	30.09.2013
Nummer	Ihre Nummer	Zustand	Priorität	WV-Typ	WV-Datum	Titel	Meldende Person.																																																																																																									
I-127646		Wartend	Mittel	Termin	24.06.2013																																																																																																									
I-130672		In Bearbeitung	Mittel																																																																																																											
I-131053		Review Kunde	Mittel																																																																																																											
I-131837		Wartend	Mittel	Termin	24.06.2013																																																																																																									
I-131853		Wartend	Mittel	Testergebnis	01.10.2013																																																																																																									
I-132179		Review Kunde	(nicht fest)																																																																																																											
I-132312		Wartend	Mittel	Testergebnis	27.09.2013																																																																																																									
I-132433		Wartend	Mittel	Kunde	15.07.2013																																																																																																									
I-132477		Review Kunde	Mittel	Termin																																																																																																										
I-132693		Review Kunde	Mittel																																																																																																											
I-132704		Wartend	Mittel	Vor-Ort-Terr	09.10.2013																																																																																																									
I-132729		Wartend	Gering	Termin	30.09.2013																																																																																																									

- Das Feld in der Mitte bietet einen **Gesamtüberblick** über alle Störungen und Service-Anfragen Ihrer Firma.
- Über die **Schaltfläche „Neu“** kann ein neues Ticket angelegt werden.
- Der **Navigationsbereich auf der linken Seite** erlaubt den Wechsel zwischen den aktuellen und den bereits abgeschlossenen Tickets.

4. ARBEITEN MIT DEM SERVICE DESK

▪ Neue Anfrage erstellen

Um eine neue Anfrage zu starten drücken sie den **Neu** Button.

Um eine Anfrage richtig anzulegen, müssen alle **rot markierten Felder ausgefüllt** sein:

- Anfrageart: Störung oder Service Anfrage (Änderungsaufwand < 4 Stunden)
- Meldende Firma, Meldende Person, Meldender Standort
- Titel: aussagekräftige Bezeichnung der Störung/Änderung
- Kategorie: Auswahl des Herstellers bzw. der Technologie (bei Unsicherheit ist nur der Hersteller auszuwählen)
- Auswirkungen und Dringlichkeit: Sie können je nach Auswirkung der Störung die Dringlichkeit der Bearbeitung selbst bestimmen.

▪ Beispiele für Auswirkungen und Dringlichkeit:

Auswirkung	Dringlichkeit	Priorität	Wann?	
			LAN	WAN
GERING	NIEDRIG	GERING	Serviceanfragen, Störungen ohne Auswirkungen.	Serviceanfragen, Störungen ohne Auswirkungen.
MITTEL	NORMAL	MITTEL	Serviceanfragen die dringend sind, Störungen wie Redundanzverlust, einzelne User betroffen. Ticket's von Sehr Hoch oder Hoch zur Beobachtung heruntergestuft.	Serviceanfragen die dringend sind, Störungen wie Redundanzverlust, einzelne nicht ständig verwendete Anwendungen sind betroffen. Ticket's von Sehr Hoch oder Hoch zur Beobachtung heruntergestuft.
HOCH	HOCH	HOCH	Störungen mit Auswirkung auf 3 - 50% der User	Stark genutzte Anwendungen sind gestört, sporadische Ausfälle hintereinander
EXTREM	SOFORT	SEHR HOCH	mehr als 50% des Netzes stehen; Corekomponenten sind involviert	Kein Kontakt nach aussen mehr möglich

IPT	RIFU
Serviceanfragen, Störungen ohne Auswirkungen.	Serviceanfragen, Störungen ohne Auswirkungen.
Serviceanfragen die dringend sind, Störungen wie Redundanzverlust, 1-3 Telefone sind betroffen die gering benutzt werden. Ticket's von Sehr Hoch oder Hoch zur Beobachtung heruntergestuft.	Serviceanfragen die dringend sind, Störungen die keinen Linkverlust aktuell haben, Redundanzverlust. Ticket's von Sehr Hoch oder Hoch zur Beobachtung heruntergestuft.
3-50% der Telefone haben eine Störung	Verlust des Managementzugriffs, sporadisch Ausfälle hintereinander
Keine Telefonie mehr möglich	Link Down

- **Ein neues Ticket anlegen (Beschreibung):**

Hier wird die Beschreibung des Fehlerfalls bzw. des Änderungswunsches eingetragen.

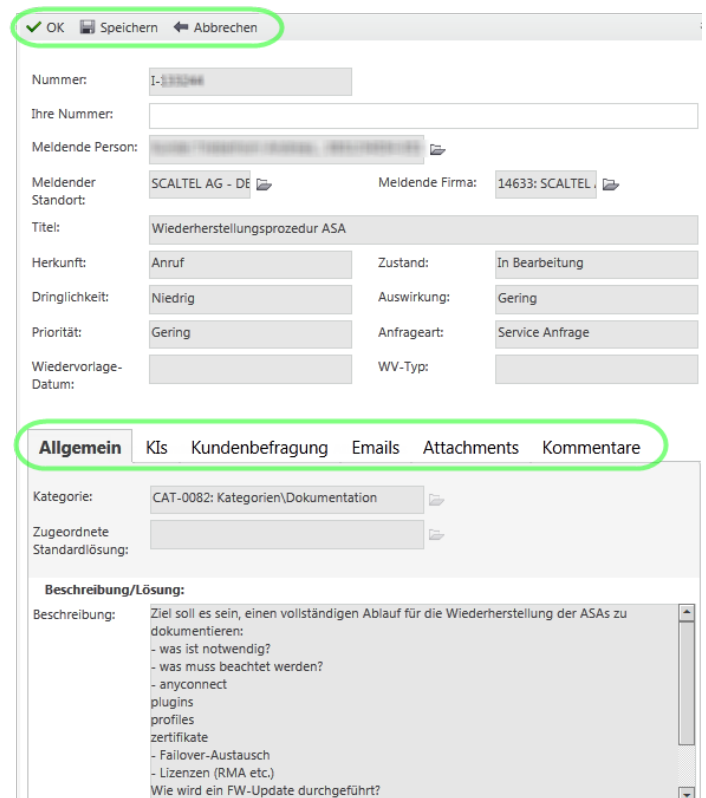


- **Service-Fälle bearbeiten**

Im Bearbeitungsmodus gibt es verschiedene Reiter, die Sie informieren und bearbeiten können. In dem Bereich **Allgemein** stehen Beschreibungen der Fälle und Lösungswege. Die **KI's** sind Konfiguration Items und zeigen alle Komponenten, die unter Wartung stehen. Mit Ihnen kann angegeben werden, welche Komponenten an der Störung beteiligt sind. Unter **Emails** sind alle Emails abgelegt. In den **Attachments** sind alle angehängten Dateien aufgelistet. Im Bereich **Kommentare**, stehen die einzelnen Bearbeitungsschritte der Service-Techniker.

- **Ticketverwaltung (Reiter Allgemein)**

- Darstellung eines zuvor geöffneten Tickets
- Die Beschreibung kann nicht mehr geändert werden
- Der Informationsaustausch erfolgt über den Reiter „Kommentare“



OK Speichern Abbrechen

Nummer: I-123456

Ihre Nummer:

Meldende Person:

Meldender Standort: SCALTEL AG - DE Meldende Firma: 14633: SCALTEL

Titel: Wiederherstellungsprozedur ASA

Herkunft: Anruf Zustand: In Bearbeitung

Dringlichkeit: Niedrig Auswirkung: Gering

Priorität: Gering Anfrageart: Service Anfrage

Wiedervorlage-Datum: WV-Typ:

Allgemein KIs Kundenbefragung Emails Attachments Kommentare

Kategorie: CAT-0082: Kategorien\Dokumentation

Zugeordnete Standardlösung:

Beschreibung/Lösung:

Beschreibung: Ziel soll es sein, einen vollständigen Ablauf für die Wiederherstellung der ASAs zu dokumentieren:
 - was ist notwendig?
 - was muss beachtet werden?
 - anyconnect
 plugins
 profiles
 zertifikate
 - Failover-Austausch
 - Lizenzen (RMA etc.)
 Wie wird ein FW-Update durchgeführt?

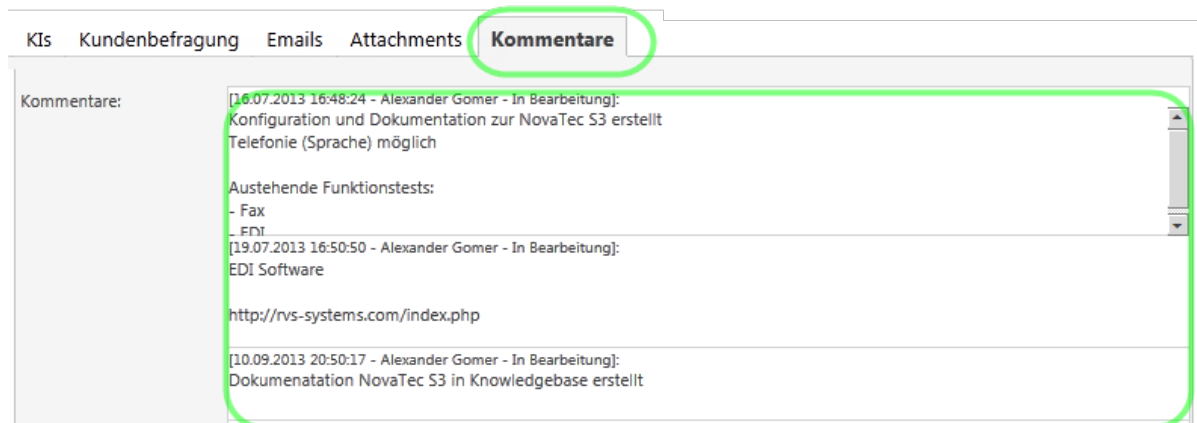
▪ Ticketverwaltung (Reiter Attachments)

Hier können Dateien aller Art angehängt werden (Handzeichnungen, PDF, Sniffer-Aufzeichnungen, Logs, Konfigurationen, Pläne, etc.).



▪ Ticketverwaltung (Reiter Kommentare)

- Hier werden alle aktuellen Kommentare seitens der Scaltel-Mitarbeiter während der Ticketbearbeitung hinterlegt.
- Es können auch seitens der Kunden Kommentare eingetragen werden.
- Die Sortierung erfolgt von oben nach unten, von alt nach neu.



▪ E-Mails verschicken

Der Versand von Emails erfolgt automatisiert wenn:

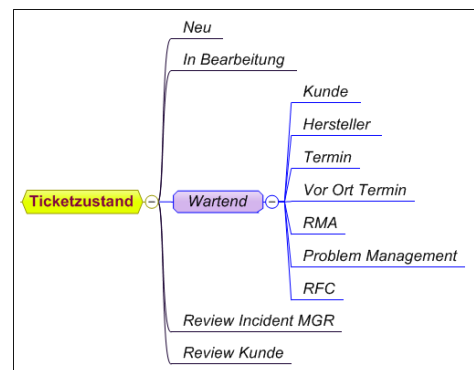
- Sie eine Störung oder eine Service-Anfrage öffnen.
- Sich der Zustand des Tickets ändert (z.B. „warten auf Kunde“).
- Wenn das Wiedervorlagedatum überschritten wird.

Zusätzlich werden Erinnerungs-Mails verschickt, wenn die Anfrage gelöst wurde und eine Bewertung aussteht oder der Auftrag geschlossen werden soll.

▪ **Zustände des Tickets**

Nummer:	[Redacted]		
Ihre Nummer:	[Redacted]		
Meldende Person:	Kunde: [Redacted]		
Meldender Standort:	SCALTEL AG - DE-8744	Meldende Firma:	14633: SCALTEL AG
Titel:	Auflistung Hardware		
Herkunft:	Anruf	Zustand:	Wartend
Dringlichkeit:	Normal	Auswirkung:	Mittel
Priorität:	Mittel	Anfrageart:	Service Anfrage
Wiedervorlage-Datum:	30.09.2013	WV-Typ:	Termin

- **Neu:** Soeben angelegt.
- **In Bearbeitung:** Befindet sich aktuell in der Bearbeitung.
- **Wartend:** Je nach Wiedervorlagetyp wird entsprechend bis zur festgelegten Wiedervorlagezeit gewartet.
- **Review Incident Manager:** Das aktuelle Ticket wurde vom Techniker abgeschlossen, dieses wird von einer zweiten Instanz auf Vollständigkeit organisatorischer Sachen überprüft.
- **Review Kunde:** Das Ticket wurde für eine Bewertung und den Ticketabschluss freigegeben.



▪ Ticketabschluss und Kundenbefragung

Status: Abgeschlossen

Kundenbefragung

Hinweise
 Sie können jederzeit den Status dieses Cases wieder auf "Reopened" setzen. Ansonsten bitten wir Sie, den Status auf "Abgeschlossen" zu setzen.
 Um wieder einen neuen Case (Ticket) in der Serviceleitstelle der Scaltel AG öffnen zu können, bitten wir Sie folgende 3 Fragen zur Qualitätsbeurteilung zu beantworten.
 Bei Note mangelhaft (5) bitten wir Sie um ein kurzes Statement, damit die Serviceleitstelle diese Mängel in kurzer Zeit beheben kann.
 Sie können auch gerne noch persönliche Wünsche oder Anregungen zur Verbesserung des Scaltel AG Serviceleitstelle Systems angeben.

Fragenkatalog

Frage 1: Wie war die zeitliche Abarbeitung?
 Frage 1 Bewertung: sehr gut (1)

Frage 2: Wie stufen Sie die Erreichbarkeit der Serviceleitstelle ein?
 Frage 2 Bewertung: gut (2)

Frage 3: Wie bewerten Sie die Kompetenz der Serviceleitstellen Mitarbeiter? (Waren Sie zufrieden mit dem Informationsgehalt?)
 Frage 3 Bewertung: gut (2)

Kommentare:

- Der Ticketabschluss erfolgt durch den Kunden. Um einen Service-Fall abzuschließen, ist es notwendig diesen zu bewerten. Sie gehen in das Feld „Status“ und stellen den Service-Fall auf „Abgeschlossen“. Danach beantworten Sie bitte die Fragen, die im Fragenkatalog aufgeführt sind. Hier besteht auch die Möglichkeit einen Kommentar abzugeben. **Schließen Sie den Service-Fall nicht, wird dieser automatisch nach zwei Wochen geschlossen und ist nicht bewertet.**
- Die Bewertung eines Service-Falls ist besonders wichtig, damit unsere Service-Leitstelle ständig verbessert und aktualisiert wird. Jede Bewertung mit „mangelhaft (5)“ wird von einem separaten Prozess erfasst und als eine indirekte Beschwerde interpretiert. Das Verbesserungsmanagement nimmt sich der Sache an und erforscht die Ursache der Beschwerde. Gegebenenfalls wird im Nachgang der Kunde nochmal kontaktiert.

6. BEGRIFFE

- Incident: Begriff aus der ITIL-Welt, bezeichnet eine Störung, Case, Ticket
- KI's: Begriff aus der ITIL-Welt, entspricht den Komponenten
- Serviceanfrage: Ist eine Anfrage, wie stelle ich ein Port auf fest, oder die Zusendung des aktuellen Netzplanes.

7. VORTEILE BEI DER NUTZUNG DES WEB PORTALS

- Schnelle Bearbeitung, da das Ticket nach Annahme direkt dem Technologieverantwortlichen zugewiesen wird.
- Direkte Einsicht in den Ticketverlauf (Aktionspläne, Kommentare, Lösungen, Verantwortlichkeiten).
- Einsicht in die Lösung bei den abgeschlossenen Tickets.
- Gesamtüberblick über alle offenen bzw. bereits geschlossenen Tickets.
- Möglichkeit des Anhangs wichtiger Dokumente.
- Einfügen/einsehen nicht löschbarer Kommentare.
- Direkter Einfluss auf die SLAs (Vertragsvereinbarungen).
- Fest hinterlegter Eskalationsprozess.