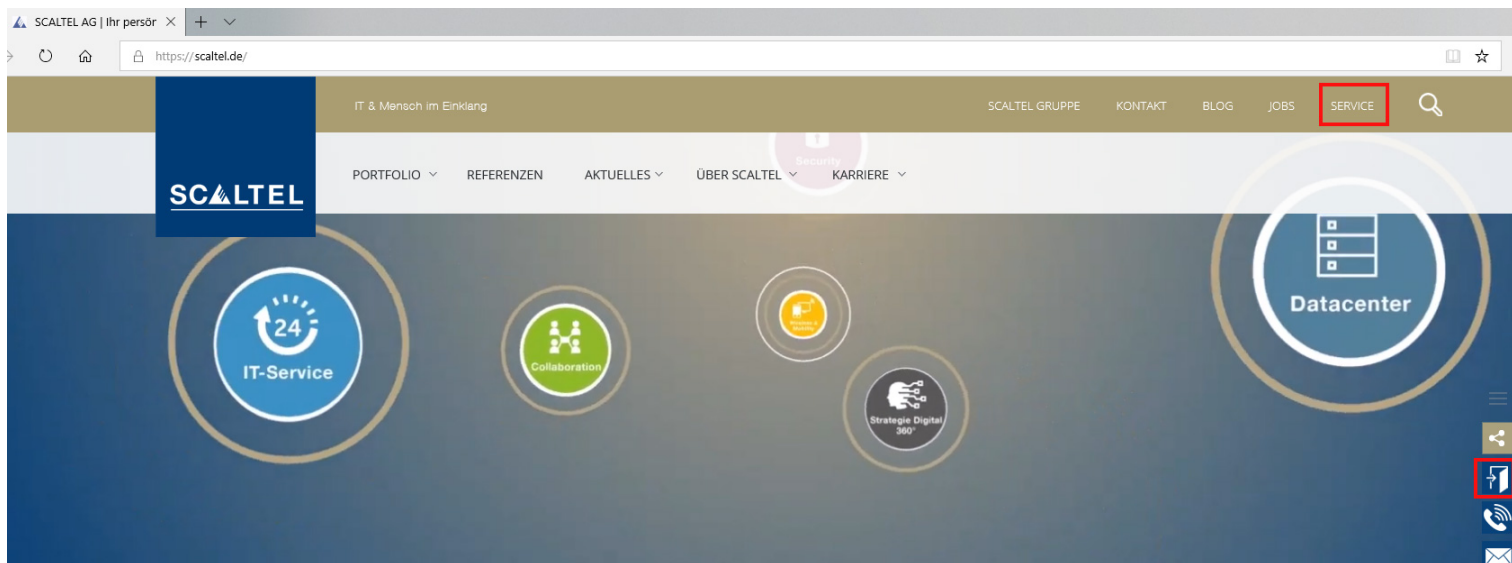


DAS SERVICE DESK DER SCALTEL SERVICE-LEITSTELLE ANLEITUNG UND INFORMATIONEN

1. EINFÜHRUNG

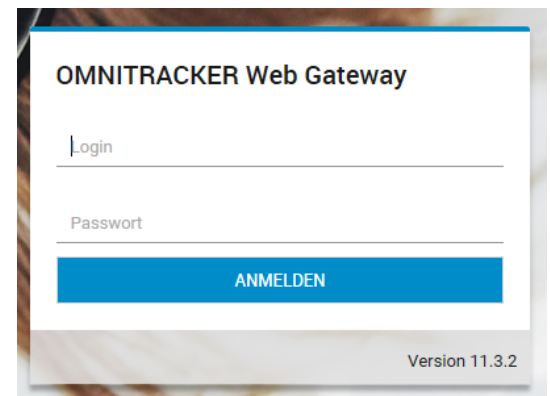
Mit dem Service Desk der Service-Leitstelle haben Sie eine schnelle Übersicht Ihrer Service-Fälle und können diese leicht verfolgen. Nutzen Sie den Online-Zugang, sodass Sie **jederzeit** Störungen und Service-Anfragen öffnen sowie offene Anfragen verfolgen können.



2. LOGIN

Der Login Bereich befindet sich auf der SCATEL Website (www.scatel.de). 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 einen der SCATEL Vertriebsmitarbeiter oder E-Mail an serviceleitstelle@scatel.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

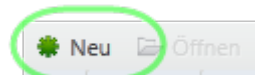
Shortcuts	Störungen								
Störungen	<div> Neu  Öffnen  Ansicht ▼</div>								
Aktuelle Störungen		Nummer	Ihre Nummer	Zustand	Priorität	WV-Typ	WV-Datum	Titel	Meldende Person.
Geschlossene Tickets		I-122646		Wartend	Mittel	Termin	24.06.2013	Störungsbereich: Telekom - Mobilfunknet	Kunde: Telekom Telekom - 081226
		I-130572		In Bearbeitung	Mittel			Störungsbereich: Telekom - Mobilfunknet	Kunde: Telekom Telekom - 081226
		I-131053		Review Kunde	Mittel			Störungsbereich: Telekom - Mobilfunknet	Kunde: Telekom Telekom - 081226
		I-131837		Wartend	Mittel	Termin	24.06.2013	Störungsbereich: Telekom - Mobilfunknet	Kunde: Telekom Telekom - 081226
		I-131853		Wartend	Mittel	Testergebnis	01.10.2013	Störungsbereich: Telekom - Mobilfunknet	Kunde: Telekom Telekom - 081226
RFC		I-132179		Review Kunde	(nicht fest)			Störungsbereich: Telekom - Mobilfunknet	Kunde: Telekom Telekom - 081226
		I-132312		Wartend	Mittel	Testergebnis	27.09.2013	Störungsbereich: Telekom - Mobilfunknet	Kunde: Telekom Telekom - 081226
		I-132433		Wartend	Mittel	Kunde	15.07.2013	Störungsbereich: Telekom - Mobilfunknet	Kunde: Telekom Telekom - 081226
		I-132477		Review Kunde	Mittel	Termin		Störungsbereich: Telekom - Mobilfunknet	Kunde: Telekom Telekom - 081226
		I-132693		Review Kunde	Mittel			Störungsbereich: Telekom - Mobilfunknet	Kunde: Telekom Telekom - 081226
		I-132704		Wartend	Mittel	Vor-Ort-Terr	09.10.2013	Störungsbereich: Telekom - Mobilfunknet	Kunde: Telekom Telekom - 081226
		I-132729		Wartend	Gering	Termin	30.09.2013	Störungsbereich: Telekom - Mobilfunknet	Kunde: Telekom Telekom - 081226

- 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

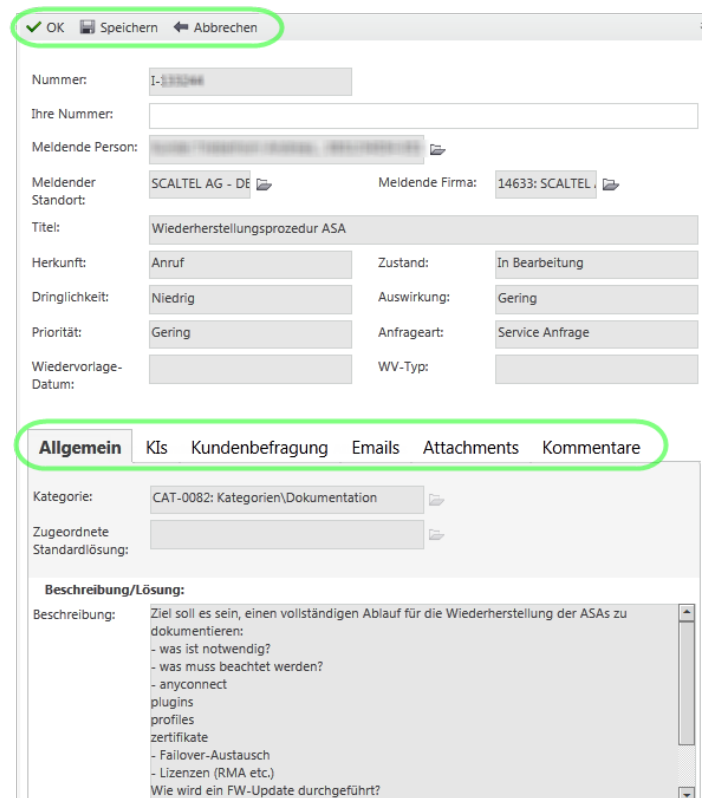


- **Service-Fälle bearbeiten**

Im Bearbeitungsmodus gibt es verschiedene Reiter, die Sie informieren und bearbeiten können. In dem Bereich **Allgemein** stehen Beschreibungen der Fälle und Lösungswege. Die **KIs** sind Konfiguration Items und zeigen alle Komponenten, die unter Wartung stehen. Mit ihnen kann angegeben werden, welche Komponenten an der Störung beteiligt sind. Unter **E-Mails** sind alle E-Mails 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“



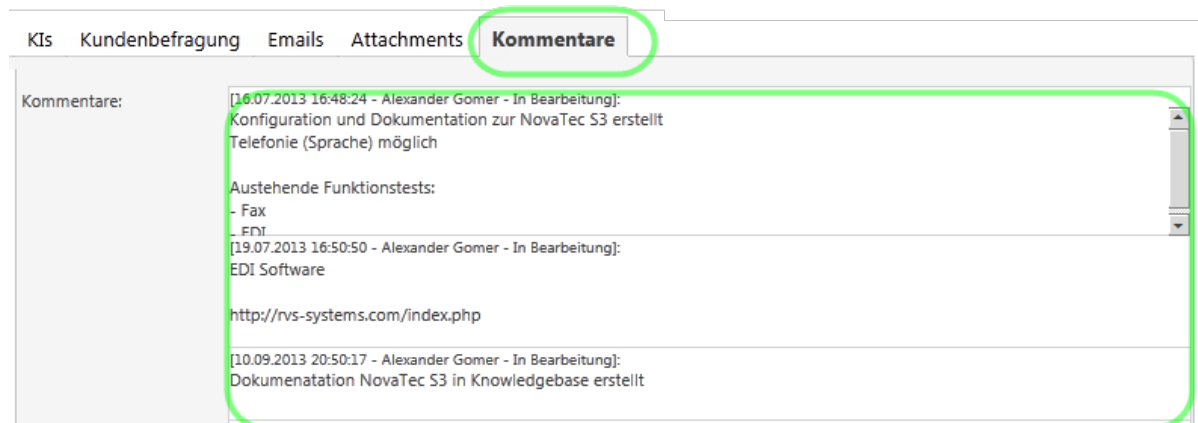
▪ Ticketverwaltung (Reiter Attachments)

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 SCATEL Mitarbeiter:innen 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 E-Mails erfolgt automatisiert, wenn:

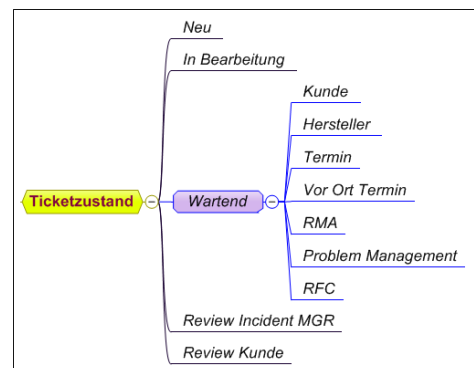
- Sie eine Störung oder eine Service-Anfrage öffnen
- Sich der Zustand des Tickets ändert (z.B. „warten auf Kunde“)
- Wenn das Wiedervorlagedatum überschritten wird

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

▪ Zustände des Tickets

Nummer:	<input type="text" value="14633"/>		
Ihre Nummer:	<input type="text"/>		
Meldende Person:	Kunde: <input type="text" value="14633: SCATEL AG"/>		
Meldender Standort:	<input type="text" value="SCATEL AG - DE-8744"/>	Meldende Firma:	<input type="text" value="14633: SCATEL AG"/>
Titel:	<input type="text" value="Auflistung Hardware"/>		
Herkunft:	<input type="text" value="Anruf"/>	Zustand:	<input type="text" value="Wartend"/>
Dringlichkeit:	<input type="text" value="Normal"/>	Auswirkung:	<input type="text" value="Mittel"/>
Priorität:	<input type="text" value="Mittel"/>	Anfrageart:	<input type="text" value="Service Anfrage"/>
Wiedervorlage-Datum:	<input type="text" value="30.09.2013"/>	WV-Typ:	<input type="text" value="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 und 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 Abgeschlossen Reopened Review Kunde

Kundenbefragung Kommen

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 stetig 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

5. RFC (REQUEST FOR CHANGE)

RFC					
<div> <div>Genehmigungen</div> <div> <div>Offnen</div> <div>Ansicht</div> </div> </div>					
Ordner	Nummer	Titel		Zustand	Verantwortlich
Genehmigung	AVP-120657	Änderung der Kategorie		Genehmigt	Superuser
Genehmigung	AVP-120723	OT - Zugang f. Pre-/Sales		Genehmigt	Sebastian Weihele

- Die Serviceleitstelle übernimmt Änderungsanfragen, die sogenannten Serviceanfragen, in einem Gesamtumfang von > 4 Stunden
- Diese werden in einem gesonderten Prozess bearbeitet
- Bevor Änderungen in Ihrem Netzwerk durchgeführt werden, müssen diese sauber geplant und von Ihnen genehmigt werden
- Die Genehmigung dieser Änderungen erfolgt ebenfalls über das Web Portal

RFC-Übersicht – Änderungen genehmigen

Nummer:	AVP-110380		
Genehmiger:	Kunde: 		
Titel:	Performance-Probleme mit dem neuen IP-Range 		
Zugeordneter RFC:	RFC-110378: Performance-Probleme mit dem neuen IP- 		
Priorität:	Mittel	Zustand:	Genehmigung ausstehend
		Verantwortlich:	Genehmigt
			Genehmigung ausstehend
			Nicht genehmigt

- Die Genehmigung kann durch die Änderung des Zustands erreicht werden
- Nicht genehmigte RFCs sollten kommentiert werden

6. BEGRIFFE

- Incident: Begriff aus der ITIL-Welt, bezeichnet eine Störung, Case, Ticket
- KIs: Begriff aus der ITIL-Welt, entspricht den Komponenten
- Serviceanfrage: Ist eine Anfrage, wie z. B. die Statusänderung eines Ports 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