

Muster

Anleitung und Vorlage zur Erstellung von Service Items

Zweck

Um IT-Services strukturiert zu erfassen und effektiv zu bearbeiten, stellen Service Items ein geeignetes Instrument dar. Service Items bieten dabei eine detaillierte und schrittweise Anleitung zur Bearbeitung einer spezifischen Anfrage oder Störung innerhalb des bereitgestellten IT-Services.

Das hier bereitgestellte Muster dient dabei als Vorlage für die Dokumentation von Standardabläufen und -lösungen für schulträgereigene Zwecke. Eine beispielhaft ausgefülltes Service Item dient als Ausfüllhilfe der nachfolgenden Mustervorlage.

Anwendungsempfehlungen

Service Items finden insbesondere bei der Entwicklung und Dokumentation von häufig auftretende Störungen oder Anfragen Anwendung. In Form von Standardabläufen werden Service Items in die Supportprozesse integriert und bei Möglichkeit in einem zentral zugänglichen Wissensmanagement hinterlegt. Als zentraler Dokumentationsort eignen sich hierbei das Ticketsystem und der Service Desk. Das Service Item ist somit eine Anleitung für die Mitarbeitenden im Schul-IT-Support, das schnell Orientierung über die nötigen Schritte zur Bearbeitung der Störung oder der Anfrage bietet.



Schon gewusst?

Mehr Fachwissen zum Thema Schul-IT finden Sie auf unserer Webseite:

 www.schul-it-navigator.de

Haben Sie Feedback zu den Umsetzungshilfen für uns? Fehlt Ihnen noch etwas?

Ihre Rückmeldungen sind für uns wichtig, da die Umsetzungshilfen kontinuierlich überarbeitet werden. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

 feedback@schul-it-navigator.de

Inhaltsverzeichnis

Zweck	1
Anwendungsempfehlungen	1
Beispiel eines Service Items als Vorlage zur Erfassung einer typischen Störung oder Anfrage.....	3
Mustervorlage eines Service Items	7
Autorinnen und Autoren	9

Beispiel eines Service Items als Vorlage zur Erfassung einer typischen Störung oder Anfrage

Service Item: Störung einer digitalen Tafel

Eigenschaften

Herkunft: Störung
Priorität: 2
Auswirkung: mittel
Dringlichkeit: normal
Betroffener Service: Digitale Tafel
Kategorie: Funktionsstörung

Beschreibung

An den Schulen gibt es verschiedene digitale Tafeln:

- Hersteller 1, Kontaktdaten
- Hersteller 2, Kontaktdaten
- Hersteller 3, Kontaktdaten

Schritt 1: Aufnahme der benötigten Daten

Zur Bearbeitung werden die folgenden Informationen benötigt:

- Raumnummer
- Hersteller der dig. Tafel
- Optional: Modell
- Optional: Seriennummer, befindet sich tw. seitlich an den Boards oder ist über Geräteinformationen auslesbar
- Ansprechperson

Sofern diese Informationen noch nicht alle vorliegen, müssen sie bei der Schule eingeholt werden. Außerdem sollte der Fehler bestmöglich eingegrenzt werden. Hierzu können die folgenden Fragen gestellt werden:

- Bei drahtlosen Verbindungsproblemen zwischen Endgerät / Board (oder vom Board mit dem Internet):
 - Mit welchem Endgerät wird versucht sich zu verbinden? Handelt es sich um ein schuleigenes Gerät oder ein privates Endgerät?
 - In welchem WLAN befindet sich das Endgerät?
 - Hat das Endgerät eine Internetverbindung? (Test: Browser aufrufen)
 - Hat das Board eine Internetverbindung?
 - Besteht das Problem mit demselben Endgerät auch an anderen Boards?
 - Besteht das Problem mit anderen Endgeräten auch an diesem Board?

- Bei Verbindungsproblemen mit HDMI-Kabel:
 - Können andere Endgeräte sich über das HDMI-Kabel mit dem Board verbinden?
 - Kann das Endgerät sich mit anderen HDMI-Kabeln mit dem Board verbinden?
 - Wann hat die Verbindung zuletzt funktioniert?
 - Weißt das Kabel Knicke auf?
- Bei Problemen der Funktionalitäten:
 - Ist der Stift oder der Mauszeiger ausgewählt? Ist die Werkzeugleiste zu sehen?
 - Ist die Bildschirm-Annotation ausgewählt? (Hinweis: Die Bildschirmannotation kann in jedem Programm ausgewählt werden. Das Icon sieht dem für Whiteboards sehr ähnlich.)
 - Welche Schriftfarbe ist ausgewählt? (Falls der Stift ausgewählt und Geschriebenes nicht sichtbar ist.)
 - Ist die Oberfläche verschmutzt?
 - Wird bei einem Neustart das Board ungewöhnlich warm?

Schritt 2: Analyse im MDM-Tool

Um das Board aufzurufen: Schulmandant > Inventarliste > Suche nach Seriennummer oder Raumnummer

Hier kann nachvollzogen werden, welche Firmwareversion auf dem Board installiert ist. Sofern sich das Gerät nicht auf dem aktuellen Stand befindet, muss ein Update und Neustart durchgeführt werden. Anschließend weiter bei Schritt 4.

Aktuelle Firmwareversionen:

Promethean Boards: Version ...
Heineking Media: Version

Schritt 3: First-Level-Fehlerbehebung

Anhand der Fehlerbeschreibung kann nun festgestellt werden, wie weiter zu verfahren ist.

Gestörte Verbindung

- HDMI-Verbindung gestört: Wackelkontakt oder kein Bild bei der Verbindung mittels HDMI-Kabel. Schule hat ggf. selbst schon getestet, dass es mit einem anderen Kabel funktioniert. Sonstige Funktionen sind nicht gestört.
Folge: Austausch des HDMI-Kabels vor Ort (ggf. muss dieses erst noch beschafft werden)
- Endgerät im falschen WLAN: Private Endgeräte nutzen eine andere SSID. Wurde versucht sich mit dem „normalen“ WLAN zu verbinden, besteht keine Verbindung und die Tafel kann nicht gefunden werden / es kann keine Verbindung zum Board hergestellt werden.
Folge: Privates Endgerät in das andere WLAN einbinden

- Tafel hat keine Internetverbindung und daher kann keine Spiegelung stattfinden.
Folge: Zunächst muss das Gerät an der Schule überprüft werden, um sicherzustellen, dass bspw. LAN-Kabel richtig steckt oder WLAN zur Verfügung steht. Wenn der Fehler hierdurch nicht behoben werden kann, geht das Ticket zur Fehleranalyse und -behebung an Team Netzwerk

Gestörte Funktionalitäten:

- Der Stift schreibt nicht:
Folge:
 - *Stift in der Werkzeuggeste sowie die gewünschte Schriftfarbe auswählen*
 - *Bei verschmutzter Platte: Nebelfeucht säubern (ohne Alkohol!)*
 - *Neustart durchführen*
- Kein Scrollen / Bedienen mehr möglich, stattdessen erscheinen Punkte:
Folge: Bildschirm-Annotation schließen
- Software öffnet sich nicht
Folge: Neustart durchführen
- Websites können nicht geladen werden:
Folge: Zunächst muss das Gerät an der Schule überprüft werden, um sicherzustellen, dass bspw. das LAN-Kabel richtig eingesteckt ist oder das WLAN zur Verfügung steht. Wenn der Fehler hierdurch nicht behoben werden kann, geht das Ticket zur Fehleranalyse und -behebung an das Team Netzwerk.

Schritt 4: Überprüfung Fehlerbehebung

Anschließend wird mit Rücksprache der Schule getestet, ob die digitale Tafel nun wieder einwandfrei funktioniert. Ist dies der Fall, kann das Ticket geschlossen werden. Ist der Fehler weiterhin nicht behoben, wie folgt vorgehen:

- Zusammenfassung des Fehlerbildes sowie der unternommenen Schritte zur Störungsbehebung und Übergabe an Team MDM

Schritt 5: Analyse des Fehlerbildes durch Team MDM

Im MDM-Tool werden die Logs ausgewertet:

Pfad und Beschreibung

Schritt 6: Störungsbehebung

Je nach vorliegendem Fehler sind unterschiedliche Ansprechpartner zuständig:

- Fehler mit einem Update/Upgrade lösbar? Dieses durchführen und sowohl die Schule als auch die Medienpädagogen informieren.
- Lösung nicht möglich? Kontakt zum Hersteller der digitalen Tafel aufnehmen. Hierzu die folgende Standardnachricht verwenden:

STANDARDNACHRICHT

„Sehr geehrte Damen und Herren,
die Schule XY hat uns die Störung einer der digitalen Tafeln gemeldet.

Gerätemodell:

Fehlerbeschreibung:

Analyse der Tafel im MDM:

Logs:

Update und Neustart bereits durchgeführt: ja/nein

Ansprechperson der Schule:

Kontakt:

Bitte unterstützen Sie uns bei der Störungsbehebung. Bitte behalten Sie bei Antworten die Ticketnummer im Betreff bei.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Max Mustermann“

Schritt 7: Abschluss

Die Lösung des Anliegens wird an die Schule gemeldet und das Ticket geschlossen. Bei neuen Fehlerbildern wird ein Eintrag in dem Wissensmanagement angelegt/ der entsprechende Wiki-Artikel aktualisiert.

Anhang

Dokumente zur Bearbeitung

Mustervorlage eines Service Items

Titel: XYZ

Hier sollte ein aussagekräftiger Titel für den Supportfall stehen.

(z.B. Netzwerkausfall, Verbindungsprobleme WLAN, Störung einer digitalen Tafel, Störung eines Multifunktionsdruckers, Zugangsdaten vergessen)

Eigenschaften

Herkunft: z. B. Störung, Problem, Service Request, ...

Priorität: z.B. 1, 2, 3 nicht festgelegt

Auswirkung: z.B. gering, mittel, hoch, extrem, nicht festgelegt

Dringlichkeit: z.B. niedrig, normal, hoch, nicht festgelegt

Betroffener Service: z.B. mobile Endgeräte, digitale Tafeln, Drucker, etc

Kategorie: z.B. Ausfall, Anmeldung, etc

Schritt 1: Titel des Schrittes

Wählen Sie einen passenden Titel für diesen Schritt. Hier wird beschrieben, welches der erste Schritt der Bearbeitung ist. Sofern hierzu andere Tools nötig sind, werden diese ebenfalls angegeben. Wenn eine Zuweisung an Teammitglieder erfolgt, wird genau notiert, wie diese zu erfolgen hat.

(z.B. Einholen erforderlicher Informationen zum betreffenden Asset und/oder zu der meldenden Schule)

Schritt 2: Titel des Schrittes

Wählen Sie einen passenden Titel für den zweiten Schritt. Auch hier gilt wieder, genaue Arbeitsanweisungen für den Support zu geben und nötige Werkzeuge zu benennen bzw. zu verlinken. Es können auch weitere (Teil-)Schritte notwendig werden.

(z.B. Analyse der Störung, Einholen eines Berichts/Reports aus einem Tool)

Findet Kommunikation mit der Schule statt, kann auch eine Standardantwort eingetragen werden, z. B.:

„Sehr geehrte Schule,

bitte teilen Sie uns noch die Informationen xyz zur weiteren Bearbeitung mit. Bitte antworten Sie dazu auf diese Mail.

Mit freundlichen Grüßen

Max Mustermann“

Die Standardantwort sollte durch ein anderes Format, z.B. kursiv von dem Anweisungstext unterschieden werden können.

Schritt 3: Titel des Schrittes

Wählen Sie einen passenden Titel für diesen Schritt. Möglicherweise benötigen die Supportmitarbeitende zur weiteren Bearbeitung Hintergrundinfos.

(z.B. *Informationen oder Anleitungen zum Vorgehen zur Behebung je nach Störungsursache*)

Diese können in einem Infokasten besonders hervorgehoben werden:
Zum Beispiel ein Hinweis zur Garantiezeit der Geräte bei einem Hardwaredefekt.

Schritt 4: Titel des Schrittes

Die Lösung des Anliegens sollte an die meldende Person und ggf. andere involvierte Parteien gemeldet werden. Hierzu wird dokumentiert, was an wen gemeldet werden muss. Außerdem wird festgehalten, wie die Mail als erledigt dokumentiert wird.

(z.B. Hinweise zur Dokumentation, Informationsweitergabe an erforderliche Akteure)

Prozessskizze:

Für komplexere Prozesse kann es hilfreich sein, eine Prozessskizze einzufügen.

**Gute Praxis**

Die auszuführenden Aufgaben werden im Fließtext oder als Aufzählung weiter beschrieben.

**Verweis**

Service Items und Servicescheine sind wesentliche Instrumente zur strukturierten Erfassung der Services in der Schul-IT. Wie diese sinnvoll in den Supportstrukturen eingesetzt werden können und zur Entlastung der Prozesse beitragen sehen Sie in folgenden Materialien: Schul-IT-Navigator (Website): „Handreichung zur Erstellung eines Servicekatlaogs“, "Umsetzungshilfe zur Erstellung eines Servicekatlaogs" (Modul „Technischer Support“) und " Umsetzungshilfe zur Erstellung eines Supportkonzepts" (Modul „Technischer Support“)

Autorinnen und Autoren

Sandra Noto (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Friederike Jörke (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Rabea Franke (SynTAGit GmbH)

PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH Friedrichstr. 149, 10117 Berlin | www.pd-g.de | schuedigital@pd-g.de



Schon gewusst?

Mehr Fachwissen zum Thema Schul-IT
finden Sie auf unserer Webseite:

 www.schul-it-navigator.de

Haben Sie Feedback zu den Umsetzungshilfen für uns? Fehlt Ihnen noch etwas?

Ihre Rückmeldungen sind für uns wichtig, da die Umsetzungshilfen kontinuierlich überarbeitet werden. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

 feedback@schul-it-navigator.de