

Application Management

Leistungsbeschreibung

SHE Informationstechnologie AG

Autor: Dipl. Inf. (FH) Christian Ettinger

20.05.2025

Inhaltsverzeichnis

1	Übersicht	4
2	Application Management Services bei SHE.....	7
2.1	Service Management	8
2.1.1	Eskalationsprozess	8
2.1.2	Bewertung von Anfragen	9
3	Servicepakete	10
3.1	BASIC	10
3.2	STANDARD	11
3.3	ADVANCED	13
4	Monatliche Stundenbudgets.....	15
4.1	Stundenbudgets für Projektmanagement.....	16
4.2	Zusatzleistungen bei Stundenbudgets	16
4.3	Budgetmodelle.....	17
4.3.1	Budgetmodell Standard	17
4.3.2	Budgetmodell Fix.....	17
5	Service Add-Ons.....	18
5.1	Artificial Intelligence (AI) Enablement.....	18
5.2	Application Security.....	19
5.3	Application Analysis.....	20
5.4	Application Management PLUS.....	20
5.5	Customer Experience.....	21
5.6	DevOps	22
5.7	Dedicated Team	23
6	Service Foundation	24
6.1	Abrechnung von Pauschalen und Leistungen	28
6.2	Abgrenzungen	30

6.3	Mitwirkungspflichten des Kunden	32
6.3.1	Richtlinien für die Verwendung von Prioritäten	32
6.3.2	Meldepflicht für ausscheidende Mitarbeiter	33
6.3.3	Automatisches Schließen von Anfragen	33
6.4	Änderungsvorbehalt	33
6.5	Wartungsarbeiten	34
6.6	Arbeitsabläufe	35
6.6.1	Standardarbeitsablauf	35
6.6.2	Arbeitsablauf für Störungen und Problemen	37
6.6.3	Arbeitsablauf für Änderungsanfragen.....	39

1 Übersicht

Dieses Dokument enthält eine Beschreibung der von SHE angebotenen *Application Management Servicepakete* und möglicher *Leistungserweiterungen*.

Alle Servicepakete basieren auf einem *gemeinsamen Leistungsrahmen*, der detailliert im Kapitel **SERVICE FOUNDATION** eingesehen werden kann.

Es werden drei aufeinander bauende **Servicepakete** angeboten:

- ▶ **BASIC** - Unser Einstiegerpaket mit allen notwendigen Basisleistungen für einen grundlegenden Anwendungssupport.
- ▶ **STANDARD** - Unser Servicepaket mit standardisierten Leistungen für ein professionelles Anwendungsmanagement.
- ▶ **ADVANCED** - Unser Angebot für ein individuell an Ihre Anforderungen und Bedürfnisse angepasstes Anwendungsmanagement.

Weiterhin besteht die Möglichkeit, alle Servicepakete modular mit speziellen **Service Add-Ons** aus fortgeschrittenen Themen des Anwendungsmanagements auszubauen. Aktuell können wir in folgenden Bereichen mit entsprechenden Experten in unseren Teams unterstützen:

- ▶ **ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) ENABLEMENT** - Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) zur Unterstützung ihrer Geschäftsprozesse
- ▶ **APPLICATION SECURITY** - Sichere Entwicklung und Betrieb von Anwendungen
- ▶ **APPLICATION ANALYSIS** - Tiefergehende Analyse von Anwendungen
- ▶ **APPLICATION MANAGEMENT PLUS** - Professionelle Steuerung und Management im Application Management
- ▶ **CUSTOMER EXPERIENCE** – CX Beratung und Zugriff auf das Portfolio klassischer Agenturleistungen
- ▶ **DEVOPS** - Integration von etablierten DevOps Tools und Methoden
- ▶ **DEDICATED TEAM** - Organisation und Management von Teams, die ausschließlich für einen Kunden arbeiten

Detaillierte Informationen hierzu sind im Kapitel **SERVICE ADD-ONS** zu finden.

Ab dem Servicepaket Standard besteht die Möglichkeit, ein monatliches Stundenbudget für die Bearbeitung Ihrer Anfragen, sowie Projektmanagementaufgaben zu vereinbaren und über die monatliche Servicepauschale abzurechnen. Mehr hierzu im Kapitel **MONATLICHE STUNDENBUDGETS**.

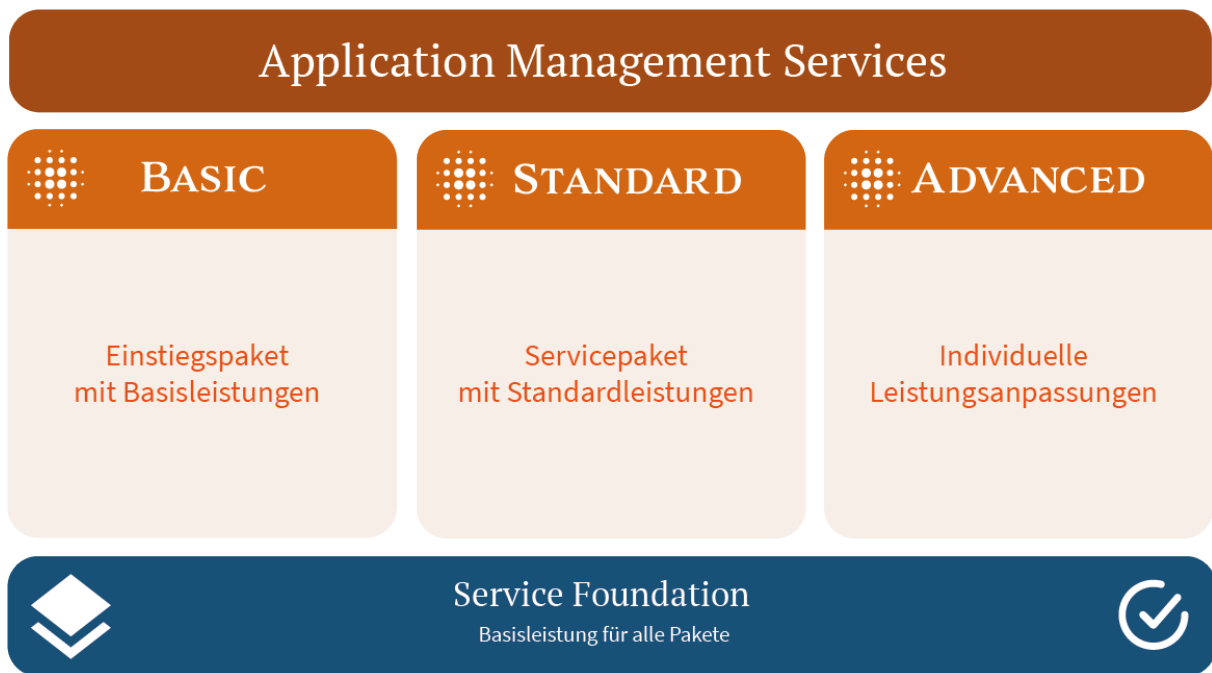


Abbildung 1: Application Management Servicepakete bei SHE

Optionale Service Add-Ons

 AI Enablement Service Add-On ☐	 Application Security Service Add-On ☐
 Application Analysis Service Add-On ☐	 Application Management PLUS Service Add-On ☐
 Customer Experience Service Add-On ☐	 DevOps Service Add-On ☐
 Dedicated Team Service Add-On ☐	

Abbildung 2: Optionale Service Add-Ons

Optionale monatliche Stundenbudgets

 Anfragebearbeitung Stundenbudget / Monat -- Std.	 Projektmanagement Stundenbudget / Monat -- Std.
--	---

Abbildung 3: Optionale monatliche Stundenbudgets

2 Application Management Services bei SHE

SHE hat für das Thema *Application Management* einen eigenen Serviceansatz entwickelt, der aus jahrelanger Projekt- und Betriebserfahrung mit unseren Kunden, sowie deren Bedürfnisse heraus entstanden ist und sich am Lebenszyklus von Geschäftsanwendungen ausrichtet.

Das SHE *Application Management* schließt damit die Lücke zwischen den Softwareentwicklungsprojekten und dem anschließenden Betrieb von Geschäftsanwendungen und berücksichtigt dabei die immer komplexer werdenden Anwendungslandschaften bei gleichzeitig steigenden Anforderungen an die Geschäftsanwendungen aus dem Kerngeschäft unter Berücksichtigung von Lieferterminen, Qualität und Sicherheit.

Weiterhin bietet SHE *Application Management* Unterstützung in allen Aspekten des Lebenszyklus ihrer Geschäftsanwendung, von der ersten Planung, Anforderungsmanagement, Softwareentwicklung bis hin zum Regelbetrieb und der kontinuierlichen Verbesserung.

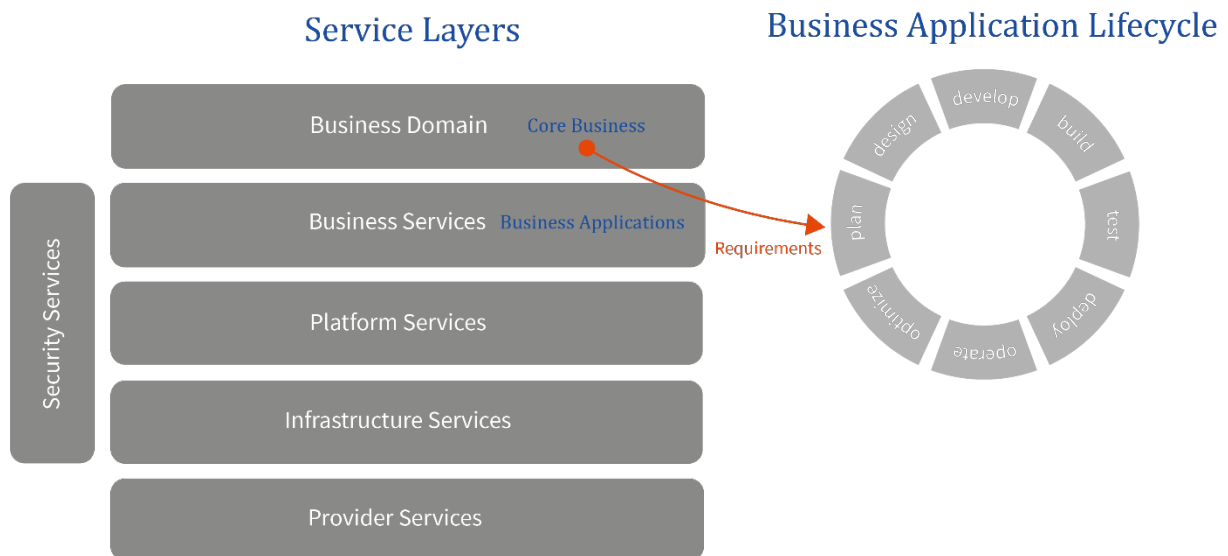


Abbildung 4: Application Management Modell

2.1 Service Management

Das SHE Service Management ist gesamtheitlich für die Planung und Betreuung unserer *Application Management Services* verantwortlich und steht unseren Kunden als zentraler Ansprechpartner für alle Themen rund um diese Dienstleistung zur Verfügung.

Mit Abschluss eines *Application Management* Vertrags erhalten sie einen Serviceschein, der unter anderem die für sie geltenden Möglichkeiten zur telefonischen Kontaktaufnahme mit dem SHE Service Management enthält. Darüber hinaus ist das SHE Service Management über die E-Mail-Adresse service.management@she.net erreichbar.

Folgende Themen werden direkt von unserem Service Management **verantwortet**:

- SLA-Monitoring und - Reporting¹
- Rechnungsstellung und Leistungsnachweise
- Budgetkontrolle und -reporting²
- Vertragsmanagement
 - Neuverträge
 - Vertragsanpassungen und -verlängerungen
 - Kündigungen
- Servicequalität und Kundenzufriedenheit
- Eskalations- und Beschwerdemanagement
- Gewährleistungsthemen

2.1.1 Eskalationsprozess

Im Falle von grundsätzlichen Beschwerden, wenden sie sich bitte direkt an das SHE Service Management. Sollte sich eine konkrete Beschwerde im Rahmen der Bearbeitung einer einzelnen Kundenanfrage ergeben, äußern sie diese bitte zunächst direkt als Kommentar zur Anfrage. So geben sie dem

¹ Nicht für Servicepaket BASIC

² Nur für Servicepakete mit monatlichen Stundenbudgets

Bearbeiter ihrer Anfrage zunächst die Möglichkeit auf ihre Kritik zu reagieren und die Anfrage möglichst doch noch zu ihrer Zufriedenheit zu klären. Sollte dies nicht möglich sein, können sie, ebenfalls als Kommentar in der Anfrage, die Eskalation zum Service Management verlangen oder das Service Management hierzu direkt kontaktieren.

2.1.2 Bewertung von Anfragen

Unser Kundenportal bietet ihnen als Anfrageersteller (Reporter) zusätzlich die Möglichkeit, nach Lösung jeder Anfrage, Rückmeldung zu deren Bearbeitung zu geben. Achten sie hierfür bitte auf entsprechende Mails, die sie nach Beendigung der Anfragebearbeitung erhalten und zur Abgabe einer Bewertung auffordern.

Auf diese Weise können sie nicht nur berechtigte Kritik äußern, sondern unseren Anfragebearbeitern auch sehr direkt Lob und Anerkennung zukommen lassen.

Außerdem wird ihnen und uns damit die Möglichkeit eines sehr konkreten Blicks auf die Kundenzufriedenheit gegeben.

3 Servicepakete

3.1 BASIC ³

Unser Einstiegerpaket mit allen notwendigen Basisleistungen für einen grundlegenden Anwendungssupport.

Für das Servicepaket **BASIC** gelten die in der **SERVICE FOUNDATION** beschriebenen Leistungen und Definitionen.

Zusätzlich sind folgende Leistungen in der monatlich zu entrichtenden Servicepauschale enthalten:

- ✓ **Kundenportalzugang für 2 personalisierte Benutzer.**
- ✓ **Weitere Kundenportalzugänge können hinzugebucht werden.**
- ✓ **Für die Rollen der jeweiligen Zugänge, kann zwischen den definierten **KUNDENPORTAL-ROLLEN** frei gewählt werden.**
- ✓ **Service Add-Ons können hinzugebucht werden.**
- ✓ **First Level Support: Anfrage-Monitoring und -Dispatching.**
- ✓ **Zugriff auf Service Management über E-Mail und Telefon.**
- ✓ **Feste Zuweisung zu einem unserer Multikunden Support Teams.**
- ✓ **Basic SLA im Application Management**
 - Zugesicherte **Reaktionszeit** (Initial Response Time) für alle Vorgangstypen unter Berücksichtigung der **SERVICEZEITEN**:
 - **24 Stunden**

Folgende Leistungsmerkmale sind explizit nicht in diesem Servicepaket verfügbar:

- ✗ **Monatliches SLA Reporting.**
- ✗ **Monatliche Stundenbudgets.**

³ Servicepaket Basic 2.0 mit Service Foundation Version 2.0 rev.3

3.2 STANDARD⁴

Unser Servicepaket mit standardisierten Leistungen für ein professionelles Anwendungsmanagement.

Für das Servicepaket **STANDARD** gelten zunächst alle im Paket **BASIC** und **SERVICE FOUNDATION** beschriebenen Leistungen und Definitionen.

Darüber hinaus sind folgende Leistungsmerkmale und -erweiterungen in diesem Paket enthalten:

- ✓ Kundenportalzugang für **10 personalisierte Benutzer**.
- ✓ Weitere Kundenportalzugänge können hinzugebucht werden.
- ✓ Für die Rollen der jeweiligen Zugänge kann zwischen den definierten **KUNDENPORTALROLLEN** frei gewählt werden.
- ✓ Service Add-Ons können hinzugebucht werden.
- ✓ First Level Support: Anfrage-Monitoring und -Dispatching.
- ✓ Zugriff auf Service Management über E-Mail und Telefon.
- ✓ Feste Zuweisung zu einem unserer Multikunden Support Teams.
- ✓ **Direkter Zugriff auf Projektmanager und unsere Solution Architects.**
- ✓ **Monatliche Stundenbudgets hinzubuchbar.**
- ✓ **Standard SLA im Application Management**
 - Zugesicherte **Reaktionszeit** (Initial Response Time) für alle Vorgangstypen nach Priorität und unter Berücksichtigung der **SERVICEZEITEN**:
 - **Low: 16 Stunden**
 - **Medium: 8 Stunden**
 - **High: 2 Stunden**
- ✓ **Monatlicher SLA Report.**

Folgende Leistungsmerkmale sind explizit nicht in diesem Servicepaket verfügbar:

⁴ Servicepaket Standard Version 2.0 – basierend auf Servicepaket Basic 2.0 mit Service Foundation Version 2.0 rev.3

⊘ **Individuelle Anpassung von Service Parametern**

3.3 ADVANCED ⁵

Unser Angebot für ein individuell an Ihre Anforderungen und Bedürfnisse angepasstes Anwendungsmanagement.

Für das Servicepaket **ADVANCED** gelten zunächst alle im Paket **STANDARD** und **SERVICE FOUNDATION** beschriebene Leistungen und Definitionen.

Darüber hinaus sind folgende Leistungsmerkmale und -erweiterungen in diesem Paket enthalten:

- ✓ Kundenportalzugang für **50 personalisierte Benutzer**.
- ✓ Weitere Kundenportalzugänge können hinzugebucht werden.
- ✓ Für die Rollen der jeweiligen Zugänge kann zwischen den definierten **KUNDENPORTALROLLEN** frei gewählt werden.
- ✓ Service Add-Ons können hinzugebucht werden.
- ✓ First Level Support: Anfrage-Monitoring und -Dispatching.
- ✓ Zugriff auf Service Management über E-Mail und Telefon.
- ✓ Feste Zuweisung zu einem unserer Multikunden Support Teams.
- ✓ Direkter Zugriff auf Projektmanager und Solution Architects.
- ✓ Monatliche Stundenbudgets hinzubuchbar.
- ✓ Standard SLA im Application Management
 - Zugesicherte Reaktionszeit (Initial Response Time) für alle Vorgangstypen nach Priorität und unter Berücksichtigung der **SERVICEZEITEN**:
 - Low: 16 Stunden
 - Medium: 8 Stunden
 - High: 2 Stunden
- ✓ Monatlicher SLA Report.
- ✓ **Individuelle Anpassung von Service Parametern nach Absprache möglich. Unter anderem:**

⁵ Servicepaket Advanced Version 2.0 – basierend auf Servicepaket Standard 2.0 mit Service Foundation in der Version 2.0 rev.3

- **Anpassung von Reaktions- und Servicezeiten an kundenspezifische Erfordernisse.**
- **Zusätzliche SLAs möglich, z.B. Lösungszeiten für definierbare Probleme.**
- **Technische Anbindung an kundeseitige Ticketsysteme.**
- **Anpassung der standardisierten Abrechnungsmodalitäten⁶.**
- **Änderung der standardisierten Vertragslaufzeit⁷.**

⁶ Siehe Abrechnung von Pauschalen und Leistungen 6.1

⁷ Siehe Abrechnung von Pauschalen und Leistungen 6.1

4 Monatliche Stundenbudgets

Es besteht grundsätzlich die Möglichkeit, Servicepakete⁸ durch monatliche Stundenbudgets zu erweitern, die den monatlichen Servicepauschalen hinzugerechnet werden.

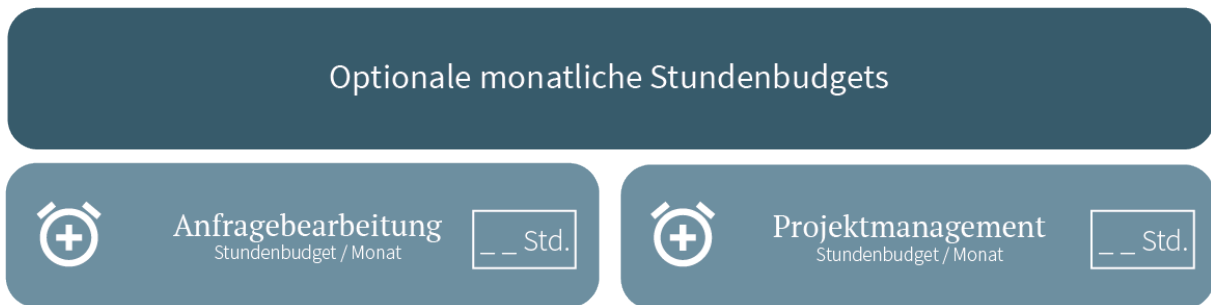


Abbildung 5: Optionale monatliche Stundenbudgets

Hierbei wird zwischen Budgets für die Bearbeitung von Anfragen und Budgetstunden für Projektleitungstätigkeiten unterschieden. Stundenbudgets haben deutliche Vorteile für alle Seiten:

- **Planbarkeit:** Die Budgetstunden können in den verantwortlichen Teams fest eingeplant und für laufende Arbeiten und die jeweiligen Kunden fest reserviert werden. Dies führt zu einer deutlich schnelleren Anfragebearbeitung für Arbeiten im Rahmen der Stundenbudgets.
- **Kostensicherheit:** Bei einer optimalen Anpassung der Stundenbudgets an die Erfordernisse Ihrer Anwendungslandschaft, sind die Kosten vorhersehbar und längerfristig stabil.
- **Priorisierung:** Die Größe von Stundenbudgets sind ein wesentlicher Priorisierungsfaktor bei der Zeitplanung von Arbeiten für unterschiedliche Kunden, wenn Aufgaben eine vergleichbare Dringlichkeit besitzen.
- **Kostenersparnisse**
 - Die Abnahme fester Stundenkontingente ermöglicht SHE mit bevorzugten Stundensätzen zu arbeiten.
 - Zusätzlich reduziert ein eingebauter *Staffelrabatt* die Servicepauschale in Abhängigkeit der Größe der Stundenbudgets.

⁸ ausgenommen dem Servicepaket Basic

- **Einfachheit:** Arbeiten gegen Stundenbudgets reduzieren diese auf den Zeitaufwand ohne Berücksichtigung der Qualifikationsstufen von Bearbeitern.

4.1 Stundenbudgets für Projektmanagement

Aus unserer Erfahrung zeigt sich, dass der Bedarf an kurzfristigen Abstimmungen, dringender Klärungen, konzeptioneller Arbeiten, Regelterminen und anderer dem Projektmanagement sowie Consulting zuzuordnenden Tätigkeiten, gerade bei der umfänglichen und fortlaufenden Betreuung von Geschäftsanwendungen oft unterschätzt wird und besonderen Dynamiken unterliegen.

Die zuvor dargestellten Aspekte, insbesondere **PLANBARKEIT** und **PRIORISIERUNG**, haben besonderes Gewicht beim gemeinsamen Management ihrer Anwendungslandschaft.

Hier raten wir in gegenseitigem Interesse zu gut abgestimmten Stundenbudgets, die ausschließlich für Projektmanagement Aufgaben genutzt werden können.

4.2 Zusatzleistungen bei Stundenbudgets

Bei Vereinbarung von Stundenbudgets erhalten Sie folgende zusätzliche Leistung:

- ✓ **Monatlicher Budgetstatusreport.**
- ✓ **Benachrichtigung bei Budgetüberschreitung⁹.**

⁹ Bezogen auf die Servicezeiten

4.3 Budgetmodelle

Für den Umgang mit nicht in Anspruch genommenen Budgetstunden stehen folgende Modelle zur Verfügung.

4.3.1 Budgetmodell Standard¹⁰

Im *Budgetmodell Standard*, werden nicht in Anspruch genommene Budgetstunden eines Monats automatisch in die Folgemonate übernommen, verfallen aber nach jeweils einem Vertragsjahr (siehe *Service Foundation* - **ABRECHNUNG VON PAUSCHALEN UND LEISTUNGEN 10.A.**)

4.3.2 Budgetmodell Fix

Im *Budgetmodell Fix*, werden nicht in Anspruch genommene Budgetstunden eines Monats **explizit nicht** in die Folgemonate übernommen, werden dafür aber mit einem vergünstigten Stundensatz in der monatlichen Servicepauschale kalkuliert. (siehe *Service Foundation* - **ABRECHNUNG VON PAUSCHALEN UND LEISTUNGEN 10.B**)

¹⁰ Das Budgetmodell Standard gilt immer dann, wenn kein anderes Budgetmodell vertraglich vereinbart wird.

5 Service Add-Ons

Die Idee der Service Add-Ons besteht darin, fortgeschrittene Themen eines geregelten Application Managements, die jedoch über die Grenzen eines reinen Anwendungssupports hinausgehen, als regelmäßige Leistungen anzubieten. Da die entsprechenden Anforderungen in diesem Bereich sehr individuell und damit schwer zu standardisieren sind, sollen die Service Add-Ons als thematisch gruppierter Katalog möglicher Leistungen verstanden sein, die SHE kompetent als Application Management Dienstleistungen für sie erbringen kann. Bei Bedarf stimmen wir gerne ein auf ihre Erfordernisse passendes Paket von Leistungserweiterungen aus folgenden Bereichen mit ihnen ab.

5.1 Artificial Intelligence (AI) Enablement

Wir unterstützen Sie dabei, KI gewinnbringend und verantwortungsvoll in Ihre Geschäftsprozesse und Anwendungen zu integrieren – mit einem klaren Fokus auf echten Mehrwert, Sicherheit und Nachhaltigkeit.

✓ **Potenziale identifizieren**

Gemeinsame Analyse Ihrer bestehenden Prozesse und Anwendungen: Wo kann KI Automatisierung ermöglichen, Entscheidungen unterstützen oder den Kundenservice verbessern?

✓ **Use Cases konkretisieren**

Entwicklung tragfähiger KI-Anwendungsszenarien mit klarer Zielsetzung – z. B. für intelligente FAQ-Systeme, Prognosen, Dokumentenanalyse oder Assistenzfunktionen.

✓ **Verantwortungsvoller KI-Einsatz**

Beratung zu regulatorischen, ethischen und unternehmensspezifischen Anforderungen – für sichere, nachvollziehbare und vertrauenswürdige KI-Lösungen.

✓ **Integration in Ihre Anwendungen**

Technologieneutrale Begleitung bei der Umsetzung: von der Auswahl geeigneter Plattformen über die Entwicklung bis hin zur Integration in Ihre bestehende Systemlandschaft.

✓ **Daten nutzen – ohne sie preiszugeben**

Aufbau von KI-Lösungen, die interne Wissensbestände datenschutzkonform einbeziehen – z. B. durch moderne Architekturen zur kontextgestützten Beantwortung von Fragen.

✓ **KI-gestützter Betrieb und kontinuierliche Verbesserung**

Einführung von Mechanismen, mit denen KI-Systeme überwacht, bewertet und weiterentwickelt werden können – transparent und messbar.

5.2 Application Security

Wir helfen Ihnen dabei, Ihre Anwendungen über alle Phasen hinweg wirksam abzusichern – von der Planung über die Entwicklung bis zum laufenden Betrieb. Ziel ist ein stabiler, vertrauenswürdiger Einsatz Ihrer Software im Einklang mit gängigen Sicherheitsstandards.

✓ **Regelmäßige Security Advisories**

Wir informieren Sie proaktiv über sicherheitskritische Schwachstellen in eingesetzten Komponenten und geben klare Handlungsempfehlungen.

✓ **Security Audit Workshops nach OWASP¹¹**

In strukturierten Workshops analysieren wir die Sicherheit Ihrer Anwendungen auf Basis etablierter Standards – praxisnah und priorisiert.

✓ **Penetrationstests (PEN Tests)**

Gezielte Tests aus Angreiferperspektive zeigen konkrete Risiken auf – als Grundlage für präventive Schutzmaßnahmen..

✓ **Security Fixes**

Wir helfen bei der zügigen Beseitigung erkannter Schwachstellen – direkt im Code oder durch Systemkonfiguration.

✓ **Web Application Firewalls (WAF)**

Wir unterstützen bei der Auswahl, Konfiguration und dem Betrieb von Firewalls zum Schutz Ihrer Webanwendungen.

✓ **Malware Protection Systeme**

Für Anwendungen mit Datei-Uploads oder externen Inhalten richten wir effektive Schutzmechanismen gegen Schadsoftware ein.

¹¹ <https://www.owasp.org>

5.3 Application Analysis

Wir machen Ihre Anwendungen transparent – durch strukturierte Analysen, gezielte Tests und klare Optimierungsvorschläge. So sichern Sie langfristig Performance, Wartbarkeit und Weiterentwicklung.

✓ **Architekturanalysen**

Wir bewerten Ihre Softwarearchitektur hinsichtlich Stabilität, Erweiterbarkeit und technischer Schulden.

✓ **Last- und Performancetests**

Realitätsnahe Tests identifizieren Engpässe und Schwachstellen unter Last – bevor sie im Betrieb zum Problem werden.

✓ **Profiling von Anwendungen**

Wir untersuchen das Laufzeitverhalten Ihrer Anwendung detailliert, um ineffiziente Abläufe und Ressourcenfresser aufzudecken.

✓ **Strukturierte Qualitätssicherung**

Wir helfen Ihnen, kontinuierliche Qualitätssicherungsprozesse zu etablieren – pragmatisch, messbar, nachvollziehbar.

✓ **Crowd-Testing Maßnahmen**

Echte Nutzer testen Ihre Anwendung unter realen Bedingungen – wertvolle Rückmeldungen inklusive.

✓ **Optimierungsmaßnahmen**

Auf Basis der Analysen entwickeln wir konkrete Vorschläge zur Verbesserung von Code, Architektur und User Experience.

5.4 Application Management PLUS

Wir unterstützen Sie beim professionellen Management Ihrer Anwendungslandschaft – strategisch, strukturiert und abgestimmt auf Ihre Geschäftsziele. So behalten Sie Kontrolle über Kosten, Qualität und Weiterentwicklung.

✓ **Projektsteuerung und Management**

Wir übernehmen Planung, Steuerung und Kommunikation Ihrer Anwendungsprojekte – von klein bis komplex.

✓ **Anforderungsmanagement**

Wir helfen Ihnen, Anforderungen sauber zu erfassen, zu priorisieren und für alle Beteiligten nachvollziehbar zu dokumentieren.

✓ **Produktevaluierungen**

Wir begleiten Sie bei der Auswahl passender Produkte und Lösungen – objektiv, marktbezogen und zukunftsicher.

✓ **Business Case Erstellung**

Wir unterstützen Sie bei der Entwicklung tragfähiger wirtschaftlicher Entscheidungsgrundlagen für Ihre Projekte.

✓ **Application Lifecycle Management**

Wir helfen, Ihre Anwendungen über den gesamten Lebenszyklus hinweg effizient zu betreuen und weiterzuentwickeln.

5.5 Customer Experience

Wir verbessern die Nutzererfahrung Ihrer Anwendungen durch starke Gestaltung, gezielte Analytik und fundierte Beratung. Ziel ist ein positives, wirksames Nutzererlebnis entlang aller Kontaktpunkte.

✓ **Corporate Design und Identity**

Wir gestalten oder modernisieren Ihren Markenauftritt für digitale Produkte – konsistent, wiedererkennbar und nutzerfreundlich.

✓ **UX/UI Workshops und Umsetzung**

Wir analysieren Nutzerbedürfnisse, erarbeiten Wireframes und setzen intuitive Interfaces nach aktuellen Standards um.

✓ **Digitale Marketingmaßnahmen**

Wir entwickeln Strategien und Inhalte für Ihre digitale Kommunikation – von SEO bis Social Media.

✓ **Digitale Medien**

Ob Website, Video oder Banner – wir erstellen Inhalte, die Ihre Botschaften wirksam transportieren.

✓ **Usability Analysen und Tests**

Mit bewährten Methoden prüfen wir Ihre Anwendung auf Verständlichkeit, Effizienz und Barrieren.

✓ **SEO-Analysen und OnPage-Maßnahmen**

Wir verbessern die Sichtbarkeit Ihrer digitalen Angebote – durch technische, strukturelle und inhaltliche Maßnahmen.

✓ **Web-Tracking und -Reporting**

Wir messen das Nutzerverhalten und leiten daraus konkrete Handlungsempfehlungen zur Optimierung ab.

✓ **Unterstützung bei Tag-Management**

Wir helfen beim Einführen und Steuern von Tracking- und Marketing-Tags – für volle Kontrolle über Ihre Daten.

5.6 DevOps

Wir verbinden Entwicklung und Betrieb zu einem nahtlosen Prozess. So beschleunigen Sie Releases, erhöhen die Qualität und sichern Ihre Betriebsstabilität nachhaltig ab.

✓ **DevOps Consulting**

Wir beraten zu Kultur, Prozessen und Tools, um eine DevOps-Mentalität in Ihrer Organisation zu verankern.

✓ **CI/CD-Pipelines**

Wir bauen automatisierte Strecken für Build, Test und Deployment – effizient, nachvollziehbar und wiederholbar.

✓ **Monitoring und Alarmierung**

Wir etablieren ein durchgängiges Monitoring mit intelligenter Alarmierung – für stabile Anwendungen im Live-Betrieb.

✓ **Log-Konsolidierung**

Wir führen relevante Logs zentral zusammen, analysieren sie strukturiert und schaffen so Transparenz.

✓ **Automatisierungslösungen**

Wir identifizieren wiederkehrende manuelle Tätigkeiten und ersetzen sie durch zuverlässige Automatisierung.

5.7 Dedicated Team

Wir stellen Ihnen ein festes Team aus Fachkräften zur Seite – eingebunden in Ihre Prozesse, erreichbar wie intern, spezialisiert auf Ihre Anwendungen.

✓ **Volle Verfügbarkeit und Spezialisierung**

Ihr dediziertes Team kennt Ihre Applikationen im Detail und arbeitet exklusiv für Sie.

✓ **Flexible Einbindung in Ihre Organisation**

Ob als externe Einheit oder vollständig integriert – das Team passt sich Ihren Prozessen an.

✓ **Nutzung Ihrer Systeme und Standards**

Das Team arbeitet mit Ihren Tools und folgt Ihren Qualitätsstandards.

✓ **Individuelle Teamstruktur**

Zuschnitt nach Bedarf: vom 2er-Kernteam bis zur vollausgestatteten Applikationscrew.

✓ **Führung durch den Kunden möglich**

Sie behalten die Steuerung – fachlich und/oder disziplinarisch.

✓ **Langfristige Teambindung**

Bei Bedarf rekrutieren wir passgenau und nachhaltig – für Kontinuität im Betrieb.

✓ **Kostenvorteile bei großem Umfang**

Ab einer gewissen Größe kann auf eine monatliche Servicepauschale verzichtet werden.

6 Service Foundation ¹²

Die gemeinsame Basis aller Application Management Servicepakete bildet die im Folgenden beschriebene *Service Foundation*.

1. Alle vom Kunden initiierten Vorgänge werden nachvollziehbar in Form von Tickets angefragt und dokumentiert.
 - a. Dabei gilt die Regel, einzelne Vorgänge so spezifisch wie möglich zu beschreiben und auf Sammelvorgänge zu verzichten.
 - b. SHE behält sich vor, Anfragen im Auftrag oder im Namen des Kunden zu öffnen, wird diesen Sachverhalt aber entsprechend in der Ticketbeschreibung vermerken (z.B. wenn sich eine Anfrage aus einer Korrespondenz, einem Telefonat oder einer Besprechung mit dem Kunden ergibt).
 - c. SHE behält sich vor, Anfragen automatisiert auf Grund von Ereignissen in technischen Überwachungssystemen zu öffnen.
 - d. SHE behält sich vor, einzelne Anfragen, die sich auf mehrere Vorgänge beziehen (Sammelvorgänge), in mehrere Anfragen aufzuteilen, um diese unabhängig voneinander bearbeiten zu können.
2. SHE stellt zu diesem Zweck ein zweisprachiges Kundenportal auf Basis von *Atlassian Jira Service Management Cloud* zur Verfügung.
 - a. Die unterstützten Sprachen sind Deutsch und Englisch.
3. Das Kundenportal von SHE ist über die Internetadresse <https://support.she.net> erreichbar.
 - a. Das Kundenportal wird in einer SHE eigenen Site als Atlassian Cloud Service mit Datenhaltung in der EU gehostet. Für die Verfügbarkeit des Kundenportals gelten die SLA-Bedingungen für Standard Atlassian Cloud-Dienste (<https://www.atlassian.com/legal/sla>).
 - b. Für den Fall eines größeren Ausfalls der von SHE genutzten Atlassian Cloud-Dienste werden für die Zeit des Ausfalls Notfallsupportwege nach Information und Absprache mit unseren Kunden organisiert. SLAs und deren Messungen sind für die Dauer eines Notfallsupports ausgesetzt.

¹² Service Foundation Version 2.0 (rev.2)

- c. Zugriffe auf das Kundenportal erfolgen ausschließlich über personalisierte Atlassian Zugangskonten.
- 4. SHE hält ein Team von Serviceagenten für die geregelte Betreuung eingehender Anfragen im Kundenportal als erste Supportstufe (Front Office) vor.
- 5. SHE hält weiterhin qualifizierte Fachteams für die Anfragebearbeitung als zweite Supportstufe (Back Office) vor. Diese Teams bestehen aus Software Entwicklern, Software Architekten und Security Experten, und können zur Unterstützung auf erfahrene Projektmanager, SHE Infrastruktur Experten sowie diverser Produktspezialisten zurückgreifen.
- 6. Grundsätzlich besteht auch die Möglichkeit des direkten Zugriffs auf erfahrene Projektmanager und IT Solution Architekten.
- 7. SHE kann die im Rahmen einer Anwendungsbetreuung notwendig werdenden Supportfälle externer Dienstleister im Sinne einer dritten Supportstufe organisieren und betreuen, insofern dies möglich und vom Kunden nicht explizit untersagt ist.
 - a. SHE handelt in diesen Fällen im Namen und Auftrag des Kunden.
 - b. Bestehende Anfragen in unserem Kundeportal, die den Support externer Dienstleister erforderlich machen, werden entsprechend kommentiert und befinden sich für die Bearbeitungsdauer des externen Supportfalls in einem Wartestatus.
 - c. SHE Fachabteilungen deren Unterstützung im Rahmen einer Anfragebearbeitung notwendig wird, die jedoch nicht dem Anwendungssupport zugeordnet werden können, sind als externe Dienstleister anzusehen. Speziell sind dies z.B.
 - i. SHE Infrastrukturteams bei zusätzlich bestehendem Hosting und Betriebsverträgen mit SHE
 - ii. SHE Softwareentwicklungsteams für komplexere Softwareentwicklungsaufgaben
- 8. Die Zuweisung von Kundenanfragen („Tickets“) an verantwortliche Bearbeiter erfolgt nach Verfügbarkeit, sowie fach- und qualifikationsbezogen durch SHE.
 - a. Der verantwortliche Bearbeiter kann und darf im Laufe einer Anfragebearbeitung wechseln, wenn dies aus fachlichen oder anderen internen Gründen notwendig wird.

9. Jedes *Servicepaket* enthält eine definierte Anzahl von Zugangskonten (Kundenportalzugang). Weitere Kundenportalzugänge können für einen Pauschalpreis hinzugebucht werden.
10. Folgende Aspekte des Kundenportals sind standardisiert und können nicht kundenspezifisch angepasst werden:
 - a. **Vorgangstypen** (*Issue types*)
 - i. **Incident:** Vorgang zur Behandlung von Störungen und Anwendungsfehlern.
 - ii. **Problem:** Vorgang zur Analyse von Problemen, die regelmäßig zu Störungen führen.
 - iii. **Change:** Vorgang zum Management von Änderungsanforderungen.
 - iv. **Access:** Vorgang Bearbeitung von Zugriffsanforderungen (z.B. Anlegen von Accounts, Zurücksetzen von Passwörtern)
 - v. **Support:** Vorgang für allgemeine Unterstützungsleistungen wie Fragen, Beratungen.
 - vi. **Quote:** Anfrage an unsere Vertriebsorganisation für die Erstellung eines Angebots.
 - b. **Arbeitsabläufe** (*Workflows*): Im Kundenportal sind standardisierte Arbeitsabläufe für die Vorgangstypen definiert und konfiguriert.
 - c. **Prioritäten**, als grundsätzliches Maß der Dringlichkeit von Anfragen. Eine zeitliche Definition der Dringlichkeiten wird in Form von *Service Level Agreements* auf Ebene der Servicepakete festgelegt.
 - i. **None:** Keine Dringlichkeit.
 - ii. **Low:** Geringe Dringlichkeit.
 - iii. **Medium:** Normale Dringlichkeit.
 - iv. **High:** Hohe Dringlichkeit.
 - d. **SLA Messungen**, basieren grundsätzlich auf dem *SHE Kundenportal* unter Nutzung der entsprechenden Funktionalität von *Atlassian Jira Service Management Cloud*, vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Atlassian Cloud-Dienste.

- i. Als *initiale Reaktionszeit* wird die Zeit von Eröffnung einer Anfrage (Status „Open“) bis zum Beginn der Bearbeitung durch Zuweisung an einen verantwortlichen Bearbeiter (Status „In Support“ oder „In Assessment“) gemessen.
- e. **Kundenrollen**
 - i. **User (Anwender):** Rolle für normale Anwender einer zu betreuenden Geschäftsanwendung. Dürfen alle Vorgänge außer den folgenden initiieren:
 - 1. Änderungsvorgänge (Change Requests)
 - 2. Anlage neuer Benutzerkonten (Access – New Accounts)
 - ii. **Manager:** Rolle für die Verantwortlichen einer Geschäftsanwendung. Dürfen alle Vorgänge initiieren.
- f. **Servicezeiten:** Im *Application Management* gelten folgende *Servicezeiten* als Basis für SLA-Definitionen und deren -Messungen.
 - i. Als *Servicezeit* werden alle Arbeitstage (Montag-Freitag) in der Zeit von **08:30 bis 17:00 (MEZ/MESZ)** definiert.
 - ii. Von der *Servicezeit* ausgenommen sind alle in **Rheinland-Pfalz/Deutschland** geltenden **Feiertage** zuzüglich dem **24. und 31. Dezember**.
- g. **Wartungsfenster:** Sind im Rahmen der Anwendungsbetreuung Wartungsfenster außerhalb der geltenden **SERVICEZEITEN** notwendig, so sind diese mit einem Vorlauf von *mindestens 2 Wochen* gemeinsam zu vereinbaren.

11. Folgende Aspekte des Kundenportals können kundenspezifisch angepasst und erweitert werden:

- a. **Anfragetypen** (*Request Types*): *Jira Service Management Cloud* unterstützt die Abstraktion eher technischer Vorgangstypen in Anfragetypen. Anfragetypen sind dabei leichtverständliche Beschreibungen von Vorgängen in der Sprache der Anwender. z.B. Können für den Vorgangstyp *Access* mehrere Anfragetypen vordefiniert werden, wie z.B. „*Ich habe mein Passwort vergessen*“ oder „*Ich benötige einen neuen Benutzerzugang*“.
- b. **Anfragegruppen** (*Request Type Groups*): Anfragetypen können thematisch gruppiert werden.

6.1 Abrechnung von Pauschalen und Leistungen

1. Für die Bereitstellung der Servicepakete ist für die Vertragslaufzeit eine monatliche *Servicepauschale* zu entrichten.
 - a. Für die Kalkulation der Servicepauschalen wird von einer **standardisierten Vertragslaufzeit von 36 Monaten** ausgegangen.
2. Grundsätzlich werden alle Leistungen im *Application Management*, sofern nicht von der monatlichen Servicepauschal gedeckt, monatlich nach Aufwand (*Time and Material*) abgerechnet.
3. Für alle Servicepakete *außer dem Paket Basic*, kann ein **MONATLICHES STUNDENBUDGET** für die Bearbeitung von Anfragen und kundenbezogener Projektmanagement Tätigkeiten vereinbart und über die monatliche Servicepauschale abgerechnet werden.
4. Aufwände für übliche Aufgaben des Anfragemanagements, die nicht der konkreten Bearbeitung einer Anfrage zuzuordnen sind (z.B. Bewertung von Anfragen, Zuweisung von qualifizierten Bearbeitern, Überwachung von SLAs) sind in den monatlichen Servicepauschalen enthalten.
5. Abhängig vom Anfragetyp, kann die Erbringung von Leistungen die Freigabe durch den Kunden erfordern.
 - a. Dies gilt speziell für alle Anfragen, die auf dem Vorgangstyp **CHANGE** (Änderungsanfragen) beruhen.
6. Die kleinste Leistungseinheit sind 15 Minuten. Die Abrechnung und Nachweise von Aufwänden erfolgen in Vielfachen der kleinsten Leistungseinheit.
7. Die Abrechnung von Leistungen erfolgt gemäß qualifikationsbezogener Stundensätze (Engineer, Senior Engineer, Principal Engineer), die bei Vertragsabschluss gemeinsam vereinbart und für die Vertragslaufzeit festgeschrieben werden.
8. Für Leistungen außerhalb der geltenden *Servicezeiten*, wie z.B. für vereinbarte Wartungsfenster, können Aufschläge anfallen. Kunden werden über eventuell anfallende Aufschläge bei der gemeinsamen Vereinbarung solcher Tätigkeiten informiert.
9. Monatlicher Leistungsnachweis mit Stunden, Tätigkeitsbeschreibung und Anfragereferenz (Ticketnummer)
10. Für den Umgang mit nicht in Anspruch genommenen Stunden vereinbarter monatlicher Stundenbudgets (Budgetstunden), gibt es zwei Modelle.

- a. **Budgetmodell Standard**¹³: Soweit nicht anders vereinbart, werden unverbrauchte Budgetstunden automatisch in Folgemonate übernommen, verfallen aber nach jeweils einem Vertragsjahr.
 - i. Als **Vertragsjahr** wird der Zeitraum von 12 Monaten ab Vertragsbeginn definiert.
- b. **Budgetmodell Fix**¹⁴: Im Budgetmodell Fix, werden unverbrauchte Budgetstunden eines vereinbarten monatlichen Stundenbudgets **nicht** in Folgemonate übernommen, dafür aber mit einem zu vereinbarenden vergünstigten Stundensatz in der monatlichen Servicepauschale kalkuliert.

¹³ Dieses Budgetmodell gilt automatisch, wenn nicht explizit ein anderes Budgetmodell vereinbart und vertraglich festgehalten wird.

¹⁴ Dieses Budgetmodell gilt nur, wenn es explizit vereinbart und vertraglich festgehalten ist.

6.2 Abgrenzungen

Folgende Leistungen und Aufwände sind nicht Bestandteil der in diesem Dokument beschriebenen Pakete und Add-Ons:

1. Notwendige Einrichtungsaufwände für Zugänge und Zugangssysteme, die für die Betreuung einer Anwendungslandschaft durch SHE notwendig sind.
2. Kundenspezifische Qualifizierungsaufwände, die notwendig sind, um SHE grundsätzlich in die Lage zu versetzen eine Anwendungslandschaft zu betreuen. Hierzu gehören insbesondere:
 - a. Initiale Code- und Security-Reviews, sowie Softwarearchitektur-/Infrastrukturanalysen
 - b. Einarbeitungs- und/oder Zertifizierungsaufwände für spezielle vom Kunden eingesetzte Produkte, die durch SHE direkt betreut werden sollen, insofern SHE entsprechende Produktkenntnisse und Zertifizierungen nicht bereits besitzt und diese konkret verlangt werden.
 - c. Initiale Erstellung und Fortschreibung von Dokumentationen, die für die geregelte Betreuung einer Anwendungslandschaft notwendig sind, insofern diese nicht durch den Kunden in ausreichendem Umfang und Qualität zur Verfügung gestellt werden können.
 - d. Aufwände für Sicherheitsüberprüfungen von SHE Mitarbeitern, falls diese vom Kunden verlangt werden.
3. Aufwände für vom Kunden gewünschte Besprechungen und Regeltermine im Rahmen der Betreuung einer Anwendungslandschaft und damit zusammenhängender Reisezeiten.
4. Aufwände für notwendige Projektleitungstätigkeiten durch SHE Projektleiter oder -Manager.
5. Zugänge und Qualifizierungen sind so zu organisieren, dass das gesamte SHE *Application Management Team* in der Lage ist, qualifikationsbezogen Leistungen zu erbringen. Eine Beschränkung der Leistungserbringung auf einzelne Mitarbeiter der SHE ist nicht vorgesehen.
6. Der grundsätzlich mögliche Aufbau dedizierter *Application Support Teams* für einen Kunden und damit verbundene Aufwände.

7. Servicepakete sind zusätzlich zu eventuell existierenden Betriebsverträgen mit SHE zu verstehen und ersetzen nicht automatisch bestehende Vereinbarungen.
8. Aufwände, die durch eine notwendige Integration in kundenseitige Supportprozesse entstehen, insbesondere die technische Kopplung von Ticketsystemen.
9. Alle weiteren mit dem Kunden abgestimmten Aufwände, die nicht explizit in den in diesem Dokument enthaltenen Leistungsbeschreibungen enthalten sind.

Abgegrenzte Leistungen werden nach vorangegangener Absprache mit dem Kunden, sofern nicht anders vereinbart, nach Aufwand monatlich abgerechnet.

6.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

6.3.1 Richtlinien für die Verwendung von Prioritäten

Prioritäten (SIEHE KAPITEL 6 - SERVICE FOUNDATION PUNKT 10.C) werden vom Kunden bei der Erstellung von Anfragen gewählt, um die Dringlichkeit seiner Anliegen anzuzeigen. Damit sind Prioritäten ein wichtiger Indikator bei der Priorisierung von Anfragen vor deren Bearbeitung. Vereinbarte SLAs (Service Level Agreements) werden in der Regel auch in Abhängigkeit von Prioritäten definiert.

Es ist nun aber so, dass Prioritäten bzw. Dringlichkeiten nicht objektiv bewertet werden können und daher deren Bewertung und Auswahl überwiegend von subjektiven Faktoren abhängig ist. Am Ende ist die Verwendung von Prioritäten und deren Umsetzung abhängig von einer vertrauensvollen und kollegialen Zusammenarbeit und nicht in Regeln zu gießen. An dieser Stelle möchten wir aber einige Richtlinien für die Verwendung unseres Prioritätensystems nennen und uns gleichzeitig die Möglichkeit vorbehalten, initial gesetzte Prioritäten nach fachlichen Kriterien anzupassen.

Priorität	Beschreibung
None / Keine	Die Bearbeitung der Anfrage ist nicht zeitkritisch und kann zu einem beliebigen Zeitpunkt eingeplant werden.
Low / Niedrig	Die Bearbeitung der Anfrage hat eine nur geringe Dringlichkeit, sollte aber sin absehbarer Zeit bearbeitet werden, z.B. wenn alle dringenderen Aufgaben erledigt sind. Die Bearbeitung kann unterbrochen werden, wenn andere dringendere Themen anstehen.
Medium / Mittel	Die Bearbeitung der Anfrage hat eine normale Dringlichkeit und sollte priorisiert eingeplant und möglichst ohne Unterbrechung bearbeitet werden, falls keine hoch dringenden Themen aufkommen.
High / Hoch	Die Anfrage hat eine extrem hohe Dringlichkeit und sollte sofort bearbeitet werden. Die laufende Bearbeitung anderer Aufgaben muss ggf. unterbrochen werden.

Tabelle 1: Nutzung von Prioritäten

6.3.2 Meldepflicht für ausscheidende Mitarbeiter

Kunden müssen rechtzeitig im Voraus, spätestens jedoch 2 Wochen nach Ausscheiden eines Mitarbeiters, SHE über diesen Sachverhalt informieren, damit entsprechende personalisierte Zugänge auf von SHE verantwortete Systeme deaktiviert oder gelöscht werden können.

6.3.3 Automatisches Schließen von Anfragen

Im Ablauf der Bearbeitung von Anfragen sind immer wieder Rückmeldungen von Erstellern der Anfrage (Reporter) notwendig. SHE behält sich vor, Anfragen, für die nach 10 Arbeitstagen oder mehr keine entsprechende Reaktion erfolgt ist, automatisiert zu schließen.

6.4 Änderungsvorbehalt

SHE behält sich vor, alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsspezifikationen und Definitionen jederzeit anpassen zu dürfen und als neue Version zu veröffentlichen.

1. Dabei gilt grundsätzlich, dass durch solche Anpassungen keine bei Vertragsbeginn zugesicherten Leistungen eingeschränkt oder entfallen dürfen.
2. Weiterhin besteht kein automatischer Anspruch auf zusätzliche Leistungen neuerer Versionen.
 - a. Ein Wechsel in eine aktuellere Version der Leistungsspezifikation, oder in ein anderes **SERVICEPAKET**, kann hingegen jederzeit bei gegenseitigem Einverständnis erfolgen.
 - b. Ebenso können jederzeit **SERVICE ADD-ONS** zu einem vorhandenen Servicepaket hinzugebucht werden.
3. Eventuelle Preisänderungen durch Versionswechsel, Wechsel von Servicepaketen oder Hinzubuchung von Service Add-Ons sind möglich, werden vorab kommuniziert und durch ein Sonderkündigungsrecht begleitet.
4. Bezogen auf Prozessdefinitionen (wie z.B. Arbeitsabläufen, Vorgangstypen, u.a.) und eingesetzter Werkzeuge (wie z.B. das Produkt und die Version des zur Verfügung gestellten Kundenportals) steht SHE jederzeit die Möglichkeit von Anpassungen und Erweiterungen frei.

6.5 Wartungsarbeiten

Die von SHE im Rahmen des *Application Managements* zur Verfügung gestellten Werkzeuge, insbesondere das Kundenportal auf Basis von Atlassian Jira Service Management, werden über die Atlassian Cloud betrieben. Wartungen, Aktualisierungen und technische Eingriffe an diesen Systemen erfolgen durch Atlassian.

SHE überwacht die Verfügbarkeit der genutzten Cloud-Dienste im Rahmen des Service Managements und informiert die Kunden proaktiv über bekannte geplante Wartungsarbeiten, sofern diese von Atlassian angekündigt werden. Ebenso wird bei ungeplanten Störungen oder Notfallwartungen, soweit SHE davon betroffen ist, schnellstmöglich über Auswirkungen und Maßnahmen informiert.

Die Verantwortung für die Durchführung und Terminierung von Wartungen liegt bei Atlassian. SHE strebt an, die Auswirkungen auf die Nutzung des Kundenportals so gering wie möglich zu halten. Bei Fragen, Problemen oder zur Eskalation im Störfall steht das SHE Service Management als Ansprechpartner zur Verfügung.

6.6 Arbeitsabläufe

Grundsätzlich gilt für alle Arbeitsabläufe:

Status ,die mit „In ...“ beginnen zeigen an, dass ihre Anfrage gerade durch SHE bearbeitet wird.

Status, die mit „Waiting ...“ beginnen zeigen an, dass SHE gerade auf etwas wartet, um ihre Anfrage weiter bearbeiten zu können.

6.6.1 Standardarbeitsablauf

Für alle Vorgangstypen, für die kein spezieller Arbeitsablauf definiert ist, gilt folgender *Standardarbeitsablauf*.

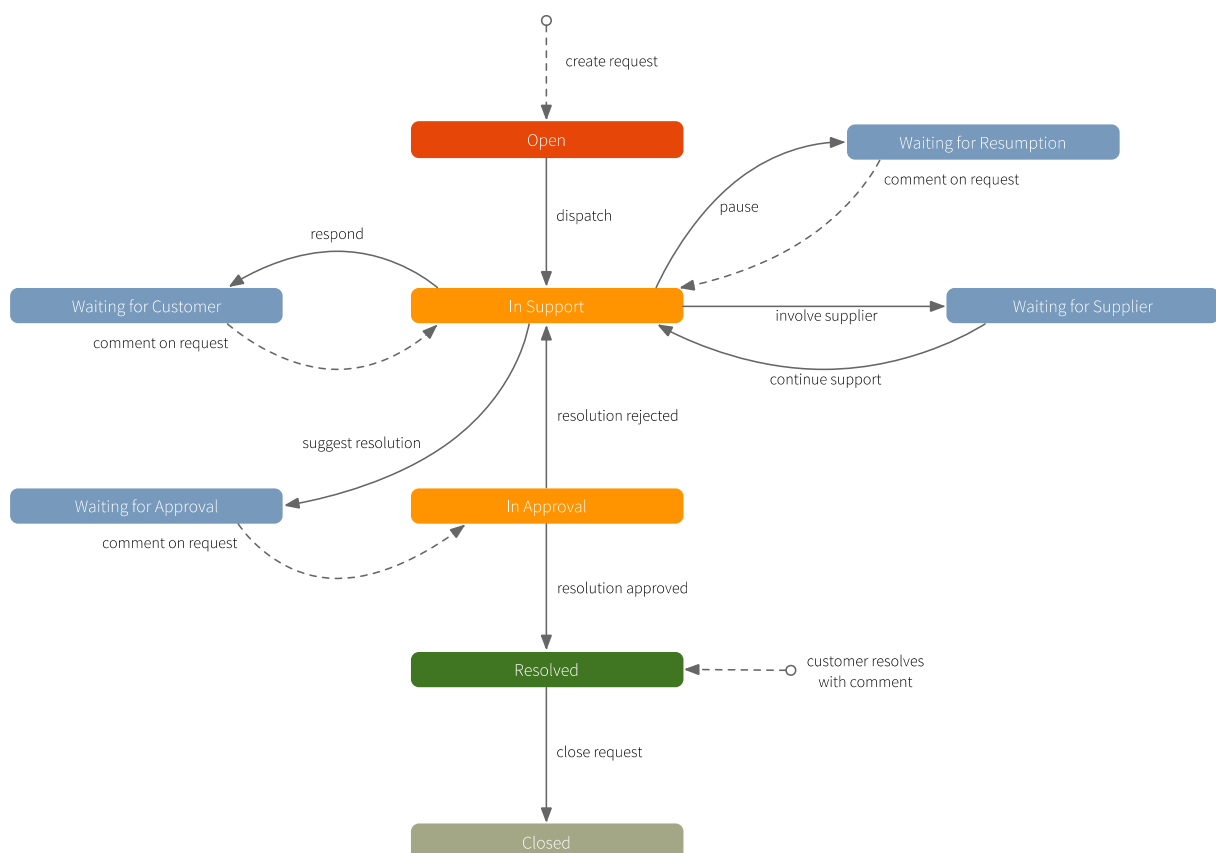


Abbildung 6: Standardarbeitsablauf

Status	Bedeutung
Open	Die Anfrage ist durch einen Reporter geöffnet worden und wartet auf die Zuweisung zu einem Supportmitarbeiter.
In Support	Die Anfrage ist einem Supportmitarbeiter zur Bearbeitung zugewiesen worden oder wird nach Ablehnung eines Lösungsvorschlags weiterbearbeitet.
Waiting for Customer	Der Supportmitarbeiter hat die Anfrage mit der Bitte um eine Rückmeldung an den Reporter versehen und wartet auf eine Antwort.
Waiting for Supplier	Der Supportmitarbeiter hat zur Lösung der Anfrage einen externen Dienstleister hinzugezogen und wartet auf dessen Antwort.
Waiting for Resumption	Die Anfrage wurde mit Zustimmung des Reporters pausiert und die Bearbeitung damit bis auf weiteres ausgesetzt.
Waiting for Approval	Der Supportmitarbeiter hat die Anfrage mit einem Lösungsvorschlag kommentiert und wartet nun auf die Rückmeldung des Reporters.
In Approval	Der Reporter hat den Lösungsvorschlag kommentiert. Der Supportmitarbeiter wertet den Kommentar aus.
Resolved	Ein Lösungsvorschlag wurde vom Reporter angenommen und die Anfrage gilt daher als gelöst.
Closed	Die Anfrage wird final geschlossen und archiviert.

6.6.2 Arbeitsablauf für Störungen und Problemen



Abbildung 7: Arbeitsablauf bei Störungen und Problemlösungen

Status	Bedeutung
Open	Die Anfrage ist durch einen Reporter geöffnet worden und wartet auf die Zuweisung zu einem Supportmitarbeiter.
In Support	Die Anfrage ist einem Supportmitarbeiter zur Bearbeitung zugewiesen worden oder wird nach Ablehnung eines Lösungsvorschlags weiterbearbeitet.
Waiting for Customer	Der Supportmitarbeiter hat die Anfrage mit der Bitte um eine Rückmeldung an den Reporter versehen und wartet auf eine Antwort.

Waiting for Supplier	Der Supportmitarbeiter hat zur Lösung der Anfrage einen externen Dienstleister hinzugezogen und wartet auf dessen Antwort.
Waiting for Resumption	Die Anfrage wurde mit Zustimmung des Reporters pausiert und die Bearbeitung damit bis auf weiteres ausgesetzt.
Waiting for Approval	Der Supportmitarbeiter hat die Anfrage mit einem Lösungsvorschlag kommentiert und wartet nun auf Tests und Rückmeldung vom Reporter.
In Approval	Der Reporter hat den Lösungsvorschlag kommentiert. Der Supportmitarbeiter wertet den Kommentar aus.
Resolved	Ein Lösungsvorschlag wurde vom Reporter angenommen und wartet nun auf Produktivstellung. Die Anfrage gilt daher grundsätzlich als gelöst.
Delivered	Die vorgeschlagene Lösung wurde produktiv gestellt.
Closed	Die Anfrage wird final geschlossen und archiviert.

6.6.3 Arbeitsablauf für Änderungsanfragen

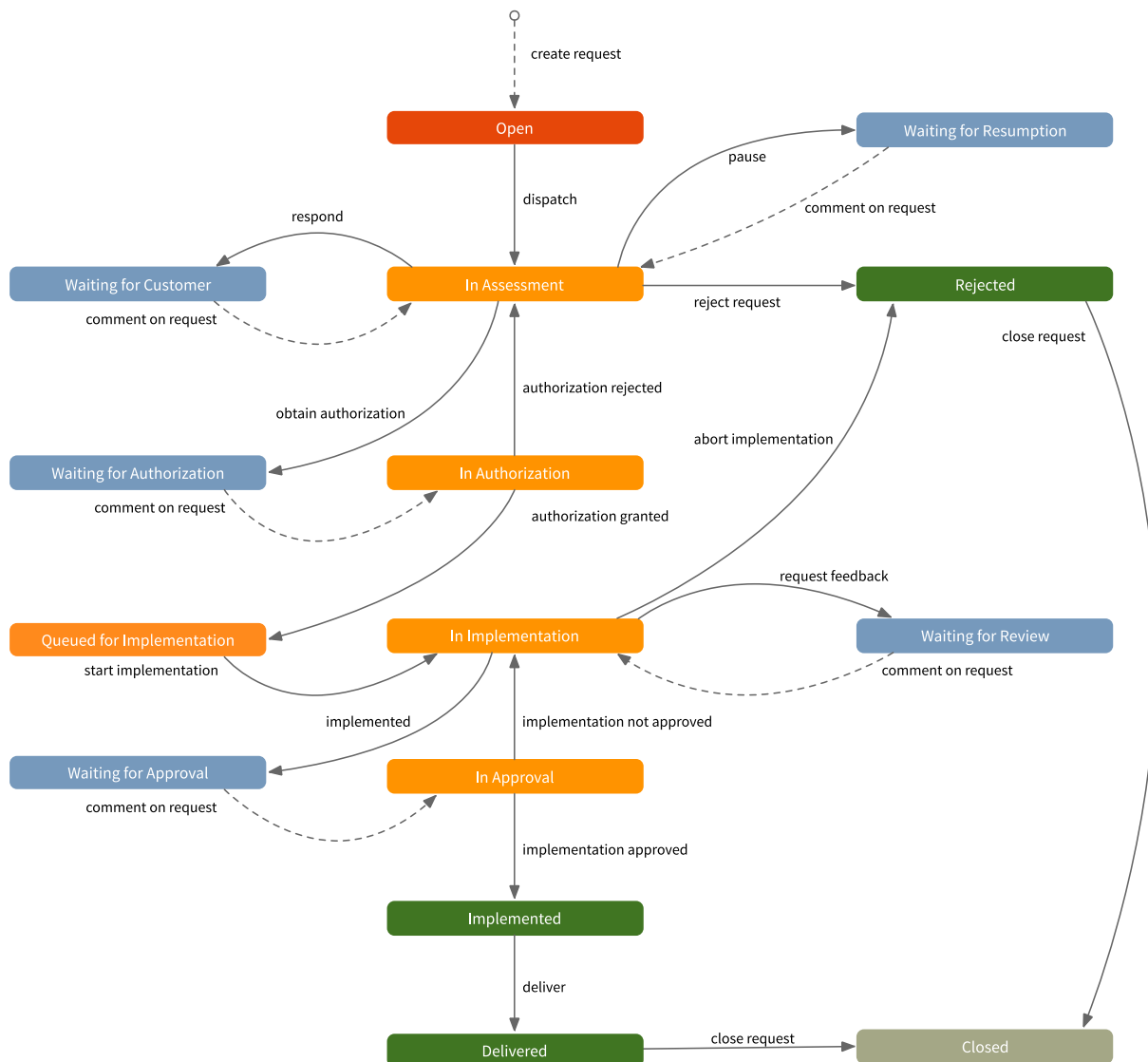


Abbildung 8: Arbeitsablauf für Änderungsanfragen

Status	Bedeutung
Open	Die Anfrage ist durch einen Reporter geöffnet worden und wartet auf die Zuweisung zu einem Supportmitarbeiter.
In Assessment	Die Änderungsanfrage ist einem Supportmitarbeiter zur Bewertung zugewiesen worden oder wird nach Ablehnung einer Freigabe weiter bewertet.
Waiting for Customer	Der Supportmitarbeiter hat die Anfrage mit der Bitte um eine Rückmeldung an den Reporter versehen und wartet auf eine Antwort.

Rejected	Es wurde entschieden, die Änderungsanfrage nicht umzusetzen oder die Umsetzung der Änderungsanfrage wurde abgebrochen.
Waiting for Resumption	Die Anfrage wurde mit Zustimmung des Reporters pausiert und die Bearbeitung damit bis auf weiteres ausgesetzt.
Waiting for Authorization	Der Supportmitarbeiter hat die Änderungsanfrage mit einer Bewertung zu Umsetzbarkeit und erwartetem Aufwand kommentiert und wartet nun auf eine Freigabe zur Implementierung vom Reporter.
In Authorization	Der Reporter hat die Freigabeaufforderung kommentiert. Der Supportmitarbeiter wertet den Kommentar aus.
Queued for Implementation	Die Freigabe zur Implementierung wurde vom Reporter erteilt und die Änderungsanfrage ist zur Umsetzung eingereicht.
In Implementation	Die Implementierung der Änderungsanfrage wurde begonnen.
Waiting for Review	Während der Entwicklung hat sich eine Frage an den Reporter ergeben, auf dessen Rückmeldung gewartet wird.
Waiting for Approval	Die Änderungsanfrage wurde implementiert und wartet nun auf Tests und Rückmeldung vom Reporter.
Implemented	Die Implementierung wurde vom Reporter angenommen und wartet nun auf Produktivstellung. Die Anfrage gilt daher grundsätzlich als gelöst.
Delivered	Die Implementierung wurde produktiv gestellt.
Closed	Die Anfrage wird final geschlossen und archiviert.