**Rolle: Technische Umsetzung, Kundenkommunikation, Koordination**

**A) Ticket-Eingang & Information**

1. **Wie erfahrt ihr von neuen Security Note Tickets?** 
   * **E-Mail-Benachrichtigung? Regelmäßige Checks? Anruf?**
2. **Welche Informationen fehlen euch häufig in den Tickets?** 
   * **Was müsst ihr immer nachfragen?**
   * **Warum stehen betroffene Systeme manchmal nicht im Ticket?**
3. **Wie lange dauert es typischerweise, bis ihr alle nötigen Infos habt?**

**B) Kundenkommunikation**

1. **Was sind die häufigsten Kundenfragen?** 
   * **Welche Systeme sind betroffen?**
   * **Kosten der Umsetzung?**
   * **Zeitrahmen?**
   * **Risikobewertung?**
2. **Welche Fragen könnt ihr direkt beantworten und welche nicht?** 
   * **Warum müsst ihr bei Kostenfragen den Abteilungsleiter fragen?**
   * **Welche anderen Fragen könnt ihr nicht direkt beantworten?**
3. **Wie verwirrend ist es für Kunden, wenn Systeminfos nicht verfügbar sind?** 
   * **Konkrete Beispiele?**
   * **Wie reagieren Kunden, wenn sie nicht wissen, welche Systeme betroffen sind?**
4. **Behandelt ihr sowohl kritische als auch unkritische Notes?** 
   * **Unterscheidet sich euer Aufwand bei kritischen vs. unkritischen Notes?**
   * **Bekommen Kunden bei unkritischen Notes auch Support von euch?**

**C) Technische Umsetzung**

1. **Wie plant ihr die technische Umsetzung?** 
   * **Wie werden Termine festgelegt?**
   * **Wer entscheidet, ob ihr oder das Fachteam die Umsetzung macht?**
2. **Wie behaltet ihr den Überblick über alle betroffenen Systeme/Kunden?** 
   * **Excel-Listen? Andere Tools?**
   * **Wer pflegt diese Listen?**
   * **Warum landen diese Listen nicht direkt im Ticketsystem?**
3. **Was bestimmt die Zeitspanne von Note-Veröffentlichung bis Umsetzung?** 
   * **Welche Faktoren beeinflussen diese Zeitspanne?**
   * **Gibt es Standard-Zeitrahmen?**

**D) Prozess & Koordination**

1. **Wie koordiniert ihr euch mit anderen Abteilungen (SOC, ITNA)?** 
   * **Nur über Tickets oder auch direkter Austausch?**
   * **Was funktioniert gut, was nicht?**
2. **Was passiert in der Zeit zwischen Ticket-Erstellung und Umsetzungsstichtag?** 
   * **Wie managt ihr Kundenanfragen in dieser Zeit?**
   * **Wie trackt ihr, welche Kunden das Update wollen vs. Selbstservice?**

**E) Probleme & Verbesserungen**

1. **Womit verbringt ihr die meiste Zeit unnötig?**
2. **Was führt zu den meisten Verzögerungen?**
3. **Welche Informationen bräuchtet ihr früher im Prozess?**
4. **Was würde eure Arbeit am meisten erleichtern?**

**A) Ticket Receipt & Information Flow**

1. **How do you learn about new Security Note tickets?**
   * Email notification? Regular checks? Phone call?
   * Is there an automatic notification system?
2. **What information is frequently missing in the tickets?**
   * What do you always have to ask for additionally?
   * Why are affected systems sometimes not listed in the ticket?
3. **How long does it typically take until you have all necessary information?**
   * What causes delays in getting complete information?

**B) Customer Communication**

1. **What are the most frequent customer questions?**
   * Which systems are affected?
   * Cost of implementation?
   * Timeline?
   * Risk assessment?
   * Other common questions?
2. **Which questions can you answer directly and which ones not?**
   * Why do you need to ask the department manager for cost questions?
   * What other questions require escalation?
   * How long do these escalations typically take?
3. **How confusing is it for customers when system information is not available?**
   * Can you give concrete examples?
   * How do customers react when they don't know which systems are affected?
4. **Do you handle both critical and non-critical notes?**
   * Is your workload different for critical vs. non-critical notes?
   * Do customers get support from you for non-critical notes too?

**C) Technical Implementation**

1. **How do you plan the technical implementation?**
   * How are deadlines determined?
   * Who decides whether you or the specialist team does the implementation?
2. **How do you keep track of all affected systems/customers?**
   * Excel lists? Other tools?
   * Who maintains these lists?
   * Why don't these lists go directly into the ticket system?
3. **What determines the timeline from note publication to implementation?**
   * What factors influence this timeline?
   * Are there standard timeframes?

**D) Process & Coordination**

1. **How do you coordinate with other departments (SOC, ITNA)?**
   * Only through tickets or also direct communication?
   * What works well, what doesn't?
2. **What happens during the time between ticket creation and implementation deadline?**
   * How do you manage customer inquiries during this period?
   * How do you track which customers want the update vs. self-service?

**E) Problems & Improvements**

1. **What do you spend the most time on unnecessarily?**
   * Administrative tasks?
   * Searching for information?
   * Repetitive questions?
2. **What causes the most delays in your work?**
   * Missing information?
   * Unclear responsibilities?
   * System limitations?
3. **What information would you need earlier in the process?**
   * From which departments?
   * In what format?
4. **What would make your work much easier?**
   * Better tools?
   * More information?
   * Clearer processes?
   * Different communication methods?
5. **Can you describe a recent example where things went particularly well or particularly badly?**
   * What made the difference?
   * What could have been improved?

**F) Specific Questions about the Recent Critical Note (Criticality 9.6)**

1. **Regarding the recent critical note (June 16 → June 29 → July 8):**
   * Why were the affected systems listed in Excel instead of the ticket?
   * How did this impact your work?
   * How did customers react to this situation?
   * What would have made this case easier to handle?