**Rolle: Ticket-Erstellung bei kritischen Notes und Systemanalyse**

**A) Prozess-Verständnis**

1. **Wie erfahrt ihr von kritischen Notes?** 
   * **Direkter Kontakt vom SOC? E-Mail? Tool-Benachrichtigung?**
2. **Wie findet ihr heraus, welche Kundensysteme betroffen sind?** 
   * **Welche Tools nutzt ihr dafür?**
   * **Wie lange dauert diese Analyse typischerweise?**
   * **Wo stehen diese Informationen (Kernel, Patchlevel)?**
3. **Wann genau erstellt ihr die Tickets?** 
   * **Sofort nach SOC-Info oder erst nach Systemanalyse?**
4. **Welche Informationen gehören standardmäßig ins Ticket?** 
   * **Gibt es Vorlagen?**
   * **Was wird häufig vergessen?**

**B) Systemanalyse & Dokumentation**

1. **Wie dokumentiert ihr, welche Systeme betroffen sind?** 
   * **Direkt im Ticket oder separate Liste?**
   * **Warum landen diese Infos manchmal in Excel statt im Ticket?**
2. **Wie priorisiert ihr bei mehreren kritischen Notes gleichzeitig?**
3. **Wie kommuniziert ihr mit dem 2nd Level SAP-Team?** 
   * **Nur über Tickets oder auch direkter Austausch?**

**C) Probleme & Verbesserungen**

1. **Was verzögert euch am meisten bei der Ticket-Erstellung?**
2. **Welche Informationen sind schwer zu beschaffen?**
3. **Was sind die häufigsten Nachfragen vom 2nd Level Team?**
4. **Wie könnten die Tickets besser strukturiert werden?**