**Rolle: Erste Bewertung und Kritikalitätsbewertung von SAP Notes**

**A) Prozess-Verständnis**

1. **Wie erfahrt ihr von neuen SAP Security Notes?** 
   * **Automatische Benachrichtigung? Newsletter? Manuelle Überprüfung?**
   * **Wie oft checkt ihr das?**
2. **Nach welchen Kriterien bewertet ihr die Kritikalität?** 
   * **Ab welchem CVSS-Score wird eine Note als kritisch eingestuft?**
   * **Gibt es interne Bewertungskriterien zusätzlich zu SAP-Bewertungen?**
   * **Wer trifft diese Entscheidung?**
3. **Wie häufig kommen wirklich kritische Notes vor?** 
   * **Pro Monat/Quartal ungefähr?**
   * **Gibt es saisonale Schwankungen?**
4. **Was passiert mit unkritischen Notes?** 
   * **Werden diese als Info an Kunden weitergeleitet?**
   * **Wie wird diese Information übermittelt?**
   * **Müssen Kunden dann selbst entscheiden?**

**B) Kommunikation & Schnittstellen**

1. **Wie kommuniziert ihr eure Bewertung an ITNA weiter?** 
   * **E-Mail? Tool? Persönlich?**
   * **Welche Informationen gebt ihr mit?**
2. **Wie schnell muss diese Kommunikation erfolgen?** 
   * **Gibt es SLAs oder Zeitvorgaben?**
3. **Timing: Wie lange dauert es von eurer Entscheidung "Note ist kritisch" bis die Tickets erstellt sind?** 
   * **Passiert das sofort oder gibt es Verzögerungen?**
   * **Was beeinflusst diese Zeitspanne?**

**C) Probleme & Verbesserungen**

1. **Was sind eure größten Zeitfresser bei der Note-Bewertung?**
2. **Wo seht ihr die meisten Missverständnisse mit anderen Abteilungen?**
3. **Was würdet ihr am Prozess ändern, wenn ihr könntet?**
4. **Fehlen euch Informationen für eine bessere Bewertung?**