

## Helpdesk-Protokoll

Vertrags-/Service-Nr. des Anrufers:

\_\_\_\_\_

Datum, Uhrzeit 15.10.2020

\_\_\_\_\_

Kunden-Nr.

\_\_\_\_\_

Ticket-Nr. \_\_\_\_\_

Name, Adresse des Kunden:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Name Supporter:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Geburtsdatum (optional): \_\_\_\_\_

**Triageresultat Priorität**

- ☐ schnellstmöglich  
☐ innerhalb 24 h  
☐ innerhalb 7 Tagen

**Kontaktaufnahme:**

- ☐ Telefon  
☐ Fax  
☐ E-Mail  
☐ Persönlich  
☐ Sonstiges \_\_\_\_\_

**Eskalation**

- ☐ First  
☐ Second  
☐ Third

**Klassifizierung**

Wählen Sie ein Element aus.

**Subklassifizierung**

Wählen Sie ein Element aus.

**Weitergabe**

Zeitpunkt \_\_\_\_\_

Person \_\_\_\_\_

Mittel \_\_\_\_\_

Empfang bestätigt ☐ ja ☐ nein

**Problembeschreibung**

**Problem gelöst**

- ☐ ja  
☐ nein  
☐ Keine Information erhalten  
Feedback erhalten ☐ ja ☐ nein