**Helpdesk-Protokoll**

**Vertrags-/Service-Nr. des Anrufers**: **Datum, Uhrzeit**  15.10.2020 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
  
**Kunden-Nr.**  **Ticket-Nr**.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Name**, **Adresse** **des** **Kunden**: **Name** **Supporter**:   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Kontaktaufnahme**:  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *Telefon*  
  *Fax*  
**Geburtsdatum** (optional):\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *E-Mail*  
  *Persönlich*  
**Triageresultat Priorität**  *Sonstiges \_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 schnellstmöglich  
 innerhalb 24 h  
 innerhalb 7 Tagen  
  
**Eskalation Klassifizierung Subklassifizierung** First Wählen Sie ein Element aus. Wählen Sie ein Element aus.  
 Second   
 Third  
  
**Weitergabe Problembeschreibung**Zeitpunkt\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Person\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
Mittel\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Empfang bestätigt  ja  nein  
  
  
**Problem gelöst**  
 ja  
 nein  
 Keine Information erhalten  
Feedback erhalten  ja  nein