Ticketeingang:

* Aktivität/Tätigkeit = Kunde gibt Auftrag an Firma auf.
* Beteiligte Rollen = First Level Support
* Einsatzmittel = Ticketsystem
* Notwendige Fähigkeiten / Wissen = -
* Ergebnis = -
* Dokumente = Ticket

Problem Dokumentieren:

* Aktivität/Tätigkeit = Dokumentation des Problems
* Beteiligte Rollen = First Level Support
* Einsatzmittel = Ticketsystem, Dokumentationssoftware
* Notwendige Fähigkeiten / Wissen = Office
* Ergebnis = Problem Erfassung
* Dokumente = Problem Dokument, Ticket

Problem Analysieren:

* Aktivität/Tätigkeit = Problem wird Analysiert
* Beteiligte Rollen = First Level Support
* Einsatzmittel = Kopf, Problem Protokolle
* Notwendige Fähigkeiten / Wissen = Rudimentäre Computerkenntnisse
* Ergebnis = Genauere Definition des Problems
* Dokumente = Problem Dokument, Ticket

Problem zur Fachabteilung Weiterleiten:

* Aktivität/Tätigkeit = Weitergabe des Problems zur spezifischen Fachabteilung
* Beteiligte Rollen = First Level Support, Softwareabteilung, Hardwareabteilung
* Einsatzmittel = Ticketsystem
* Notwendige Fähigkeiten / Wissen = -
* Ergebnis = Problem kommt dahin wo es hingehört
* Dokumente = Ticket

Softwareabteilung:

* Aktivität/Tätigkeit = Löst Bugs oder Probleme die der Kunde gemeldet hat.
* Beteiligte Rollen = Softwarespezialisten
* Einsatzmittel = Die von der Firma genutzte Software
* Notwendige Fähigkeiten / Wissen = Umfangreiches Wissen der Software
* Ergebnis = Problemlösung
* Dokumente = Übergabe Protokoll

Kunden über aktuellen Stand Informieren:

* Aktivität/Tätigkeit = Kunde wird über ungefähre Dauer und Art zur Lösung informiert
* Beteiligte Rollen = First Level Support
* Einsatzmittel = Ticketsystem/Email
* Notwendige Fähigkeiten / Wissen = -
* Ergebnis = Kundenzufriedenheit
* Dokumente = Protokoll

Hardwareabteilung:

* Aktivität/Tätigkeit = repariert defekte Hardware.
* Beteiligte Rollen = Hardware Spezialisten
* Einsatzmittel = Benötigtes Werkzeug
* Notwendige Fähigkeiten / Wissen = Umfangreiches Wissen für die Hardware
* Ergebnis = Problemlösung
* Dokumente = Übergabe Protokoll

Problem gelöst? (2x):

* Aktivität/Tätigkeit = Ja, Weitergabe des gelösten Problems an den First Level Support
* Beteiligte Rollen = First Level Support, Softwareabteilung, Hardwareabteilung
* Einsatzmittel = Ticketsystem
* Notwendige Fähigkeiten / Wissen = Fachspezifisches Wissen über Soft-/Hardware
* Ergebnis = Problem gelöst
* Dokumente = Ticket, Übergabe Protokoll

Alternativer Lösungsvorschlag(2x):

* Aktivität/Tätigkeit = Weitergabe des Übergabe Protokolls und ggf. alternative Lösungsvorschläge
* Beteiligte Rollen = First Level Support, Softwareabteilung, Hardwareabteilung
* Einsatzmittel = Ticketsystem
* Notwendige Fähigkeiten / Wissen = Fachspezifisches Wissen über Soft-/Hardware
* Ergebnis = Information über alternative Lösungsmöglichkeiten, ohne das Problem gelöst zu haben.
* Dokumente = Ticket, Übergabe Protokoll

Kunden Informieren Problem gelöst:

* Aktivität/Tätigkeit = Kunde wird über Lösung des Problems informiert
* Beteiligte Rollen = First Level Support
* Einsatzmittel = Ticketsystem, Email
* Notwendige Fähigkeiten / Wissen = -
* Ergebnis = Kundenzufriedenheit
* Dokumente = Ticket

Ticket schließen:

* Aktivität/Tätigkeit = Kunde wurde erfolgreich bedient
* Beteiligte Rollen = First Level Support
* Einsatzmittel = Ticketsystem, Email
* Notwendige Fähigkeiten / Wissen = -
* Ergebnis = Kundenzufriedenheit
* Dokumente = Ticket