



Übungen zur Prioritäteneinschätzung

Anfrage 1: ✓

Ein Mitarbeiter in der Buchhaltung ist total aufgeregt, da er nach dem Runterladen eines Anhangs einer E-Mail folgendes auf seinem Bildschirm sieht



Er teilt ihnen am Telefon folgendes mit: „Nach öffnen des E-Mail eines unserer Neukunden aus Litauen, an der eine Auslandsüberweisung als PDF beigelegt war, die ich auch geöffnet habe – steht auf meinem Bildschirm „Your Files are encrypted“ darüber sieht man ein Totenkopfsymbol wie auf einer Piratenflagge – Ich bin ganz verzweifelt, was soll ich denn jetzt machen?“

Anfrage 2: ✓

Anruf eines Mitarbeiters aus der Marketingabteilung:

„Jedes Mal, wenn ich versuche auf meinem Drucker hier in meinem Büro etwas auszudrucken, erscheint die Meldung „Drucker nicht erkannt“.

Nach Rückfragen erfahren Sie, dass der Mitarbeiter die Möglichkeit hat, per USB-Stick die Dokumente im Nachbarbüro auszudrucken.

Anfrage 3: ✓

Anruf des sehr verärgerten Vertriebsleiters der Autoteile AG:

„Ich bekomme gerade von meinen Mitarbeitern im Außendienst die Nachricht, dass Sie seit ca. 20 Minuten mit Ihren Notebooks nicht mehr auf die firmeninterne Kundendatenbank zugreifen können und damit auch keine Kundenaufträge mehr anlegen können.“

Anfrage 4: ✓

Die 15 Mitarbeiter der Personalabteilung der Autoteile AG, die sich im 3. Stock der Hauptzentrale befindet, bekommen bei einem Druckbefehl jedesmal folgende Fehlermeldung „Server ist nicht erreichbar“ und melden sich deswegen per E-Mail beim Service Desk. In der nächsten Woche soll aber der Ausdruck von 1.500 Flyern zum Thema „Unfallverhütungsvorschriften“ erfolgen.

Anfrage 1 – Priorität Very High, da

- hoher finanzieller Schaden
- evtl. mehrere Mitarbeiter betroffen
- evtl. Daten mehr als nur verschlüsselt
- Erpressungsgefahr
- Imageschaden

Anfrage 2 – Priorität low, da

es eine alternative gibt

Anfrage 3 – Priorität High, da

der Kernprozess, der Geld verdient dadurch gestoppt wurde

Anfrage 4 – Priorität Medium, da

der Flyerausdruck zwar dringend ansteht und wichtig ist, jedoch sind die Auswirkungen nicht katastroph