|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Service-Ticket (Ausbildung)** | | |  | | | |
| **Felder** | **Erläuterung** | | | | | |
| **Titel** | *Überschrift für das Ticket* | | | | | |
| **Ticketnummer** | *i. d. R. automatisch* | | | | | |
| **Bearbeiter/-in** |  | | | | | |
| **Kontaktdaten Meldende/-r** | *Ticketersteller/-in, z. B. Name, E-Mail-Adresse* | | | | | |
| **Art der Kommunikation** |  | | | | | |
| **Datum/Uhrzeit d. Aufnahme** | *Datum und Uhrzeit* | | | | | |
| **Beschreibung der Symptome** |  | | | | | |
| **Sonstiges** |  | | | | | |
| **Service-Klassifizierung** | *Incident, Service-Request, Change-Request u. a.* | | | | | |
| **Kategorie** | *Frei konfigurierbar nach Servicekategorien im Unternehmen, z. B.* | | | | | |
| 🞏 *Hardware* | 🞏 *Netzwerk* | 🞏 *Cloud* | | 🞏 *Software* | 🞏 *Bedienung* |
| **Freigabe/Genehmigung** | *Zeichen, Position, Name, Datum u. a.* | | | | | |
| **Kostenübernahme** | *Zeichen, Position, Name, Datum u. a.* | | | | | |
| **Status im Bearbeitungsablauf** | *Ticket neu/öffnen, Bearbeitung durch Mitarbeiter/-in* | | | | | |
| 🞏 *bearbeitet und abgeschlossen* | | | 🞏 *zurückgestellt* | | 🞏 *u. a.* |
| **Fälligkeitsdatum** | *Datum und Uhrzeit* | | | | | |
| **Case-Owner** | *für den Fall verantwortlicher Mitarbeiter* | | | | | |
| **Support-Team** | *Team für einen Workaround* | | | | | |
| **Anlagen** | *des Kunden oder von Analysen, Berichten etc., als Anhang/Links* | | | | | |
| **Priorität** | *Wichtig-/Dringlichkeit je nach Stufe* | | | | | |
| **Datum/Zeit zur Lösung** | *Termin/Reaktionszeit* | | | | | |
| **Bearbeitungsdauer** | *Nötige Dauer* | | | | | |
| **Configuration Items (CI)** | *betroffen: Konfiguration der Laufzeitumgebung der User* | | | | | |
| **Ähnliche Probleme** | *Known Errors* | | | | | |
| **Servicekatalog** | *Katalog der vorhandenen Serviceeinheiten (Service Items, SI)* | | | | | |
| **Erledigt am** | *Datum und Uhrzeit* | | | | | |
| **Datum/Uhrzeit d. Beendigung** | *Datum und Uhrzeit* | | | | | |