

ITD-Klausur

SE-23B

Dienstag , 05.11.24, 3./4. Stunde, 45 Minuten

Klasse informiert am 02.09.24

Themen:

- Helpdesk (Begriffe)
- Statusmeldung, Kundenanfrage, Störfungsfall, 1/2/3-Level-Support, Urgent, Impact
- Servicevertrag, SMART-Prinzip
- Lösungsmöglichkeiten: Aktivitätendiagramm ergänzen
- Reflexion (KVP, PDCA-Zyklus)

Nur das Skript ist relevant