**Komplexe Service-Situation**

1. Etappe: Ticketerstellung
   1. User erstellt ein Ticket mit seinem Problem
   2. User beschreibt das Problem, beschreibt Details, Audioaufnahme im Ticket von Lüftergeräusch
   3. Videoaufnahme

betroffene Person: User

1. Etappe: erster Lösungsversuch
   1. User wird vor Ort gerufen
   2. Laptop wird aufgeschraubt
   3. Lüfter wird aufgeschraubt, gereinigt, auf Fremdkörper überprüft
   4. Zusammenbau des Laptops und Lüftertest
   5. Lüftergeräusch noch da

Betroffene Person: Ticketbearbeiter

Mögliche Probleme:

* durch plötzliche Entladung Mainboardchip beschädigt
* Lüfter lässt sich nicht aufschrauben

1. Etappe: zweiter Lösungsversuch
   1. Laptop wird aufgeschraubt
   2. Lüfter wird ausgebaut
   3. Neuer Lüfter eingebaut, Lüftertest
   4. Lüftergeräusch verschwunden

Betroffene Person: Ticketbearbeiter

1. Etappe: Laptop an User übergeben, Ticket wird geschlossen
   1. User überprüft ob Problem wiederkehrt
   2. Ticketbearbeiter fragt nach offenen Fragen
   3. Ticket wird vom User geschlossen

Betroffene Person: User, Ticketbearbeiter