

Serviceanfragen einordnen

1. Ein Ticketsystem ist (1 Punkt)

- ☐ ein Softwaresystem zum Empfangen und Bearbeiten von Kundenanfragen
- ☐ ein Hardwaresystem zum Drucken von Tickets
- ☐ ein Softwaresystem zum Schreiben/Senden von Service-Anfragen

2. Ein Ticket kann von mehreren Mitarbeitern bearbeitet werden. (1 Punkt)

- ☐ Richtig
- ☐ Falsch

3. Wofür steht die Abkürzung SLA? (1 Punkt)

4. Ein Service Level Agreement ist (3 Punkte)

(mehrere Antworten richtig)

- ☐ ein unverbindlicher Vertrag, bei welchem in bestimmten Ausnahmefällen nicht jeder geregelte Aspekt eingehalten werden muss
- ☐ eine Ergänzung zu Hauptverträgen
- ☐ eine einseitige Verpflichtung von 2 Vertragspartnern
- ☐ ein Hauptvertrag
- ☐ ein bidirektionaler Vertrag (beide Vertragspartner haben gegenseitige Verpflichtungen)
- ☐ ein Vertrag, zu dessen Einhaltung die Vertragspartner verbindlich verpflichtet sind

5. Die Festplattenkapazität des Servers ist zu 90% erschöpft (1 Punkt)

- ☐ Information
- ☐ Warning
- ☐ Exception/Incident

6. Der Drucker in der Versandabteilung druckt nicht mehr (1 Punkt)

- ☐ Information
- ☐ Warning
- ☐ Exception/Incident

7. Der Server läuft stabil mit 40% Auslastung (1 Punkt)

- ☐ Information
- ☐ Warning
- ☐ Exception/Incident

8. Tickets müssen chronologisch abgearbeitet werden. (1 Punkt)

- ☐ Richtig. Wer zuerst kommt malt zuerst.
- ☐ Falsch. Wichtiges kommt zuerst.

9. Die Konsequenzen von Vertragsbrüchen (1 Punkt)

- ☐ sind gesetzlich festgelegt
- ☐ legt der Dienstleistungsanbieter eigenständig im SLA fest