**Anlage 1:**

**Service Request:** Formale Anfrage eines Anwenders bzw. Unterstützungsanfrage, die auch als Service Request bezeichnet wird.

**Incident**: Ist eine Störung des normalen Systems der einen oder mehrere Anwender oder das Business beeinflusst.

**Event**: Automatisch generierte Meldungen zum Zustand eines Systems. Diese eingehenden Meldungen werden auch Events genannt.

**Eingegangene Meldungen vom 15.12.20xx**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ticket-ID** | **Titel** | **Kategorie**  **(Service Request, Event, Incident)** |
| #84501 | Lizenz einer CAD-(Computer-Aided-Design) Software läuft nächsten Monat aus | **Event** |
| #84502 | Ein Kunde meldet, dass Druckaufträge nicht verarbeitet werden | **Incident** |
| #84503 | Weniger als 10% Speicherkapazität steht zur Verfügung | **Event** |
| #84504 | Während einer Videokonferenz ist regelmäßig der Ton bei den Teilnehmenden ausgefallen | **Incident** |
| #84505 | Angebotsanfrage über drei Notebooks für den Vertrieb | **Service Request** |
| #84506 | Backup erfolgreich durchgeführt | **Event** |
| #84507 | Im Konferenzraum können Angestellte kein WLAN-Empfang herstellen | **Incident** |
| #84508 | In der Werkstatt ist die Maus defekt | **Incident** |
| #84509 | Wireless Controller is currently unreachable | **Incident** |
| #84510 | Eine Mitarbeiterin berichtet, dass beim Aufruf der Unternehmens-Webseite eine Weiterleitung zu einer Glückspiel-Webseite erfolgt | **Incident** |
| #84511 | Tablet aus der Abteilung Produktion fährt nicht mehr hoch | **Incident** |
| #84512 | 100 Login-Anfragen mit ungültiger Authentifizierung beim Host 10.16.1.1 | **Event** |
| #84513 | Ein Verwaltungsmitarbeiter reklamiert eine Falschlieferung | **Service Request** |
| #84514 | Core Switch HFLSZ Port 1/0/3 – Down aufgrund Verletzung der Portsecurity | **Event** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Von:** | Schüler/innenname@gutenberger-it.de |
| **An:** | stefan.loescher@gutenberger-it.de |
| **Cc:** |  |
| **Betreff:** | Mögliche Maßnahmen zur Entlastung des First-Level-Supports |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Sehr geehrter Herr Löscher,  ich schlage einen Algorithmus zur automatischen Kategorisierung der Ticketart vor. Dieser Mechanismus würde die erste Zuteilung der Tickets bewältigen und damit den First – Level -Support entlasten.  Hier sind folgende Anbieter im Vergleich die den obigen Mechanismus anbieten.   1. Software Express 2. Metacomp   Auf das Feedback auf diesen Vorschlag freue ich mich am morgigen Meeting zu hören.  Mit freundlichen Grüßen  *<Schüler/innenname>*  Gutenberger IT-Solutions AG  Hauptstraße 10  62548 Augustreute  Tel: 07516 171717-0  Fax: 07516 171717-1  Homepage: www.gutenberger-it.de  E-Mail: info@gutenberger-it.de | |
| Anhang: |  |

Anlage 7: