**Serviceanfragen Einordnen**

**Kategorisierung:**

Kategorisierung ermöglicht effiziente Priorisierung und Ressourcenzuweisung im Kundenservice.

Die Kategorien können sich je nach Unternehmen und Support System unterscheiden, wir behandeln hier die gegebenen Kategorien

1. **Incidents:**

Incidents sind oft mit unerwarteten Unterbrechungen oder Ausfällen verbunden und erfordern eine schnelle Reaktion und umgehende Fehlerbehebung oder zumindest einen temporären Workaround. Beispiele für Incidents sind Serverausfälle, kompletter Ausfall von Funktionen oder Fehlermeldungen.

Merkmale von Incidents:

* Plötzliche Probleme oder Unterbrechungen
* Dringender Handlungsbedarf
* Fehlerbehebung steht im Vordergrund
* Ziel: Wiederherstellung des normalen Betriebs

1. **Events:**

Events sind geplante oder vorhersehbare Aktivitäten, die den normalen Betrieb eines Produkts oder einer Dienstleistung beeinflussen können. Sie können z.B. Aktualisierungen, Wartungsfenster oder andere systembezogene Eingriffe umfassen. Das Ziel bei der Behandlung von Events besteht darin, die Kunden im Voraus zu informieren und entstehende Störungen zu minimieren.

Merkmale von Events:

* Geplante oder vorhersehbare Aktivitäten
* Ankündigung und Vorwarnung möglich
* Ziel: Minimierung der Auswirkungen auf den Kunden

1. **Service Requests:**

Service Requests beziehen sich auf Anfragen von Kunden, die keinen direkten Zusammenhang mit Störungen oder geplanten Aktivitäten haben. Sie können Anfragen nach Änderungen, Auskunft oder zusätzlichen Dienstleistungen umfassen. Im Gegensatz zu Incidents und Events sind Service Requests nicht dringend und erfordern keine unmittelbare Reaktion.

Merkmale von Service Requests:

* Kundenanfragen ohne Störung oder geplante Aktivität
* Nicht dringend, aber zeitnahe Bearbeitung erwünscht
* Ziel: Kundenzufriedenheit durch prompte und angemessene Reaktion

**Priorisierung**

Durch zusätzliche Berücksichtigung von Faktoren wie Dringlichkeit, Kundenwichtigkeit und dem Maß der Auswirkung auf den Kunden können die Anfragen noch präziser priorisiert und die Ressourcen effizienter eingesetzt werden, um eine schnellere und zielgerichtete Lösung für Kundenprobleme zu gewährleisten.