



MITARBEITER



INTERNE IT



Störungsmeldung an die **interne IT** von einem **Melder**.

Email an: **interne-it.kol@acp.de**

Interne IT eröffnet Ticket auf den **Melder**.

Bitte um folgende Informationen zur Störung, um unnötige Verzögerungen zu vermeiden:

- ✓ Ganz konkret, wer ist betroffen (welche(r) Anwender, Alle)? Name und Kontaktdaten.
- ✓ Dringlichkeit der Störungsbehebung (gering, mittel, hoch).
- ✓ Was ist konkret betroffen (Name der Anwendung, des Servers oder Gerätes)?
- ✓ Welches Fehlerbild tritt auf? Bitte auch Screenshots des Fehlers und ggf. Fehlercodes.
- ✓ Seit wann besteht die Störung?
- ✓ Wie lässt sich das Problem nachstellen?

Der **Melder** erhält eine E-Mail Benachrichtigung inkl. der Ticket Nummer und Beschreibung.



Kontaktaufnahme mit dem **Melder**

Weitere Informationen können bei Antwort auf die Ticketmail übermittelt werden.



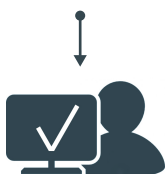
Störungsbearbeitung durch die **interne IT**.

Falls nötig, Unterstützung bei der Fehlerbearbeitung durch z. B. weitere Informationen, Ermöglichen des Fernzugriffes.



Ticketabschluss nach Störungsbearbeitung.

Der **Melder** erhält eine E-Mail Benachrichtigung inkl. der Lösungsbeschreibung.



(Stand März 2021)