[Logo der Organisation]
[Name der Organisation]

VORFALL-AUFZEICHNUNG

©2021 Diese Vorlage kann von Kunden von Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

Incident Record

Incident ID	[illegible]	[illegible]		
		[illegible]	[illegible]	Name
2020_1	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Nachname, Vorname 6
		[illegible]	[illegible]	
		[illegible]	[illegible]	
2020_2	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Nachname, Vorname 4

[illegible]		
[illegible]	Telefon	E-Mail
[illegible]	123461	email.user6@users_domain.com
[illegible]	123459	email.user4@users_domain.com

[illegible]			[illegible]
[illegible]	Telefon	E-Mail	[illegible]
[illegible]	987652	email.tech3@tech_domain.com	[illegible]
[illegible]	987652	email.tech3@tech_domain.com	[illegible]

Dringlichkeit	[illegible]	Priorität	[illegible]
2	1	2	[illegible]
1	1	1	[illegible]

Beschreibung		
	Incident-Status	Lösungs-Historie
Kann nicht starten	In Bearbeitung	Zum Austausch geschickt
	In Bearbeitung	Vom Austausch erhalten.
	Geschlossen	Beim Kunden installiert.
Bildschirm defekt	Geschlossen	Neues Telefon bestellt.

Gebrauchsanweisung

Gebrauchsanweisung
[illegible]
Um ein neues Incident einzugeben: Wählen Sie die erste Zeile des letzten Incidents und kopieren Sie sie. Wählen Sie die Spalte "A" in der ersten verfügbaren Zeile und fügen Sie die kopierten Daten ein. Ändern Sie die Daten (Incident ID, Benutzerdaten...usw.) je nach tatsächlichem Incident.
[illegible]
Zeitstempel mit Datum (Datum und Zeit) - "Ctrl+<Strichpunkt>" (für Statusdatum) bzw. "Ctrl+Shift+<Strichpunkt>" (für Statuszeit) Tastenkombinationen verwenden. Auf diese Weise wird der Statuszeitstempel eingefügt.
[illegible]
Priorität - Die Zelle wird automatisch kalkuliert (Auswirkung+Dringlichkeit-1)

Dieses Arbeitsblatt nicht löschen. Inhalte unterhalb dieses als Eingabe in verschiedenen Feldern verwendet. Passen

Tipps
Zeichnen Sie jeden gemeldeten Incident auf. Wie der Lösungsprozess voranschreitet, zeichnen Sie jede unternommene Aufgabe auf. Um das zu tun, fügen Sie Zeilen ein und füllen Sie alle notwendigen Felder in der Zeile "Lösung" aus. Wiederholen Sie das für das gleiche Incident so oft Sie müssen (z.B. bis das Incident geschlossen wurde)
'Verwenden Sie eine neue Vorlage für jeden Kunden
[illegible]
'Wenn ein Incident neu kategorisiert wurde, geben Sie den Change in die Spalte "Abschlusskategorie" ein

Punktes werden in anderen Arbeitsblättern Sie sie an Ihre eigenen Anforderungen an.

Herkunft	
Telefon	Nachname, Vorname 1
Email	Nachname, Vorname 2
Fax	Nachname, Vorname 3
Event	Nachname, Vorname 4
	Nachname, Vorname 5
	Nachname, Vorname 6
	Nachname, Vorname 7
	Nachname, Vorname 8
	Nachname, Vorname 9
	Nachname, Vorname 10

Benutzerdetails		
Standort 1 / Zimmer 99/ Abteilung a	123456	email.user1@users_domain.com
Standort 1 / Zimmer 98/ Abteilung a	123457	email.user2@users_domain.com
Standort 1 / Zimmer 97/ Abteilung c	123458	email.user3@users_domain.com
Standort 1 / Zimmer 96/ Abteilung a	123459	email.user4@users_domain.com
Standort 1 / Zimmer 95/ Abteilung b	123460	email.user5@users_domain.com
Standort 1 / Zimmer 95/ Abteilung b	123461	email.user6@users_domain.com
Standort 1 / Zimmer 95/ Abteilung b	123462	email.user7@users_domain.com
Standort 1 / Zimmer 95/ Abteilung b	123463	email.user8@users_domain.com
Standort 2 / Zimmer 94/ Abteilung ab	123464	email.user9@users_domain.com
Standort 2 / Zimmer 93/ Abteilung abc	123465	email.user10@users_domain.com

Vorfall eröffnet von		Ausrüstungsliste des Benutzers
Nachname, Vorname 10	987654 email.tech1@tech_domain.com	Dell V130
Nachname, Vorname 9	987653 email.tech2@tech_domain.com	HP 650
Nachname, Vorname 8	987652 email.tech3@tech_domain.com	AOC 2133HD
		Samsung Note I
		Apple iPhone
		HP LaserJet 5Mi

Incident Klassifikation	Incident Status
Incident/Hardware/Desktop	In Bearbeitung
Incident/Hardware/Server	Geschlossen
Incident/Hardware/Speicher	Wieder geöffnet
Incident/Software/Produktivität	
Incident/Software/ERP	
Incident/Service Desk	