

EFI-EIT-WDM-WSY-LF06-LS01	Serviceanfragen erfassen sowie deren vertragliche Grundlagen prüfen
----------------------------------	--

Situation

Sie arbeiten in der Abteilung „IT-Service“ im First-Level-Support und sind seit kurzem als erste Ansprechperson für die Betreuung der Kundinnen und Kunden zuständig. Sie erfassen Serviceanfragen im unternehmens-eigenen Issue-Tracking-System. Das Issue-Tracking-System dient der Dokumentation des Bearbeitungsprozesses.



In der Vergangenheit ist es immer wieder vorgekommen, dass Serviceanfragen unvollständig erfasst wurden. Die Anliegen der Kundinnen und Kunden konnten deshalb nicht oder nur verspätet bearbeitet werden. Dies führte dazu, dass verärgerte Kundinnen und Kunden ihre Support-Verträge gekündigt haben.

Damit dies in Zukunft nicht mehr vorkommt, legt der Vorstand der Gutenberger IT-Solutions AG größten Wert auf die Erfassung von Serviceanfragen, insbesondere auch auf die Erfassung von Störmeldungen.

Aufträge

1. In der internen Knowledge Base findet sich bisher nur eine Sammlung mit Hinweisen zur Erfassung von Störmeldungen im Issue-Tracking-System (Anlage 1). Zukünftig soll die Erfassung der Störmeldungen unter Zuhilfenahme einer Checkliste erfolgen. Mit der Checkliste sollen Informationen, die für die Erfassung eines Tickets und für die Betreuung der Kundinnen und Kunden von Bedeutung sind, systematisch erfasst werden.
Erstellen Sie die Checkliste.
2. Im Issue-Tracking-System geht ein Kundentelefonat ein.
 - Führen Sie das Telefongespräch unter Zuhilfenahme der zuvor erstellten Checkliste durch.
 - Erfassen Sie die Störmeldung (Incident).
3. Im Issue-Tracking-System wird angezeigt, dass sich eine Kundin per Video-Chat meldet.
 - Kommunizieren Sie per Video-Chat mit der Kundin unter Zuhilfenahme der zuvor erstellten Checkliste und des Supportvertrags (Anlage 2).
 - Erfassen Sie die Störmeldung (Incident).

4. Im Issue-Tracking-System wird angezeigt, dass ein Bestandskunde (Anlagen 3, 4 und 5) ein Ticket geöffnet hat.

Verfassen Sie eine Mitteilung an den Kunden.

5. Der Abteilungsleiter Stefan Löscher möchte die Arbeitsbelastung des First-Level-Supports reduzieren und Geschäftsprozesse optimieren. Dazu sollen in einem ersten Schritt eingegangene Anfragen und Meldungen in Service Requests, Events und Incidents kategorisiert werden.
 - Führen Sie die Kategorisierung in Anlage 6 durch.
 - Formulieren Sie eine E-Mail an Herrn Löscher mit Vorschlägen über mögliche Maßnahmen zur Entlastung des First-Level-Supports (Anlage 7).

Datenkranz

Anlage 1:

http://www.intranet.knowledgebase.gutenberg-IT-solution.de/doku.php?id=distros:13654f643354

Gutenberger IT-Solutions AG – *interne Knowledge Base*

Zurück zur Startseite Inhaltsverzeichnis

Hinweise zur Aufnahme von Störmeldungen im Issue-Tracking-System

- Über das Pluszeichen ein 'Neues Ticket' anlegen.
- Eingangskanal sowie Titel, Kundin/Kunde und Text sind mit eindeutigen Schlagworten einzutragen. Titel lässt sich im Nachhinein nicht ändern.
- Ticket über ‚Besitzerin/Besitzer‘ zuweisen, sofern die Störung nicht direkt behoben werden konnte → *Ticketzuweisung an Mitarbeiter*innen*. Hierbei auf die Themenschwerpunkte der Personen achten und bei hoher Auslastung im System nachschauen (z. B. Anzahl der offenen Tickets der Person) oder persönlich nachfragen, ob die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter genügend Kapazität frei hat.
- Optional kann in dringenden Fällen ‚Express‘ markiert werden. In diesen Fällen die Kundin/den Kunden über den erhöhten Stundensatz aufklären.
- Servicelevel und Lösungszeiten sind zu erfassen. Weitere Informationen sind in den jeweiligen Kundenverträgen oder hier in der Knowledge Base zu finden: → *Service Level Agreements*
- Im Zeiterfassungssystem ist die Bearbeitungszeit zu vermerken.
- Zur Betreuung der Kundinnen und Kunden sind die Angaben auf unserer Webseite ‚*Kundeninformation: IT SERVICES – SERVICE DESK*‘ zu berücksichtigen.
- Bestandskundinnen/Bestandskunden können über das Suchfeld aufgerufen werden. Auf das Notizfeld achten, ob z. B. individuelle Vereinbarungen oder Zahlungsrückstände vorliegen.
- Neue Kundinnen/Kunden müssen zunächst über die Stammdaten erfasst werden und die Abteilungsleitung ist per E-Mail über die Neukundin/den Neukunden zu informieren.
- Informieren Sie die Kundin/den Kunden über die Eckdaten (z. B. Lösungszeit).

gutenberger/Aufnahme_ITS.txt · Zuletzt geändert: 2021/04/28 13:36 von **nowak.lena**

http://www.intranet.knowledgebase.gutenberg-IT-solution.de/doku.php?id=distros:1346874136584



Gutenberg IT-Solutions AG – interne Knowledge Base



[Zurück zur Startseite](#)

[Inhaltsverzeichnis](#)

Suche



 | Webseiten-Werkzeuge

 | Benutzer-Werkzeuge

 | Zuletzt angesehen

Service Level Agreements

In den Serviceverträgen entscheiden sich die Kundinnen und Kunden grundsätzlich für die folgenden Servicelevels:

Bronze – Servicelevel 1 (SL1)

- Verfügbarkeit pro Jahr: 99,0 %
- Servicebereitschaft: Mo. - Fr., 8:00 - 18:00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten kann eine Störungsmeldung eingehen. Der Entstörungsprozess beginnt sobald der nächste Werktag erreicht wird.
- Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von 24 Stunden
- Entstördauer: innerhalb von 5 Tagen
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Störungsmeldung durch entsprechend entscheidungsbefugtes und qualifiziertes Personal erfolgt.
- Bei dringenden Problemen erfolgt ein Expresszuschlag von +50 % auf den regulären Stundensatz und die Lösungszeit beträgt grundsätzlich innerhalb von 4 Stunden.

Silber – Servicelevel 2 (SL2)

- Verfügbarkeit pro Jahr: 99,5 %
- Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von 6 Arbeitsstunden
- Entstördauer: innerhalb eines Tages
- Behandlung Ihrer Anfrage nach hoher Priorität

Gold – Servicelevel 3 (SL3)

- Verfügbarkeit pro Jahr: 99,9 %
- Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von zwei Arbeitsstunden
- Entstördauer: innerhalb von acht Stunden
- Behandlung Ihrer Anfrage nach höchster Priorität
- Monitoring der IT-Komponenten mit Proaktiv-Schutz mit Warnhinweisen per E-Mail

Der reguläre Stundensatz beträgt 100 EUR exklusive USt. Je nach Servicevertrag können individuelle Vereinbarungen mit Kundinnen und Kunden erfolgen. Diese sind in den Stammdaten unter ‚Notizen‘ zu vermerken. Bei Störmeldungen von Kundinnen und Kunden, die keinen Servicevertrag abgeschlossen haben, ist Servicelevel 1 anzuwenden. Das Team ‚Service Level Management‘ überwacht die Einhaltung der Service-Level-Agreements.

Begriffsdefinition:

Verfügbarkeit

Ein Ausfall beginnt mit dem Störungsmeldeingang der Kundin bzw. des Kunden und endet mit der erfolgreichen Störungsbehebung. Unterbrechungen während angekündigter Wartungen zählen nicht zur Verfügbarkeitsberechnung. Ausfälle welche durch die Einwirkung höherer Gewalt oder Fremdverschulden entstehen, werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet.

*gutenberger/SLA.txt · Zuletzt geändert: 2021/05/02 15:36 von **dubois.gerard***

http://www.intranet.knowledgebase.gutenberg-er-it-solution.de/doku.php?id=distros:145687361365
★ ↻ ☰

Gutenberg IT-Solutions AG – *interne Knowledge Base*

Zurück zur Startseite
Inhaltsverzeichnis

Ticketzuweisung an Mitarbeiter*innen

Second-Level-Support

Nachname	Vorname	Themenschwerpunkte
Pohl	Dietrich	Server, Netzwerk
Hänel	Anne	Software, Lizenzmanagement
Kabus	Selim	Betriebssysteme, Software
Holt	Roman	Cloud Services, mobile Geräte
Zirme	Hanno	Server, Automatisierung, Peripheriegeräte
...		

- automatisch generierte Übersicht -

gutenberg/Second-Level-Support-Overview.txt · Zuletzt geändert: 2021/05/20 11:26 von **müller.sabine**

🔍

🔗 | Webseiten-Werkzeuge

👤 | Benutzer-Werkzeuge

🕒 | Zuletzt angesehen

⚙️
🔗
🔄
🔗
📄
⏪
⏩

Anlage 2:

- Auszug -

Gutenberger IT-Solutions AG Support-Vertrag

Dieser Gutenberger IT-Solutions AG Support-Vertrag (nachstehend „Vertrag“)
wird zwischen der

Gutenberger IT-Solutions AG
Hauptstraße 10
62548 Augustreute

Auftragnehmer

und

Pumpenwerk Sonntag KG
Bertha-Benz-Straße 54
62548 Augustreute

Auftraggeber/Kunde

geschlossen.

I. Zielsetzung

In diesem Service-Level-Agreement (nachfolgend „SLA“) werden die Leistungen der Gutenberger IT-Solutions AG gegenüber der Pumpenwerk Sonntag KG hinsichtlich Umfang und Qualität konkretisiert sowie die Vergütung festgelegt.

II. Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Service- und Pflegeleistungen für Hardware, Software und dem Netzwerk der Abteilung Verwaltung.

III. Leistungen des Auftragnehmers

Die Pumpenwerk Sonntag KG überträgt der Gutenberger IT-Solutions AG die Durchführung folgender Dienstleistungen:

- Netzwerkbetreuung
- Serverüberwachung
- Sicherstellung täglicher Backups
- Betreuung der Endgeräte (Hardware und Software) sowie Peripheriegeräte
- Fernwartungen und Supportleistungen

IV. Vertragsdauer und Kündigung

Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Es ist beiderseitig mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar, ohne dass es der Angabe von Gründen bedarf.

V. Art und Umfang der Leistungen

Die Gutenberger IT-Solutions AG verpflichtet sich, die nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen fachgerecht auszuführen.

Zusätzliche Leistungen, die nicht aufgeführt sind und welche durch die Pumpenwerk Sonntag KG angewiesen werden, werden gegen gesonderte Vergütung ausgeführt.

VI. Weisungsfreiheit

Die Gutenberger IT-Solutions AG unterliegt, soweit dies nicht durch die Natur des Auftrages vorgegeben ist, bei der Erfüllung des Vertrages bzw. bei der Durchführung der von ihr übernommenen Tätigkeit hinsichtlich Zeiteinteilung und Gestaltung des Tätigkeitsablaufes keinerlei Weisungen der Pumpenwerk Sonntag KG.

VII. Auftragserfüllung

Die Leistungen der Gutenberger IT-Solutions AG gelten als erfüllt und abgenommen, wenn die Pumpenwerk Sonntag KG nicht unverzüglich Einwände erhebt. Zeit, Ort, Art und Umfang des Mangels muss dabei genau beschrieben werden.

Die Zahlung erfolgt nach Rechnungslegung innerhalb von 10 Werktagen.

Werden von der Pumpenwerk Sonntag KG bei der vertraglich festgelegten Leistung berechtigt Mängel beanstandet, so ist die Gutenberger IT-Solutions AG zur Nachbesserung verpflichtet und berechtigt.

VIII. Vergütung

Die Gutenberger IT-Solutions AG erhält für ihre Tätigkeit eine monatliche (einmalige) Vergütung in Höhe von 399,00 € zzgl. Mehrwertsteuer in gesetzlicher Höhe. Durch die Gutenberger IT-Solutions AG sind vier Stunden monatlich zu leisten. Bei einem Mehraufwand ist ein Stundensatz i. H. v. 100,00 € zzgl. Mehrwertsteuer pro Person fällig.

IX. Service-Level-Agreement (SLA) – Silber-Servicelevel 2 (SL2)

- Verfügbarkeit pro Jahr: 99,5 %
- Servicebereitschaft: Mo. - Fr., 8:00 - 18:00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten kann eine Störungsmeldung eingehen. Der Entstörungsprozess beginnt sobald der nächste Werktag erreicht wird.
- Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von sechs Arbeitsstunden
- Entstördauer: innerhalb eines Tages
- Behandlung Ihrer Anfrage nach hoher Priorität.
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Störungsmeldung durch entsprechend entscheidungsbefugtes und qualifiziertes Personal erfolgt.

- Bei dringenden Problemen erfolgt ein Expresszuschlag von +50 % auf den regulären Stundensatz.

X. Haftung

Für Schäden die nachweislich die Gutenberger IT-Solutions AG zu vertreten hat haftet die Gutenberger IT-Solutions AG im Rahmen der von ihr abgeschlossenen Betriebshaftpflichtversicherung.

Bei einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

Sollte zur Durchführung der Dienstleistung eine Produkt-Haftpflichtversicherung erforderlich sein, erklären sich die beiden Vertragsparteien bereit, den entsprechenden Versicherungsfragebogen gemeinsam auszufüllen.

XI. Sonstige Bestimmungen

Stillschweigende, mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen dieses Dienstvertrages sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Abweichend davon sind auch formlos getroffene Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags wirksam, wenn sie Individualabreden im Sinne von § 305b BGB sind. Diese Individualabreden sind zur Beweiserleichterung grundsätzlich nachträglich schriftlich niederzulegen.

Im Übrigen gelten die Vorschriften des BGB.

Dieser Vertrag wurde in 2 Exemplaren ausgefertigt.

XII. Erfüllungsort/Gerichtsstand

Die Parteien vereinbaren Augustreute als Gerichtsstand und Erfüllungsort ihrer gegenseitigen Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag.

Ort, Datum

Unterschrift Auftraggeber/in

Ort, Datum

Unterschrift Auftragnehmer/in

Anlage 3:

- Auszug -

Gutenberger IT-Solutions AG Support-Vertrag

Dieser Gutenberger IT-Solutions AG Support-Vertrag (nachstehend „Vertrag“)
wird zwischen der

Gutenberger IT-Solutions AG
Hauptstraße 10
62548 Augustreute

Auftragnehmer

und

Manz OHG
Steuerberatungsgesellschaft
Lange Gasse 7
61874 Niederburghofen

Auftraggeber/Kunde

geschlossen.

I. Zielsetzung

In diesem Service-Level-Agreement (nachfolgend „SLA“) werden die Leistungen der Gutenberger IT-Solutions AG gegenüber der Steuerberatungsgesellschaft Manz OHG hinsichtlich Umfang und Qualität konkretisiert sowie die Vergütung festgelegt.

II. Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Service- und Pflegeleistungen für Hardware, Software und dem Netzwerk. Ziel ist die Sicherstellung und Unterstützung der folgenden Geschäftsprozesse: Mandantenverwaltung, Buchhaltung, Lohn- und Gehaltsabrechnungen sowie Bilanzierung, Mandanten-Fernbetreuung über ein hauseigenes und sicheres Videokonferenz- sowie Telefonsystem und Betrieb eines Webserver für die Homepage.

III. Leistungen des Auftragnehmers

Die Manz OHG überträgt der Gutenberger IT-Solutions AG die Durchführung folgender Dienstleistungen:

- Netzwerkbetreuung

- Serverüberwachung
- Sicherstellung täglicher Backups
- Betreuung der Endgeräte (Hardware und Software) sowie Peripheriegeräte
- Fernwartungen und Supportleistungen

IV. Vertragsdauer und Kündigung

Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Es ist beiderseitig mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar, ohne dass es der Angabe von Gründen bedarf.

V. Art und Umfang der Leistungen

Die Gutenberger IT-Solutions AG verpflichtet sich, die nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen fachgerecht auszuführen.

Zusätzliche Leistungen, die nicht aufgeführt sind und welche durch die Manz OHG angewiesen werden, werden gegen gesonderte Vergütung ausgeführt.

VI. Weisungsfreiheit

Die Gutenberger IT-Solutions AG unterliegt, soweit dies nicht durch die Natur des Auftrages vorgegeben ist, bei der Erfüllung des Vertrages bzw. bei der Durchführung der von ihr übernommenen Tätigkeit hinsichtlich Zeiteinteilung und Gestaltung des Tätigkeitsablaufes keinerlei Weisungen der Manz OHG.

VII. Auftragserfüllung

Die Leistungen der Gutenberger IT-Solutions AG gelten als erfüllt und abgenommen, wenn die Manz OHG nicht unverzüglich Einwände erhebt. Zeit, Ort, Art und Umfang des Mangels muss dabei genau beschrieben werden.

Die Zahlung erfolgt nach Rechnungslegung innerhalb von 10 Werktagen.

Werden von der Manz OHG bei der vertraglich festgelegten Leistung berechtigt Mängel beanstandet, so ist die Gutenberger IT-Solutions AG zur Nachbesserung verpflichtet und berechtigt.

VIII. Vergütung

Die Gutenberger IT-Solutions AG erhält für ihre Tätigkeit eine monatliche (einmalige) Vergütung in Höhe von 499,00 € zzgl. Mehrwertsteuer in gesetzlicher Höhe. Durch die Gutenberger IT-Solutions AG sind fünf Stunden monatlich zu leisten. Bei einem Mehraufwand ist ein Stundensatz i. H. v. 100,00 € zzgl. Mehrwertsteuer pro Person fällig.

IX. Service-Level-Agreement (SLA) – Gold-Servicelevel 3 (SL3)

- Verfügbarkeit pro Jahr: 99,9 %
- Servicebereitschaft: Mo. - Fr., 8:00 - 18:00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten kann eine Störungsmeldung eingehen. Der Entstörungsprozess beginnt sobald der nächste Werktag erreicht wird.
- Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von zwei Arbeitsstunden

- Entstördauer: innerhalb von acht Stunden
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Störungsmeldung durch entsprechend entscheidungsbefugtes und qualifiziertes Personal erfolgt.
- Behandlung Ihrer Anfrage nach höchster Priorität.
- Monitoring der IT-Komponenten mit Proaktiv-Schutz mit Warnhinweisen per E-Mail.
- Bei dringenden Problemen erfolgt ein Expresszuschlag von +50 % auf den regulären Stundensatz.

IX. Haftung

Für Schäden die nachweislich die Gutenberger IT-Solutions AG zu vertreten hat haftet die Gutenberger IT-Solutions AG im Rahmen der von ihr abgeschlossenen Betriebshaftpflichtversicherung.

Bei einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

Sollte zur Durchführung der Dienstleistung eine Produkt-Haftpflichtversicherung erforderlich sein, erklären sich die beiden Vertragsparteien bereit, den entsprechenden Versicherungsfragebogen gemeinsam auszufüllen.

X. Sonstige Bestimmungen

Stillschweigende, mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen dieses Dienstvertrages sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Abweichend davon sind auch formlos getroffene Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags wirksam, wenn sie Individualabreden im Sinne von § 305b BGB sind. Diese Individualabreden sind zur Beweiserleichterung grundsätzlich nachträglich schriftlich niederzulegen.

Im Übrigen gelten die Vorschriften des BGB.

Dieser Vertrag wurde in 2 Exemplaren ausgefertigt.

XI. Erfüllungsort/Gerichtsstand

Die Parteien vereinbaren Augustreute als Gerichtsstand und Erfüllungsort ihrer gegenseitigen Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag.

Ort, Datum

Unterschrift Auftraggeber/in

Ort, Datum

Unterschrift Auftragnehmer/in

Anlage 4:



Kein Zugriff auf die Mandantenverwaltung möglich

Ticket #84521 – erstellt vor 41 Minuten

VON: Paul Manz

Sehr geehrte Damen und Herren,
 seit 10 Uhr ist kein Zugriff auf die Mandantenverwaltung möglich. Aus diesem Grund können meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nur sehr eingeschränkt die Buchhaltung machen sowie Lohn- und Gehaltsabrechnungen sind nicht mehr möglich. Letzte Woche fiel der Server bereits sechs Stunden aus und diese Woche wieder. Dies ärgert mich, da ich nicht ohne Grund einen SL3 Vertrag bei Ihnen abgeschlossen habe. Meines Erachtens können Sie die Verfügbarkeit, die Sie mir vertraglich zusichern nicht einhalten oder sehen Sie dies anders? Ich bitte um schnellstmögliche Rückmeldung und Behebung des Problems.
 Mit freundlichen Grüßen
 Paul Manz



ANHÄNGENDE DATEI(EN):
 Fehlermeldung Mandantenverwaltung.png 74KB

KANAL: WEB

vor 41 Minuten



Notizen schreiben, oder Dateien wählen ...



Ticket ▼ →

BESITZER*IN:

STATUS:

SERVICELEVEL:

ANTWORT BIS:
 



LÖSUNGSZEIT BIS:
 



EXPRESS

AKTUALISIEREN

Anlage 5:


Kunde 
Manz OHG
E-Mail:
info@manz-stb.de
Notizen (intern):

Mandantenverwaltung fiel am 10.12.xx für ca. 6 Stunden aus, allerdings erreichte uns die Störmeldung erst zu einem späteren Zeitpunkt. Nach Ticketeingang konnte die Störung innerhalb einer Stunde behoben werden.

D. Pohl

AKTUALISIEREN

Anlage 6:

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

Anlage 7:

Von:	Schüler/innenname@gutenberg-ber-ger-it.de
An:	stefan.loescher@gutenberg-ber-ger-it.de
Cc:	
Betreff:	
<hr/>	
Gutenberg IT-Solutions AG Hauptstraße 10 62548 Augustreute	
Tel:	07516 171717-0
Fax:	07516 171717-1
Homepage:	www.gutenberg-ber-ger-it.de
E-Mail:	info@gutenberg-ber-ger-it.de
Anhang:	