techspezial

VERTRAULICH – MUSTER
KEINE ECHTEN KUNDENDATEN

EINSATZPROTOKOLL · TS-MUSTER-RS1-001

Remote IT-Support, 60 Minuten

Neue Mitarbeiterin, Konto, MFA und Postfach, in einem Termin eingerichtet.

AUFTRAGGEBER	LEISTUNG	BERICHTSNUMMER
Musterfirma GmbH (fiktiv)	Remote IT-Support, 60 Minuten	TS-MUSTER-RS1-001
DATUM	**VERSION**	**KLASSIFIZIERUNG**
26.10.2026 (Musterstand)	1.0	Vertraulich – Muster

EINSATZ AUF EINEN BLICK · BEISPIELWERTE

KONTINGENT	VERBRAUCHT	AUFGABEN	OFFEN
60 min	60 min	4 / 5	1
gebucht	Beispielwert	erledigt	Lizenz fehlt

HINWEIS

Dieses Muster zeigt, wie die Zusammenfassung nach einem Remote-Support-Termin aufgebaut ist. Firma, Personen und Zeiten sind erfunden. Das Kontingent wird für die Themen genutzt, die Sie im Termin vorgeben.

techspezial EINSATZPROTOKOLL

TS-MUSTER-RS1-001

LEISTUNG ONLINE

INHALT

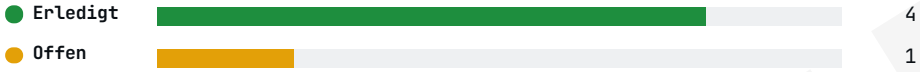
00 Management-Zusammenfassung 2
01 Anliegen 3
02 Zeitprotokoll 3
03 Ergebnis 3
04 Empfehlung 3
05 Nicht enthalten und Bestätigung 4

00 Management-Zusammenfassung

GESAMTSTATUS · NACH OFFENEN PUNKTEN

4 von 5 Punkten abgeschlossen

STAND DER PUNKTE



Kernaussage (Muster): Konto, Zwei-Faktor-Anmeldung, Zugriff auf das Sammelpostfach und das Netzlaufwerk sind eingerichtet und mit der Mitarbeiterin getestet. Für die Telefonie-Lizenz fehlte eine freie Lizenz im Mandanten; der Kauf liegt bei Ihnen.

AUFTRAGSDATEN

AUFTRAG	KUNDE	THEMA	TERMIN
TS-2026-MUSTER	Musterfirma GmbH	Microsoft 365, Netzlaufwerk	Beispieltermin, 09:00–10:00, Bildschirmfreigabe

MUSTER

01 Anliegen

Für eine neue Mitarbeiterin im Vertrieb sollen Microsoft-365-Konto, Zwei-Faktor-Anmeldung, Zugriff auf das Sammelpostfach „vertrieb@", das Netzlaufwerk V: und Teams-Telefonie eingerichtet werden.

02 Zeitprotokoll

ALLE ZEITEN, MENGEN UND MESSWERTE SIND BEISPIELWERTE

ZEIT	DAUER	ANTEIL	TÄTIGKEIT
09:00	5 min		Aufgaben abgestimmt, Reihenfolge festgelegt
09:05	15 min		Konto im Microsoft 365 Admin Center angelegt, Lizenz Business Standard zugewiesen, Gruppe „Vertrieb"
09:20	15 min		Erstanmeldung mit der Mitarbeiterin, Microsoft Authenticator eingerichtet, Anmeldung getestet
09:35	10 min		Vollzugriff und „Senden als" auf Sammelpostfach vertrieb@ vergeben, in Outlook geprüft
09:45	10 min		AD-Gruppe für Netzlaufwerk V: zugewiesen, Laufwerk nach Neuanmeldung sichtbar
09:55	5 min		Teams-Telefonie geprüft: keine freie Lizenz; Zusammenfassung vorbereitet
Summe	**1 h 00 min**		Summe der protokollierten Zeiten

03 Ergebnis

PUNKT	STAND	STATUS
M365-Konto und Lizenz	angelegt, Business Standard zugewiesen	ERLEDIGT
Zwei-Faktor-Anmeldung	Authenticator eingerichtet und getestet	ERLEDIGT
Sammelpostfach	Vollzugriff und Senden als	ERLEDIGT
Netzlaufwerk V:	Gruppenmitgliedschaft, Zugriff getestet	ERLEDIGT
Teams-Telefonie	keine freie Lizenz im Mandanten	OFFEN

04 Empfehlung

- Teams-Telefonie-Lizenz beschaffen; die Zuweisung dauert danach rund 10 Minuten.
- Für künftige Neueinstellungen eine Checkliste mit Gruppen und Postfächern je Abteilung anlegen.

05 Nicht enthalten und Bestätigung

- Arbeiten über das gebuchte Zeitkontingent hinaus (nur mit Ihrer vorherigen Freigabe, nach Aufwand oder als weiteres Paket)
- Garantie, dass ein Problem innerhalb des Kontingents gelöst ist
- Zugesicherte Reaktionszeiten oder Bereitschaftsdienst
- Hardware, Lizenzen und Arbeiten vor Ort

> Abgerechnet wird das gebuchte Kontingent. Arbeiten darüber hinaus erfolgen nur nach Ihrer vorherigen Freigabe. Ob ein Problem innerhalb der Zeit gelöst werden kann, lässt sich vorab nicht zusagen. Die Zusammenfassung wird nach dem Termin per E-Mail versendet.

DURCHGEFÜHRT VON	ORT, DATUM
(MUSTER)	LICHTENFELS, 26.10.2026
Name, Funktion · techspezial / HostSpezial GmbH	Muster – nicht unterzeichnet

MUSTER