

Kapitel 1 – Kundenübersicht

- [Allgemeine Kundendaten](#)
- [Ansprechpartner](#)
- [Verträge / SLA](#)
- [Externe Zugänge](#)

Allgemeine Kundendaten

Diese Seite enthält die wichtigsten Stammdaten des Kunden und dient als zentrale Übersicht für Support, Wartung, Planung und Verwaltung.

Sie soll einen schnellen Überblick über den Kunden, die betreuten Systeme und die organisatorischen Rahmenbedingungen ermöglichen.

Unternehmensdaten

Feld	Wert
Firmenname	
Kundennummer	
Branche	
Rechtsform	
Mitarbeiter	
Arbeitsplätze	
Kunde seit	

Anschrift

Feld	Wert
Straße	
PLZ	
Ort	
Bundesland	
Land	

Kontaktdaten

Feld	Wert
Telefon	
E-Mail	
Webseite	

Öffnungszeiten

Tag	Zeit
Montag	
Dienstag	
Mittwoch	
Donnerstag	
Freitag	

Vertragsinformationen

Feld	Wert
Vertragsbeginn	
SLA Paket	
Vertragsstatus	Aktiv / Inaktiv
Kündigungsfrist	
Wartungsfenster	

Notfallkontakte

Ansprechpartner Kunde

Feld	Wert
Name	
Funktion	
Mobilnummer	
E-Mail	

Stellvertretung

Feld	Wert
Name	
Funktion	
Mobilnummer	
E-Mail	

Priorisierung

Feld	Wert
Kundenpriorität	A / B / C
Kritische Systeme	
Notfallbetrieb erforderlich	Ja / Nein

Betreute Lösungen

Bitte markieren:

□ TeamBusinessCloud□ TeamBusinessMail□ Microsoft 365□ Terra Cloud Backup□ Monitoring□
WatchGuard Firewall□ UniFi Netzwerk□ VPN□ NAS□ Server□ Arbeitsplatz-SLA

Standorte

Hauptstandort

Feld	Wert
Bezeichnung	
Adresse	
Arbeitsplätze	

Außenstellen

Standort	Beschreibung

IT-Systeme Glaser

Betreuung

Feld	Wert
Zuständiger Techniker	David Glaser
Letzte Dokumentationsprüfung	
Letzte Wartung	
Letzte Recovery-Prüfung	

Wichtige Hinweise

Besonderheiten des Kunden:---Wichtige Anwendungen:---Besondere Anforderungen:---

Verweise

→ Ansprechpartner→ Verträge / SLA→ Netzwerk→ Cloud & Dienste→ Backup→ Monitoring→ Besonderheiten

Dokumentenstatus

Feld	Wert
Erstellt am	
Zuletzt aktualisiert	
Aktualisiert durch	

Empfehlung von IT-Systeme Glaser

“ Diese Seite sollte bei jeder Kundenumgebung vollständig ausgefüllt werden und als erste Anlaufstelle für Support, Wartung und Störungen dienen.

“ Änderungen an Ansprechpartnern, Verträgen oder Standorten sind unmittelbar nach Bekanntwerden zu aktualisieren.

Ansprechpartner

Diese Seite dokumentiert alle relevanten Ansprechpartner des Kunden sowie externe Dienstleister und wichtige Kontakte.

Sie dient als zentrale Kontaktübersicht für Support, Wartung, Störungen und Projekte.

Hauptansprechpartner

Geschäftsführung

Feld	Wert
Name	
Funktion	Geschäftsführung
Telefon	
Mobil	
E-Mail	

IT-Ansprechpartner

Feld	Wert
Name	
Funktion	IT-Verantwortlicher
Telefon	
Mobil	
E-Mail	

Stellvertretung

Feld	Wert
Name	
Funktion	Stellvertretung
Telefon	
Mobil	
E-Mail	

Buchhaltung

Feld	Wert
Name	
Funktion	Buchhaltung
Telefon	
E-Mail	

Personalabteilung

Feld	Wert
Name	
Funktion	Personal
Telefon	
E-Mail	

Notfallkontakte

Technischer Notfall

Feld	Wert
Name	
Funktion	
Mobilnummer	
Erreichbarkeit	

Geschäftsführung Notfall

Feld	Wert
Name	
Mobilnummer	
E-Mail	

Externe Dienstleister

Steuerberater

Feld	Wert
Unternehmen	
Ansprechpartner	
Telefon	

Feld	Wert
E-Mail	

Telefonanbieter

Feld	Wert
Anbieter	
Kundennummer	
Hotline	
Bemerkung	

Internetanbieter

Feld	Wert
Anbieter	
Vertragsnummer	
Hotline	
Bemerkung	

Softwarepartner

Feld	Wert
Hersteller	
Ansprechpartner	
Telefon	
E-Mail	

Wichtige Lieferanten

Unternehmen	Ansprechpartner	Telefon

IT-Systeme Glaser

Zuständiger Betreuer

Feld	Wert
Unternehmen	IT-Systeme Glaser
Ansprechpartner	David Glaser
Telefon	
E-Mail	info@its-glaser.de
Webseite	www.its-glaser.de

Eskalationsreihenfolge

1. IT-Ansprechpartner
2. Stellvertretung
3. Geschäftsführung

Kommunikationshinweise

Bevorzugter Kontaktweg:

- ☐ Telefon
- ☐ E-Mail
- ☐ Teams
- ☐ Nextcloud Talk

Besondere Hinweise:

-
-
-

Dokumentenstatus

Feld	Wert
Erstellt am	
Zuletzt aktualisiert	
Aktualisiert durch	

Empfehlung von IT-Systeme Glaser

“ Ansprechpartner ändern sich häufig und sollten mindestens einmal jährlich überprüft werden.

“ Besonders wichtig sind aktuelle Notfallkontakte sowie die Erreichbarkeit der Geschäftsführung bei kritischen Störungen.

“ Externe Dienstleister wie Steuerberater, Telefonanbieter oder Softwarepartner können bei Supportfällen viel Zeit sparen und sollten vollständig dokumentiert sein.

Sabine Beispiel

Tel.: 07581 / 12346

E-Mail:

it@musterfirma.de

Verträge / SLA

Diese Seite dokumentiert alle aktiven Verträge, Servicevereinbarungen (SLA), Managed Services und wiederkehrenden Leistungen zwischen dem Kunden und IT-Systeme Glaser.

Sie dient als zentrale Übersicht für Vertragslaufzeiten, Leistungsumfang, Reaktionszeiten und Abrechnungsmodelle.

Kundenstatus

Feld	Wert
Kunde seit	
Vertragsstatus	Aktiv / Inaktiv
Betreuungsmodell	Managed Service
Vertragsbeginn	
Nächste Vertragsprüfung	

SLA Übersicht

Aktives SLA

Feld	Wert
SLA Paket	
Vertragsbeginn	
Laufzeit	
Kündigungsfrist	
Status	Aktiv

Servicezeiten

Tag	Zeitraum
Montag	08:00 – 17:00
Dienstag	08:00 – 17:00
Mittwoch	08:00 – 17:00
Donnerstag	08:00 – 17:00
Freitag	08:00 – 17:00

Reaktionszeiten

Priorität	Reaktionszeit
Kritisch (P1)	
Hoch (P2)	
Normal (P3)	
Niedrig (P4)	

Managed Services

TeamBusinessCloud

Feld	Wert
Tarif	
Benutzer	
Speicherplatz	
Vertragsbeginn	
Status	Aktiv / Inaktiv

TeamBusinessMail

Feld	Wert
Domains	
Postfächer	
Vertragsbeginn	
Status	Aktiv / Inaktiv

Monitoring

Feld	Wert
Betreiber-Monitoring	Ja / Nein
Kunden-Statusmonitor	Ja / Nein
Alarmierung	Ja / Nein

Terra Cloud Backup

Feld	Wert
Backupumfang	
Speicherplatz	
Backupintervall	
Status	Aktiv / Inaktiv

Arbeitsplatzbetreuung

Arbeitsplatz-SLA

Feld	Wert
Tarif	
Anzahl Arbeitsplätze	
Enthaltene Leistungen	
Status	Aktiv / Inaktiv

Enthaltene Leistungen

☐ Fernwartung☐ Patchmanagement☐ Virenschutz☐ Full Disk Encryption☐ Benutzerverwaltung☐ Dokumentation

Serverbetreuung

Server-SLA

Feld	Wert
Tarif	
Anzahl Server	
Monitoring	Ja / Nein
Backupkontrolle	Ja / Nein
Status	Aktiv / Inaktiv

Netzwerkbetreuung

Netzwerk-SLA

Feld	Wert
Firewall Management	Ja / Nein
WLAN Management	Ja / Nein
VPN Betreuung	Ja / Nein
Status	Aktiv / Inaktiv

Zusatzleistungen

Leistung	Status
Microsoft 365 Betreuung	
WatchGuard AuthPoint	
VPN Betreuung	
Cloud Migration	
Projektbetreuung	

Abrechnung

Feld	Wert
Abrechnungsmodell	Monatlich / Jährlich
Zahlungsweise	
Letzte Anpassung	

Vertragsdokumente

Ablage

AngebotAuftragsbestätigungSLA VertragZusatzvereinbarungenAbnahmeprotokoll

Besondere Vereinbarungen

Vertragsprüfung

Letzte Prüfung

Feld	Wert
Datum	
Durchgeführt von	
Ergebnis	

Nächste Prüfung

Feld	Wert
Datum	
Verantwortlich	David Glaser

Dokumentenstatus

Feld	Wert
Erstellt am	
Zuletzt aktualisiert	
Aktualisiert durch	

Empfehlung von IT-Systeme Glaser

“ Diese Seite sollte mindestens einmal jährlich überprüft werden.

“ Änderungen an SLA-Paketen, Benutzerzahlen, Speicherplatz oder Vertragslaufzeiten sind unmittelbar nach der Anpassung zu dokumentieren.

“ Die Vertragsübersicht dient als Grundlage für Support, Abrechnung, Kapazitätsplanung und Kundenentwicklung.

Externe Zugänge

Telekom Geschäftskundenportal

Feld	Wert
Anbieter	Telekom
Portal	Geschäftskundenportal
Verwendung	Internetanschluss
Ansprechpartner Kunde	Max Mustermann
Zugangsdaten	Vaultwarden
Status	Aktiv

Empfehlung von IT-Systeme Glaser

“ Diese Seite dient ausschließlich der Übersicht über vorhandene Portale und Dienste.

“ Zugangsdaten werden niemals direkt in der Kundendokumentation gespeichert, sondern ausschließlich in der entsprechenden Kundenorganisation in Vaultwarden.

“ Nach der Kundenübergabe sollte geprüft werden, ob IT-Systeme Glaser über die notwendigen Administrationszugänge verfügt und diese dokumentiert sind.