

Was ist unter „Change Request“ zu verstehen?

Die Bezeichnung „Change Request“ bzw. „IMAC“ und „IMAC/R/D“ sind Begriffe, die aus dem IT Lifecycle Management bekannt sind. Darunter fallen eine Reihe von IT Dienstleistungen, die kundenindividuell während einer Vertragslaufzeit anfallen können. „IMAC“ bzw. „IMAC/R/D“ ist englisch und steht für „Install – Move – Add – Change – Remove – Delete“.

Bei den Usersupport as-a-Service Paketen von Ivellio-Vellin ist ein Change Request pro User und Jahr inkludiert.

Beispiele für Change Requests bei Ivellio-Vellin

Englisch:	Deutsch:	
Install	Installieren	<ul style="list-style-type: none"> • Erstinstallation und Bereitstellung von Softwareapplikationen (z.B. Google Chrome, Office Paket, 7zip, Adobe Reader, Endpoint Protection, HP Image Assistant / HP Support Assistant) • Einrichten von Benutzerprofilen (z.B. in Office 365, Active Directory)
Move	Umzug	<ul style="list-style-type: none"> • Wechsel des Endanwenders (z.B. wenn das Gerät von Frau Maier durch Herrn Huber übernommen wird) • Wechsel des Benutzerprofils (z.B. wenn Frau Maier heiratet und jetzt Fr. Müller heißt) • Umzug des Arbeitsplatzsystems an einen anderen Standort (z.B. wenn Frau Maier in ein anderes Büro wechselt)
Add	Hinzufügen	<ul style="list-style-type: none"> • Installation/Konfiguration zusätzlicher Software (z.B. Installation Telebanking, Einrichten der Synchronisation von OneDrive)
Change	Verändern	<ul style="list-style-type: none"> • Änderung der bestehenden Hardwarekonfiguration (z.B. Monitorwechsel) • Aktualisierung von installierter Standardsoftware (z.B. Update Telebanking oder Branchenapplikation) • Anpassung von Einstellungen (z.B. Berechtigungen für Postfächer, Ordner od. Files ändern) • Deinstallation von nicht benötigter Software

Beispiele für „R/D“ (optional gegen Aufpreis bei Ivellio-Vellin)

Remove	Entfernen	<ul style="list-style-type: none"> • Abbau von Hardware • Kontrolle der zu deinstallierenden Geräte • Vorbereitung zum Rücktransport od. Entsorgung • Abwicklung für sichere Löschung vorhandener Datenträger und Erhalt eines Löschartokolls (Drittanbieter)
Dispose	Entsorgen	<ul style="list-style-type: none"> • Abtransport und umweltgerechtes Recycling (Drittanbieter)