Neuland IT SOLUTIONS GMBH & CO. KG

SYSTEMBERICHT · MUSTER

Monatsbericht September 2026

Tischlerei Beispiel GmbH · Service-Level Silber · 4 Arbeitsplätze, 1 Server · Arbeitsplatz- und Servermonitoring mit Patchmanagement

Ein Drucker und ein Notebook brauchen Aufmerksamkeit.

1 Auf einen Blick

Verfügbarkeit Server	Tickets im Monat	Offene Updates
99,8 %	**6**	**1**
Beispielwert	alle in der Reaktionszeit	NB-AUSSENDIENST

2 Tickets und Reaktionszeiten

Zusage Silber: P1 4 h, P2 8 h, P3 24 h, gerechnet in den Servicezeiten Mo–Fr 08:00–17:00 Uhr.

Ticket	Thema	Prio	Reaktion	Zusage	Status
T-1041	VPN für Außendienst bricht ab	P2	1 h 20 min	8 h	gelöst
T-1044	Drucker Werkstatt offline	P3	3 h 05 min	24 h	Ersatzteil bestellt
T-1047	Neuer Mitarbeiter, Konto anlegen	P3	2 h 40 min	24 h	gelöst
T-1052	Server-Festplatte meldet Warnung	P1	35 min	4 h	gelöst, Platte getauscht
T-1055	Outlook-Kalender synchronisiert nicht	P3	4 h 10 min	24 h	gelöst
T-1058	Zertifikat Webmail läuft in 14 Tagen ab	P3	1 h 00 min	24 h	verlängert

3 Updates und Patchstand

Gerät	Betriebssystem	Stand	Bemerkung
PC-BUERO-01	Windows 11	aktuell	
PC-BUERO-02	Windows 11	aktuell	
PC-WERKSTATT	Windows 11	aktuell	Neustart am 18.09.
NB-AUSSENDIENST	Windows 11	1 Update offen	war 9 Tage offline
SRV-01	Windows Server 2022	aktuell	Wartungsfenster Di 20 Uhr

MUSTER

4 Datensicherung

Sicherung	Ziel	Erfolgreich
Server, täglich	NAS im Haus	30 von 30
Server, täglich	Rechenzentrum Deutschland	30 von 30
Microsoft 365	Cloud-to-Cloud	30 von 30

5 Empfehlungen

1. **Notebook Außendienst regelmäßig einschalten**
   Mindestens einmal pro Woche im Netz, damit Updates ankommen.

2. **Drucker Werkstatt ersetzen**
   Dritter Ausfall in diesem Jahr; Angebot liegt im Portal.

3. **Zwei-Faktor für das Webmail einschalten**
   Fünf Minuten je Nutzer, wir begleiten das.

Alle Werte sind Beispieldaten. Den Systembericht erhalten Sie ab Silber monatlich im Kundenportal (N-Desk). Die Messdaten stammen aus dem eingesetzten Überwachungswerkzeug eines Drittanbieters.

MUSTER