

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

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

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