WEGWEISER · AUF EINER SEITE

# Fälle

Problem beschreiben. Antwort bekommen.

Manche Probleme kommen als Anruf und nicht als Befund: „Die Praxissoftware ist zehnmal abgestürzt, seit der Hersteller sie neu installiert hat.“ Ein Fall nimmt die Beschreibung des Technikers auf, untersucht das Gerät im Hintergrund gründlich und schreibt die Antwort in den Geräte-Chat.

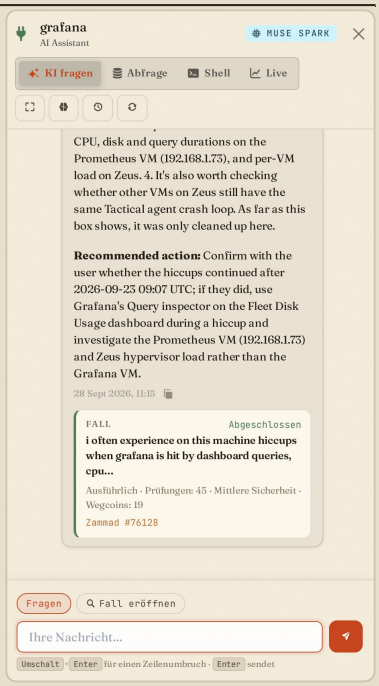
| 45 | 19 | 0 |
|---|---|---|
| Prüfungen im Beispiel unten | Wegcoins hat er gekostet | Änderungen am Gerät |

## WANN MAN EINEN ERÖFFNET

Ein Befund erklärt, warum eine Prüfung angeschlagen hat. Ein Fall geht dem nach, was dem Techniker erzählt wurde: ein Absturz ohne Fehlermeldung, ein Rechner, der jeden Morgen um neun langsam wird, ein Drucker, der nur bei einem Anwender versagt. Auch für eine Gruppe oder einen ganzen Kunden: „Jeder PC an diesem Standort friert um 9 Uhr ein“ wird über alle Geräte untersucht, zuerst mit der Frage, welche betroffen sind.

## SO FUNKTIONIERT ES

1. Im Geräte-Chat **Fall eröffnen** wählen und das Problem in eigenen Worten beschreiben. Dazu, seit wann es auftritt, welche Logdateien gelesen werden sollen, und bis zu fünf Screenshots oder Logs.
2. Bevor etwas ausgegeben wird, sehen Sie die Obergrenze (standardmäßig 150 Wegcoins) und Ihr Guthaben, oder dass der Fall über Ihren eigenen Anthropic-Schlüssel läuft.
3. Er läuft im Hintergrund mit Claude Opus: die gespeicherte Historie des Geräts, osquery live, Dateien, die er liest, und feste Diagnosen aus dem Katalog des Agenten. Wird die Seite geschlossen, läuft er weiter.
4. Das Ergebnis erscheint im Chat: was er gefunden und was er ausgeschlossen hat, die empfohlene Maßnahme, wie sicher er ist, die Zahl der Prüfungen und die Kosten.
5. Auf Wunsch legt er ein Ticket in Ihrem Zammad an: ein neutraler Text für den Kunden, die Details als interne Notiz.




Ein abgeschlossener Fall im Geräte-Chat. Die empfohlene Maßnahme, darunter die Fallkarte: 45 Prüfungen, mittlere Sicherheit, 19 Wegcoins und das Helpdesk-Ticket, unter dem er abgelegt wurde.

## WAS ER NIE TUT

Ein Fall liest. Er kann auf einem Kundengerät nichts schreiben, installieren, starten, stoppen oder ändern, weil diese Werkzeuge in seinem Werkzeugkasten fehlen, und ein Test stellt das sicher. Er arbeitet mit den Berechtigungen des Technikers, in festen Grenzen (40 Modellaufrufe, 80 Werkzeugaufrufe, 45 Minuten), und abgerechnet wird, was er verbraucht, nie mehr als die Obergrenze. Braucht die Lösung eine Änderung, empfiehlt der Fall sie in Worten, und ein Mensch entscheidet.

## EIN BEISPIEL

Ein Techniker schrieb: „Auf diesem Rechner hakt es oft, wenn Grafana von Dashboard-Abfragen getroffen wird, die CPU scheint ziemlich hoch.“ Der Fall las sieben Tage CPU-Verlauf, Grafanas Prozesszahlen und Journal und eine Live-Messung. Seine Antwort: Grafana braucht einen Bruchteil eines Prozents eines Kerns und reicht die Abfragen nur weiter. Die Arbeit passiert auf dem Prometheus-Server, dort sollte man nachsehen. Außerdem fand er den einen echten Fehler auf dem Gerät: den Agenten eines anderen Werkzeugs, der immer wieder abstürzte.