

Unser **Support** ist in zwei Gebiete, „Kundendienst“ („customer service“; für alle nicht-technischen Anfragen) und in „Technische Unterstützung“ („technical support“) unterteilt. Das Ziel ist die Bearbeitung und Lösung von Supportanfragen (Tickets) unserer Kunden vor Ort, via E-Mail, Live Support System, Telefon oder Fernwartung. Zur Organisation unserer Support-Arbeitsabläufe nutzen wir das Trouble-Ticket-System. Die zeitliche Verfügbarkeit der Support-Dienstleistung wird gemäß SLA in verschiedenen Stufen gewährt werden, z. B. 5x10 (während zehn Stunden an fünf Arbeitstagen) oder 24x7 (24 Stunden täglich). Außerhalb lokaler Arbeitszeiten wird der Support durch Mitarbeiter über Rufbereitschaft realisiert.

itelco - consult GmbH, Rosa-Luxemburg-Straße 14, 18055 Rostock



Tel.: +49 381 444 38 01 20



Fax: +49 381 444 38 01 14



mail:service@itelco-consult.de

Nach ITIL-richtet sich die Priorität nach dem Schaden, der dem Unternehmen durch eine Störung entsteht oder entstehen könnte. Es sollte für die Dienstleistung eine für die Beteiligten realistische und akzeptierte Prioritätendefinition zwischen dem Dienstleister und dem Leistungsempfänger erarbeitet werden, die bei Störungen als Richtlinie herangezogen wird. Bei komplexeren Berechnungen werden oft Dringlichkeit, Auswirkung und berechnete Werte gegen festgelegte Servicekennzahlen mit einbezogen. Diese Definition wird oft in einem Wartungsvertrag bzw. Service-Level-Agreement schriftlich fixiert und mit entsprechenden Erwartungen verknüpft.

- S1** Teilbereiche der Dienstleistung stehen nicht zur Verfügung und die Arbeitsfähigkeit einer einzelnen Person ist teilweise eingeschränkt. Die Person kann weiter arbeiten. Schaden für das Geschäft gering. Priorität niedrig. Reaktions- / Entstörzeit: individuell definiert.
- S2** Eine Dienstleistung steht für eine einzelne Person nicht zur Verfügung, welches den Hilfesuchenden vollständig an seiner Arbeit hindert. Schaden für das Geschäft mittel. Priorität mittel. Reaktions- / Entstörzeit: individuell definiert.
- S3** Teilbereiche der Dienstleistung stehen nicht zur Verfügung und die Arbeitsfähigkeit mehrerer Personen ist teilweise eingeschränkt. Die Personen können aber beschränkt weiter arbeiten. Schaden für das Geschäft hoch. Priorität hoch. Reaktions- / Entstörzeit: individuell definiert
- S4** Eine Dienstleistung steht für eine Gruppe von Personen nicht zur Verfügung, welches diese Gruppe nachhaltig an der Ausübung ihrer Arbeit hindert. Schaden für das Geschäft kritisch. Priorität sehr hoch. Reaktions- / Entstörzeit: individuell definiert