



SUPPORT

BEI DER IT SYSTEMHAUS
VOR ORT GMBH

SERVICE LEVEL
AGREEMENT

SLA 1

WIE SIE UNS ERREICHEN!



support@systemhaus-vorort.de



+49 271 31370-31



MO-FR, 08:00 - 18:00 Uhr*

WAS SIND SUPPORTANFRAGEN?

Supportanfragen betreffen alle technischen Probleme und Fehler, die bei der Arbeit in Ihrer IT-Umgebung auftreten.

WIE KÖNNEN SUPPORTANFRAGEN GESTELLT WERDEN?

Anfragen können per E-Mail oder Telefon gestellt werden. Dringende Probleme sollten telefonisch gemeldet werden.

Sie können uns Ihre Anfragen per E-Mail an support@systemhaus-vorort.de zukommen lassen. Diese werden während der regulären Geschäftszeiten (Montag – Freitag, 08:00 – 18:00 Uhr*) bearbeitet. Supportanfragen, die außerhalb dieser Zeiten gesendet werden, werden erst am nächsten Werktag bearbeitet.

Eine erweiterte Erreichbarkeit ist möglich, bitte wenden Sie sich für ein individuelles Angebot an unser Sales-Team.

WIE WERDEN SUPPORTANFRAGEN BEARBEITET?

Alle Supportanfragen (per E-Mail oder Telefon) werden in unserem System als sogenannte Troubleshooting tickets erfasst und qualifiziert. Über diese Troubleshooting tickets läuft dann die gesamte weitere Kommunikation. Jeder Bearbeitungsschritt wird dokumentiert und als Information per E-Mail an die Person gesendet, die die Anfrage gestellt hat.



support@systemhaus-vorort.de



+49 271 31370-31



MO-FR, 08:00 - 18:00 Uhr*

*außer an Feiertagen im Bundesland des Dienstleisters

WELCHE INFORMATIONEN SIND WICHTIG?

Für die Bearbeitung Ihrer Anfragen ist es wichtig, eventuelle Ursachen möglichst eng einzugrenzen. Je mehr fehlerbezogene Informationen wir von Ihnen bekommen, desto schneller können wir in der Regel eine Lösung finden.

Trotz allem kommt es vor, dass manches Verhalten nur in einer bestimmten Konstellation von Benutzern, Vorgehensweisen oder Client-Umgebungen etc. auftritt.

WICHTIGE FRAGEN

- ☒ Gibt es eine Fehlermeldung und wenn ja, wie lautet diese (Screenshots sind hilfreich)?
- ☒ Welche Schritte (Klick-für-Klick) führen zu dem unerwünschten Verhalten?
- ☒ Gibt es ein spezifisches Ereignis (z.B. ein Update o.ä.) oder Datum, seitdem dieses Verhalten auftritt?
- ☒ Ist das Verhalten zuverlässig reproduzierbar oder handelt es sich um ein einmaliges/sporadisch auftretendes Verhalten?
- ☒ Tritt das Verhalten nur bei einer einzelnen Person oder bei mehreren Personen auf?



UNSER TICKETSYSTEM

Die K-IS Systemhaus Unternehmensgruppe arbeitet mit einem Ticketsystem. Das bedeutet, dass automatisiert E-Mails an Sie versendet werden, die Sie über den aktuellen Stand der Bearbeitung informieren. Sie können auf diese E-Mails antworten und erreichen damit auch den Bearbeiter Ihrer Anfrage. Natürlich kann auch eine telefonische Kommunikation stattfinden.

PRIORISIERUNG VON TROUBLETICKETS

Status	Erläuterung	Reaktionszeit
Priorität A	Höchste Priorität, nur auf Kundenwunsch möglich.	2h (gegen Aufpreis)
Priorität B	Erhöhte Priorität bei unternehmenskritischen Ausfällen.	5h
Priorität C	Normale Priorität für kleinere Störungen und Verbesserung.	24h

STATUS VON TROUBLETICKETS

Im Folgenden finden Sie eine Auflistung möglicher Status Ihrer Supportanfrage:

Status	Erläuterung
Offen	Ein neues Ticket wurde angelegt.
Angenommen	Das Ticket wird bearbeitet.
Abgeschlossen (technisch)	Die Bearbeitung ist abgeschlossen.
Warten auf Rückmeldung vom Hersteller	Wird gewählt, wenn wir auf eine Rückmeldung vom Hersteller warten. Eine Begründung können Sie den Notizen entnehmen.
Warten auf Hotfix vom Hersteller	Wird gewählt, wenn das Problem nur durch ein Update vom Hersteller gelöst werden kann.
Warten auf Kundenrückmeldung	Wird gewählt, wenn wir auf eine Rückmeldung von Ihnen warten. Sie können den Notizen entnehmen, auf welche Rückmeldung gewartet wird.
Zurückgestellt	Die Bearbeitung wurde auf einen späteren Zeitpunkt verschoben. Eine Begründung und einen Termin können Sie den Notizen entnehmen.
Beendet	Wird gewählt, wenn der Kunde keine weitere Bearbeitung mehr wünscht.