

## Organisation Support:

Damit der Support unsere Firma optimal funktionieren kann, wurde hier die Support Organisation neu eingerichtet. Damit die Kunden nicht einfach irgend jemand stören müssen sie bei der Hotline anrufen, die sie mit jemandem vom Team SPOC verbindet. Damit wir die Hotline abdecken können haben wir dort 5 Mitarbeiter. 4 davon sind abwechslungsweise im Picket dienst für den onsite Einsatz. Silvie Stich vom SPOC ist für den direkten OS-Support zuständig, da dort viele anfragen reinkommen. Sollte der Anrufer ein komplexeres Problem haben wird ein Ticket erstellt und an den 1st beziehungsweise 2nd Level Support weitergeleitet. Im 1st Level Support sind 3 von 5 Angestellte im User&Application support, da die meisten Tickets an den 1st Level zu diesem Problem sind. Damit die Mitarbeiter immer ausgeglichen ausgelastet sind können die OS und User&Application Supporter sich jeweils ergänzen und unterstützen. Wenn das Ticket im 1st Level noch nicht gelöst werden könnte, muss es weiter an den 2nd Level geleitet. Im 2nd Level Support sind die erfahrensten Mitarbeiter, die sich nahezu perfekt in der Firma auskennen und alle Probleme lösen sollten können. Sebastian Abelli ist zudem der Leiter aller Supporter und des 2nd Level. Marco Baumann ist der Leiter des Teilbereichs 1st Level Support und Silvie Stich die Leiterin des SPOC und der Hotline.

Organigramm\_Support

