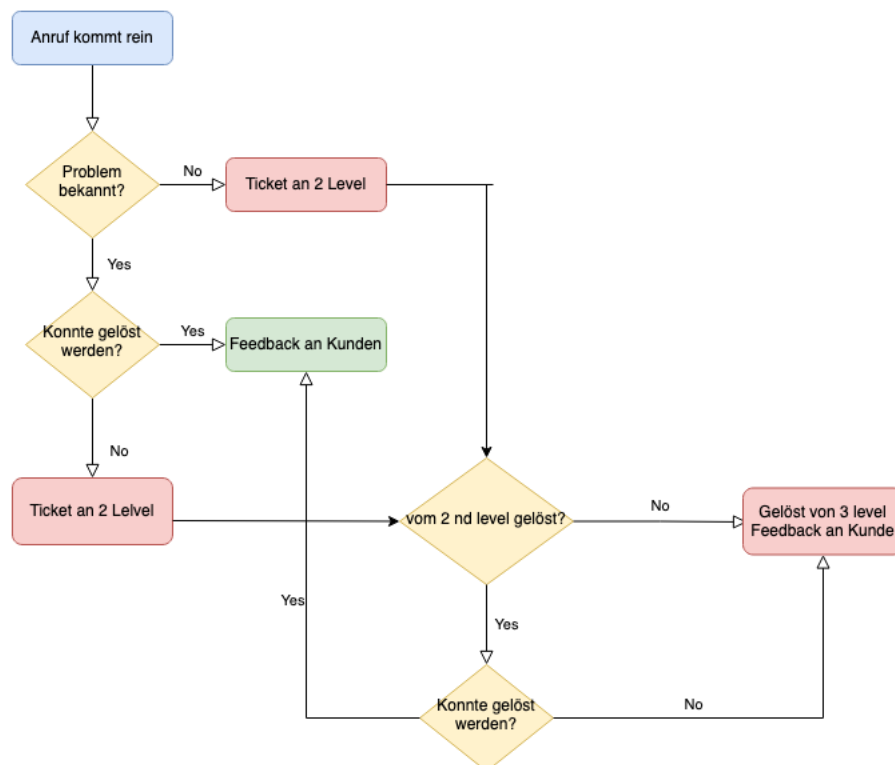
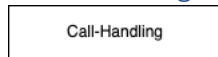


Pflichtenheft:

Damit sichergestellt ist wer wann was machen muss, wird in diesem Dokument her beschrieben, wie die Firmeninternen Abläufe funktionieren. Zuerst wird hier das Call-Handling Diagramm gezeigt und beschrieben.

Call-Handling:



Im obigen Diagramm wird beschrieben, was bei einem Anruf vom Kunden passiert. Zuerst nimmt der SPOC/1st das Telefon ab. Sie werden anschauen, ob das Problem einfach ist und sie es bereits lösen können. Falls dies der Fall ist und das Problem gelöst werden konnte, wird die Lösung an den Kunden weitergegeben. Falls das Problem nicht gelöst werden konnte, wird es an den 2nd Level Support weitergeleitet. Meist kann dann das Problem im 2nd Level gelöst werden und das Feedback dem Kunden gegeben werden. Wenn das aber nicht so ist und das Problem immer noch ungelöst bleibt, wird mit unseren Partnerfirmen geschaut und je nachdem der 3 Level Support des Herstellers kontaktiert. Spätestens im 3 Level muss das Problem dann gelöst sein und das Feedback dem Kunden weitergegeben werden.

Aufgabenbereiche:

Damit wir unsere SLA gewährleisten können gelten bei unserer Firma folgende wichtige Regelungen. Alle Mitarbeiter müssen ihre Ferien Tage mindestens 3 Monate vor Bezug eintragen und genehmigen lassen. Ausserdem muss von jeder Abteilung mindestens an jedem Arbeitstag zwei Personen vor Ort sein. Damit unsere Hotline Zeiten gewährleistet werden, werden Die SPOC-Mitarbeiter in 2 Schichten arbeiten. Die einen vom Morgen 06:00-15:00 und die anderen von 12:00-22:00. Damit der Ultra mühsame Picket Arbeit am Samstag

möglichst wenig nervt zu gestalten wechseln sich ALLE Mitarbeiter im Support damit ab. Die Mitarbeitenden vom Bereich SPOC besteht hauptsächlich aus onsite Mitarbeitern. Ausser den SPOC-Mitarbeitern nehme kein anderes Telefonat ab. Die Abteilungsleiter, wenn «einfache Probleme» auftreten, wie Passwort vergessen usw. werden diese fast immer vom SPOC gelöst. Falls der SPOC das Problem nicht lösen kann, wird es möglichst schnell mittels eines Tickets an den 1 st Level weitergeleitet. Damit die Anliegen der Kunden möglichst zeiteffizient gelöst werden können ist der 1 Level Support ausschliesslich dafür zuständig die Tickets zu lösen. Wenn aber der 1 st Level das Problem nicht lösen kann, muss das Ticket nach maximal 6 Stunden an den 2 nd Level support weitergeleitet. In den aller meisten Fällen kann unser 2 nd Level Support das Problem lösen. In seltenen Fällen muss auch der 3 ed Level Support von unseren externen Plattenfirmen kontaktiert werden. In solchen Fällen muss auch mit den Kunden gemeinsam ein Kompromiss finden, der für beide Seiten gut ist. Unser Onsite Team behebt Probleme welche direkt beim Kunden vor Ort eintreten. Das Team OS ist spezialisiert auf Probleme, welche direkt mit dem Betriebssystem zusammenhängen die meisten von ihnen arbeiten im 1 st Level Support. Die Mitarbeiter im Team User & Applikation beheben komplexere Probleme bei den Kunden. Die Mitarbeiter im Netzwerk Team müssen die komplexesten Probleme im Support lösen, diese Mitarbeiter sind zugleich auch sehr erfahren und kompetent. In unserer Firma wird untereinander ausschliesslich mit Teams und Mail kommuniziert. Mit den Kunden wird ausschliesslich über Mail und Telefon kommuniziert. Hauptleiter des Support ist Sebastian Abbeli, Leiter 1st Level ist Marco Baumann und Leiterin für SPOC Silvie Stich.