

ITCONCEPTS

ITConcepts

Support Handbuch

2017



Index

| | | |
|------|---|----|
| 1. | Einführung | 3 |
| 2. | Kontaktinformationen | 3 |
| 2.1. | Kontakt zum ITC Service Desk..... | 3 |
| 2.2. | Kontakt im Eskalationsfall..... | 3 |
| 3. | Informationen, um einen Case zu eröffnen | 4 |
| 4. | Benutzernamen und Passwort beantragen | 5 |
| 5. | Supportfälle via MyIT Web Interface | 6 |
| 5.1. | Anfrage stellen oder eine Störung melden | 6 |
| 5.2. | Anfragen modifizieren | 7 |
| 6. | Prozessablauf, Rollen und Verantwortlichkeiten | 8 |
| 6.1. | ITC Service Desk -> Mitarbeiter des technischen 1 st Level Supports..... | 8 |
| 6.2. | Eskalationsmanager..... | 9 |
| 7. | Terminologie und Richtlinien..... | 10 |
| 7.1. | Support-Terminologie | 10 |
| 7.2. | Case..... | 10 |
| 7.3. | Lösungsbeschreibung..... | 10 |
| 7.4. | Fehler..... | 10 |
| 7.5. | Erweiterungsanträge..... | 10 |
| 7.6. | Schweregrade | 11 |
| 7.7. | Initiale Antwortzeiten..... | 11 |
| 7.8. | Lösungszeiten | 11 |

1. Einführung

Das ITConcepts 1st Level Support-Team setzt sich dafür ein, dass Ihre Probleme umgehend gelöst werden. Dieses Handbuch stellt Richtlinien und Referenzmaterialien bereit, die Ihnen ermöglichen, unsere Support-Organisation bestmöglich zu nutzen. Der Zugriff auf unseren Support war noch nie so schnell, einfach und benutzerfreundlich.

ITC bietet seinen Kunden einen direkten, hochqualitativen, reaktionsschnellen technischen Support an. Wir stellen Ihnen eine Supportumgebung zur Verfügung, die Ihnen alle nötigen Informationen liefert. Daraus ergibt sich eine maximierte Betriebszeit, Verfügbarkeit und höhere Erlöse, die das Potenzial Ihrer IT-Umgebung erhöht. ITC löst Ihre Software-Probleme entweder direkt oder mit der Hilfe des entsprechenden Herstellers.

Unser Supportteam besteht aus 1st Level Mitarbeitern und dem Team von erfahrenen ITConcepts Fachberatern mit Kompetenzen in den diversen Technologien sowie in Multiplattform-Umgebungen.

Dieses Support-Handbuch stellt alle Informationen zur Verfügung, die zum Eröffnen und Verfolgen von Support-Fällen und Fragen zu allen Aspekten der von ITConcepts vertriebenen Lösungen erforderlich sind.

2. Kontaktinformationen

2.1. Kontakt zum ITC Service Desk

HOTLINE: +41 (0)43 521 20 20
+41 (0)41 508 24 14

E-MAIL: servicedesk@itconcepts.ch

2.2. Kontakt im Eskalationsfall

7 x 24: +41 (0)44 586 27 97

E-MAIL: escalation@itconcepts.ch

3. Informationen, um einen Case zu eröffnen

Supportfälle können via E-Mail, Web oder per Telefon eröffnet werden. Die Eröffnung über per E-Mail oder über das Web ist der schnellste Weg um eine Antwort zu erhalten und ein Problem zu lösen.

Bei betriebskritischen Problemen (Severity 1) bitte wir Sie, uns neben dem Mail oder Web Input auch telefonisch zu informieren.

Bitte halten Sie folgende Informationen bereit.

- Name des Kontaktes
- Name der Firma
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Bezeichnung des betroffenen Softwareprodukts
- Version, Release und Änderungsstand des betroffenen Softwareprodukts
- Kurze Beschreibung des Problems
- Datenbank (falls zutreffend)
- Version der Datenbank (falls zutreffend)
- Betriebssystem
- Version des Betriebssystems
- Hardwareplattform
- Software von Drittanbietern (falls zutreffend)
- Was geschah, als das Problem auftrat?
- Welche Folge von Ereignissen führte zum Problem? Belegen Sie bitte die Schritte mit „Print-Screens“ in einem WORD-Dokument.
- Kann das Problem reproduziert werden?
- Haben Sie eine Fehlermeldung erhalten? Wenn ja, wie lautet der genaue Wortlaut?
- Ist ein LOG File vorhanden? Wenn ja, sende Sie uns bitte das File.
- Wurden kurz vor dem Auftreten des Problems irgendwelche Patches oder Korrekturen eingespielt? Wurde am Betriebssystem oder an einer Drittanbieter Software ein Upgrade durchgeführt?
- Ist das Problem in einem Test- oder Produktionssystem aufgetreten?
- Gibt es weitere bekannte Systemveränderungen?

4. Benutzernamen und Passwort beantragen

Senden Sie eine E-Mail an: servicedesk@itconcepts.ch

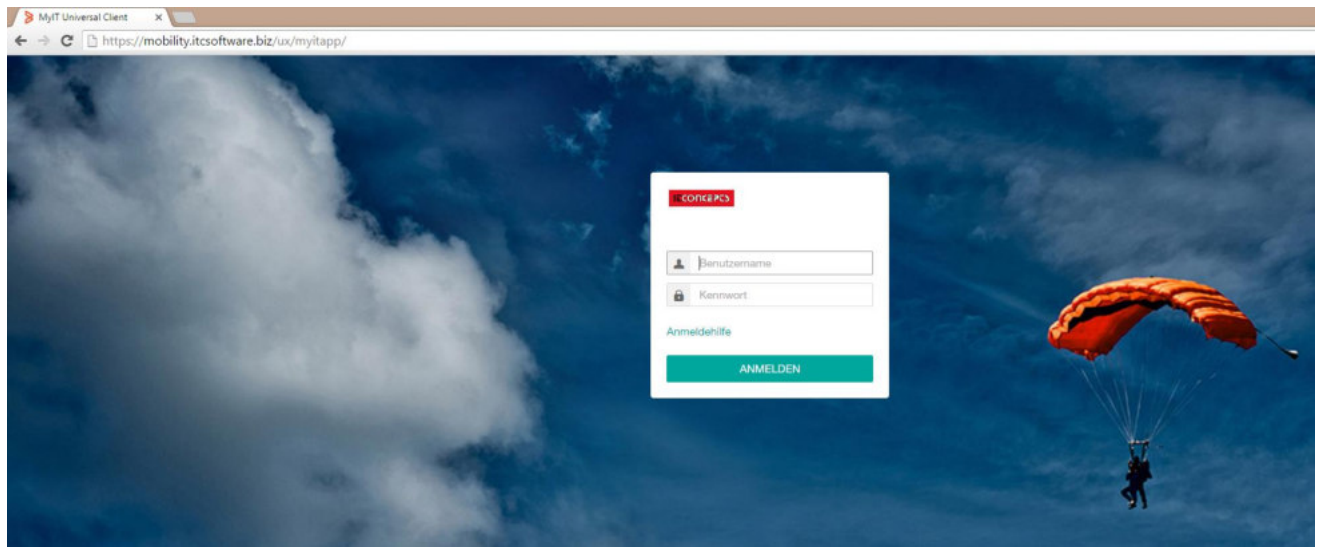
Folgende Angaben sind notwendig:

Firmenname
Name
Telefonnummer

Sie erhalten eine E-Mail mit Ihrem Benutzernamen (= persönliche E-Mail-Adresse) und Passwort. Starten Sie Ihren Web-Browser, erlauben Sie Popups und geben Sie folgende URL ein:

<https://mobility.itcsoftware.biz/ux/myitapp/>

Landingpage: MyIT



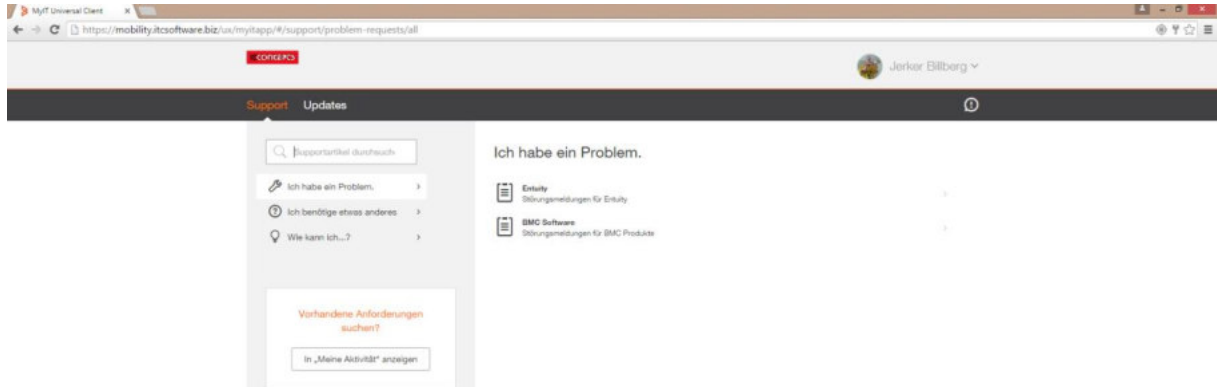
Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen (E-Mail-Adresse) und Passwort an. Achten Sie bitte auf die gross-klein Schreibung Ihrer E-Mail-Adresse.

5. Supportfälle via MyIT Web Interface

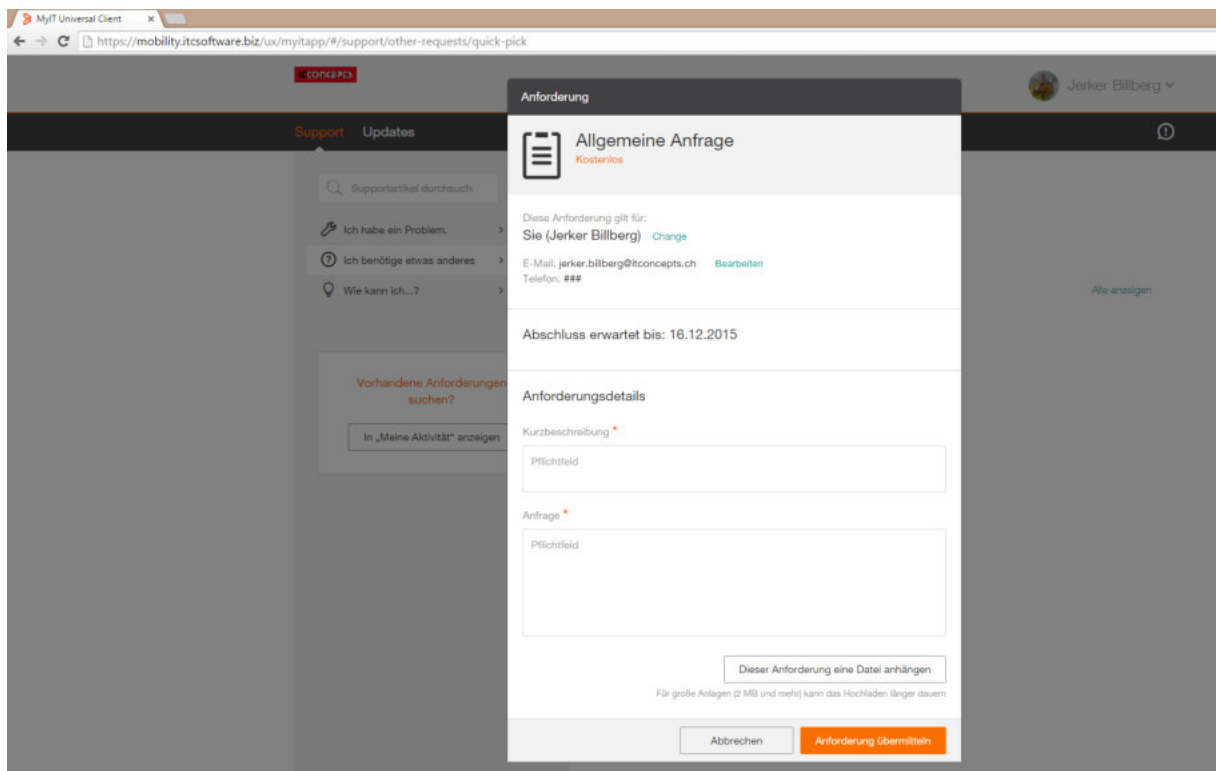
5.1. Anfrage stellen oder eine Störung melden

Starten Sie Ihren Web-Browser und geben Sie folgende URL ein:

<https://mobility.itcsoftware.biz/ux/myitapp/>



Auf der Support Desk Landingpage finden Sie eine Auswahl an Services. Hier können Sie nun Ihre Anfrage für den Support mit dem entsprechend Formular erfassen.



Mit „Anforderung übermitteln“ die Anfrage abschliessen.

Die Dringlichkeit der Anfrage kann, falls erforderlich und sichtbar, erhöht werden, indem Sie den entsprechenden Schweregrad auswählen. Die Bedeutung der verschiedenen Schweregrade finden Sie im Kapitel 7.8. Geben Sie alle verfügbaren Informationen an.

Der Support tritt mit Ihnen in Kontakt, sollten zusätzliche Information benötigt werden. Ihre Anfragen und Störungsmeldungen werden innerhalb des vereinbarten Service Level Agreements bearbeitet.

5.2. Anfragen modifizieren

Alle Ihre Anfragen werden im Bereich „Updates“ angezeigt und können eingesehen werden, indem Sie die Anfrage selektieren.

The screenshot displays the MyIT Universal Client interface. The top navigation bar shows 'Support' and 'Updates' (highlighted with a red circle). Below the navigation bar, there is a search bar and a list of support requests. The first request is titled 'RBE incoming mail rules not consistent' with ID: REQ000000014714, dated 14. Dezember 2015, and status 'Ausstehend'. The second request is titled 'REQ000000014712' with ID: REQ000000014712, dated 14. Dezember 2015, and status 'Gestartet'. A modal window titled 'Anforderungsdetails' is open, showing the details for the first request. The modal includes the request title, ID, status, and a description: 'Diese SRD wird intern vom System für die (optionale) Erstellung einer verknüpften Anforderung verwendet, wenn ein Incident vom Service Desk erstellt wird. Benutzer können diese Anforderung nicht direkt erstellen, jedoch den verknüpften Incident im Abschnitt "Übermittelte Anforderungen" der Serviceanforderungskonsole verfolgen.' The modal also shows the requester's name 'Jerker Billberg' and email 'jerker.billberg@itconcepts.ch | ###'. At the bottom of the modal, there is a button 'Anforderung abbrechen'.

Hier können Sie Kommentare und auch Dokumente anfügen.

6. Prozessablauf, Rollen und Verantwortlichkeiten

6.1. ITC Service Desk -> Mitarbeiter des technischen 1st Level Supports

Der technische 1st Level Support ist dafür verantwortlich, dem Kunden und der entsprechenden Region den ersten technischen Support zu bieten, vorzugsweise in der Muttersprache des Kunden.

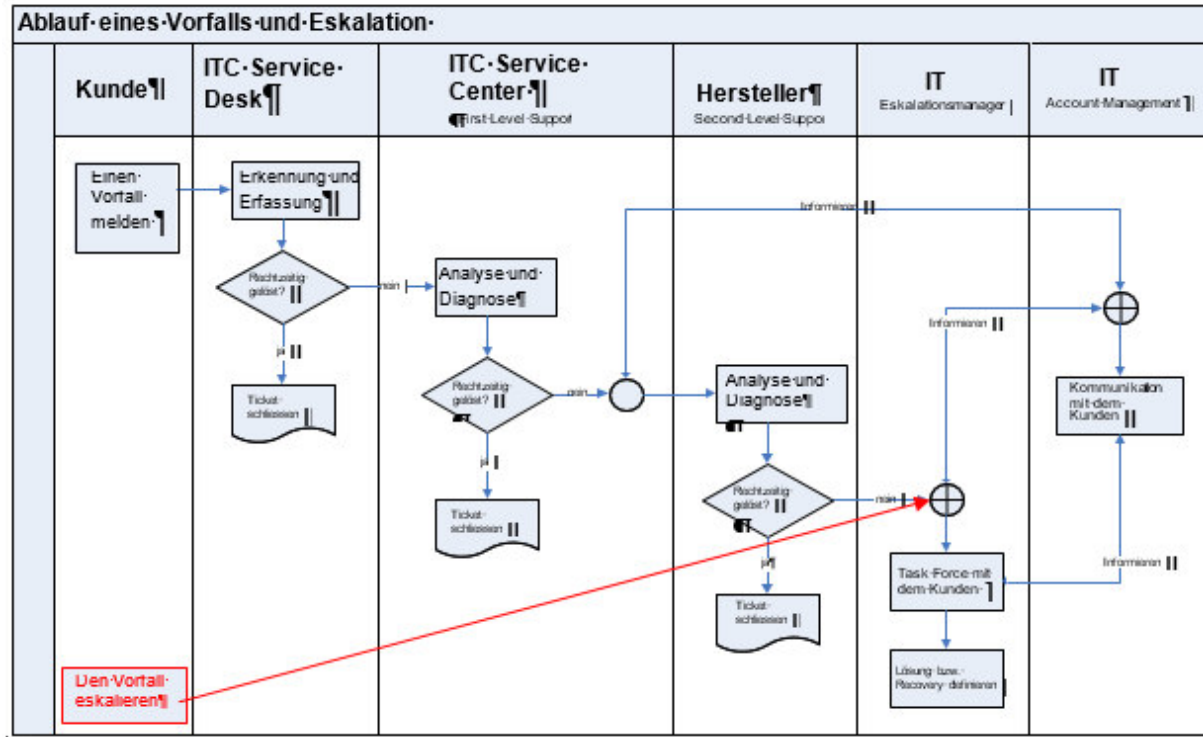
Die Mitarbeiter des technischen 1st Level Supports sind ein fester Bestandteil im Produkt-Supportprozess. Sie übernehmen ebenfalls die wichtige Aufgabe, Termine zwischen dem Kunden und dem Hersteller-Support für die Besprechung von Anfragen und deren Status zu organisieren und das Management von ITC über Schwierigkeiten bei der Lösung von Problemen zu informieren.

Nachdem sie den Anruf vom Kunden angenommen haben, sind die Hauptaufgaben des Supports wie folgt:

- Erfassen der Informationen zu einem Cases
- Bestimmung des Schweregrads zusammen mit dem Kunden
- Weiterleiten der Anrufe zur entsprechenden Supportstufe und zum zuständigen Standort des Supports – ein verfügbarer Mitarbeiter bei einem neuen Case, der zugeteilte Mitarbeiter bei einem bestehenden Case
- Anbieten von Lösungen für bekannte Probleme
- Zusätzliche Informationen anfordern, um das Problem einzugrenzen und eine Lösung zu bieten
- Den Kunden bezüglich der ursprünglich geplanten Lösung oder eines Workaround des Problems beraten
- Die Kommunikation mit dem Kunden erleichtern
- Das Problem des Kunden reproduzieren
- Fachliche Beratung über fallspezifische Workarounds bieten
- Gegebenenfalls zum Hersteller eskalieren
- Dem Kunden die Lösung seines Problems liefern

6.2. Eskalationsmanager

Der Eskalationsmanager ist dafür verantwortlich kritische Fälle zu übernehmen. Auch Fälle mit nicht akzeptierbaren Verzögerungen oder ohne Fortschritt werden von ihm betreut. Er verfolgt die an ihn eskalierten Fälle und involviert die notwendigen Personen von ITConcepts sowie vom entsprechenden Hersteller.



7. Terminologie und Richtlinien

7.1. Support-Terminologie

Im Folgenden werden die unterschiedlichen Mechanismen und Fachbegriffe erklärt, die vom technischen Support benutzt werden.

7.2. Case

Ein Case ist ein Eintrag, der erstellt wird, um die Anfrage eines Kunden zu bearbeiten. Ein Mitarbeiter des technischen Supports erstellt ein Case für jede Kundenanfrage. Der Case identifiziert den Kunden durch Firma, Namen des Antragstellers, Adresse, Telefonnummer und E-Mail. Der Case identifiziert das Produkt, über das der Kunde eine Frage stellen möchte oder mit dem er ein Problem hat. Für jeden Case wird eine eindeutige Nummer vergeben, Diese Nummer wird vom Kunden und ITConcepts verwendet, um die Bearbeitung und den Status zu verfolgen. Ein Case beinhaltet ein Problem. Jedes zusätzlich gemeldete Problem ist ein neuer Case. Ein Case darf nicht ohne die Zustimmung des Kunden geschlossen werden. Wenn der Kunde innerhalb von 10 Tagen mindestens drei Mal nicht erreicht werden konnte und wenn dies eindeutig aus der Case-History hervorgeht, kann der Case mit dem Status „Customer Non-Response“/„Kunde unerreichbar“ geschlossen werden. In diesem Fall wird der Kunde per E-Mail informiert. Jedem Case ist ein Schweregrad zugeordnet (siehe Kapitel 7.6 „Schweregrade“), entsprechend der Art des gemeldeten Problems.

7.3. Lösungsbeschreibung

Die Support-Mitarbeiter entwickeln Fragen-/Antwort- oder Problem-/Lösungsbeschreibungen für andere Support-Mitarbeiter bei ITConcepts und weiteren Kunden von ITConcepts. Ein Support-Mitarbeiter erstellt eine Lösungsbeschreibung, wenn ein Problem, das nicht standort- oder benutzerabhängig ist, nicht bereits eine Lösungsbeschreibung hat. Der Kunde wird benachrichtigt, wenn die Lösung eines Problems nicht vollständig getestet wurde. Die Lösungsbeschreibungen werden auf dem Web in den Wissensdatenbanken des Herstellers und/oder von ITConcepts veröffentlicht. Zweck einer Lösungsbeschreibung ist, Informationen zu teilen und Kollegen und Geschäftspartner bei der schnellen Lösung von bereits bekannten Problemen zu unterstützen. Wenn eine Lösungsbeschreibung das Ergebnis der Bearbeitung eines Cases ist, wird die Nummer der Lösungsbeschreibung in das entsprechende Feld des Cases eingetragen. Eine Lösungsbeschreibung kann mit mehr als einem Case verknüpft sein.

7.4. Fehler

Wenn ein Softwarefehler auftritt, erstellt ein Support-Mitarbeiter einen Fehlerfall und reicht ihn beim zuständigen Entwicklungsteam ein. Ein Fehler bedeutet, dass eine Fehlermeldung angezeigt wurde oder dass ein Teil des Produktes nicht gemäss der Produktdokumentation (Designspezifikation, Versionshinweise, Benutzerhandbuch, Hilfedateien usw.) funktioniert. Der Fehler wird mit dem entsprechenden Schweregrad eingereicht (siehe Kapitel 7.6 „Schweregrade“). Wenn ein Fehler das Ergebnis der Bearbeitung eines Cases ist, wird die Nummer des Fehlers in das entsprechende Feld des Cases eingetragen. Ein Fehler kann mit mehr als einem Case verknüpft sein.

7.5. Erweiterungsanträge

Wenn ein Kunde eine neue oder erweiterte Funktionalität eines Produkts anfragt, erstellt der Support-Mitarbeiter einen Erweiterungsantrag und reicht ihn beim zuständigen Entwicklungsteam ein. Der Erweiterungsantrag beschreibt eine Änderung am Produkt (neue bzw. erweiterte Funktionalität) oder an der Dokumentation, die sich der Kunde für eine zukünftige Version wünscht.

7.6. Schweregrade

| | |
|---------------------------------|---|
| Schweregrad 1 – Kritisch | Das Produktionssystem oder die Hauptanwendung ist ausgefallen oder schwerwiegend gestört, und es gibt zurzeit keinen Workaround (Systemabsturz, korrupte Daten). |
| Schweregrad 2 – Hoch | Das Produktionssystem oder die Anwendung ist mässig betroffen. Es gibt zurzeit keinen Workaround oder er ist umständlich zu implementieren. |
| Schweregrad 3 – Mittel | Fehler im System oder in Anwendungsfunktionalitäten mit geringen Auswirkungen aufs Geschäft. Eine Funktionalität entspricht nicht den Spezifikationen der Dokumentation. Ein angemessener Workaround ist vorhanden. |
| Schweregrad 4 – Niedrig | Problem mit minimalen Auswirkungen aufs Geschäft. Erweiterungsantrag oder nicht-technische Anfrage. |

7.7. Initiale Antwortzeiten

Die initiale Antwortzeit ist die verstrichene Zeit zwischen dem ersten Anruf eines Kunden beim ITConcepts Support Center und dem Zeitpunkt, wann ein Support-Mitarbeiter mit dem Kunden spricht. Idealerweise wird jeder Kundenanruf beim ersten Kontakt mit ITConcepts angenommen. Sollte der Anruf nicht sofort entgegengenommen werden können, wird der Kunde entsprechend den für den Schweregrad des Cases definierten Richtlinien für Antwortzeiten zurückgerufen.

Die Anfragen werden dabei in der Reihenfolge des Schweregrads abgearbeitet: Fälle mit Schweregrad 1 werden zuerst bearbeitet. Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht der Antwortzeiten je nach Schweregrad. Bitte beachten Sie, dass es sich dabei um die initialen Antwortzeiten und nicht um Lösungszeiten handelt.

| Schweregrad | Erste Antwort |
|--------------------|---------------------------------|
| 1 | Innerhalb 1 Stunde |
| 2 | Innerhalb von 4 Arbeitsstunden |
| 3 | Innerhalb von 8 Arbeitsstunden |
| 4 | Innerhalb von 24 Arbeitsstunden |

7.8. Lösungszeiten

Um einen ausgezeichneten Kundendienst zu gewährleisten, müssen alle Cases termingerecht bearbeitet und gelöst werden. Wir überwachen daher den Prozentsatz der Fälle, bei denen wir entweder Workarounds oder Korrekturen innerhalb von 10 Werktagen bereitstellen. Wir bemühen uns die Lösungszeiten gemäss dem Schweregrad der Fälle einzuhalten.

| Schweregrad | Prozentualer Anteil der Fälle | Zeitspanne bis zu einer Lösung oder einem Workaround |
|--------------------|--------------------------------------|---|
| 1 | 100% | Innerhalb von 48 Stunden |
| 2 | 85% | Innerhalb von 7 Arbeitstagen |
| 3 | 85% | Innerhalb von 10 Arbeitstagen |
| 4 | 85% | Zukünftige Produktversion |