**Erste Unterstützung geben**

Damit der First-Level-Support (FLS) bestmöglich helfen kann, muss er eine maximale Unterstützung erfahren. Sollte keine Unterstützungsmaßnahme greifen und sollte einem Anwender keine Lösung angeboten werden, handelt es sich organisatorisch um eine *Eskalation*. Das bedeutet, dass nun der \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ beauftragt wird, sich um eine Fehlerfindung zu bemühen.

1. Welche Unterstützungsmaßnahmen hat der FLS?
2. Erklären Sie die beiden Support-Arten, indem Sie diese gegenüberüberstellen.

|  |  |
| --- | --- |
| First-Level-Support | Second-Level-Support |
|  |  |

1. Neben dem Ziel der fachlichen Trennung von FLS und SLS ist auch das Ziel den Fachleuten den Rücken freizuhalten enorm wichtig. Was ist damit gemeint?