**Datenkranz**

Anlage 1:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| http://www.intranet.knowledgebase.gutenberger-it-solution.de/doku.php?id=distros:13654f643354 | | |
| Gutenberger IT-Solutions AG – *interne Knowledge Base* | | |
| | Webseiten-Werkzeuge  | Benutzer-Werkzeuge  | Zuletzt angesehen | Inhaltsverzeichnis  **Zurück zur Startseite**  **Hinweise zur Aufnahme von Störmeldungen im Issue-Tracking-System**   * Über das Pluszeichen ein ‘Neues Ticket‘ anlegen. * Eingangskanal sowie Titel, Kundin/Kunde und Text sind mit eindeutigen Schlagworten einzutragen. Titel lässt sich im Nachhinein nicht ändern. * Ticket über ‚Besitzerin/Besitzer‘ zuweisen, sofern die Störung nicht direkt behoben werden konnte → *Ticketzuweisung an Mitarbeiter\*innen*. Hierbei auf die Themenschwerpunkte der Personen achten und bei hoher Auslastung im System nachschauen (z. B. Anzahl der offenen Tickets der Person) oder persönlich nachfragen, ob die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter genügend Kapazität frei hat. * Optional kann in dringenden Fällen ‚Express‘ markiert werden. In diesen Fällen die Kundin/den Kunden über den erhöhten Stundensatz aufklären. * Servicelevel und Lösungszeiten sind zu erfassen. Weitere Informationen sind in den jeweiligen Kundenverträgen oder hier in der Knowledge Base zu finden: → *Service Level Agreements* * Im Zeiterfassungssystem ist die Bearbeitungszeit zu vermerken. * Zur Betreuung der Kundinnen und Kunden sind die Angaben auf unserer Webseite *‚Kundeninformation: IT SERVICES – SERVICE DESK‘* zu berücksichtigen. * Bestandskundinnen/Bestandskunden können über das Suchfeld aufgerufen werden. Auf das Notizfeld achten, ob z. B. individuelle Vereinbarungen oder Zahlungsrückstande vorliegen. * Neue Kundinnen/Kunden müssen zunächst über die Stammdaten erfasst werden und die Abteilungsleitung ist per E-Mail über die Neukundin/den Neukunden zu informieren. * Informieren Sie die Kundin/den Kunden über die Eckdaten (z. B. Lösungszeit). |  |
| ***gutenberger/Aufnahme\_ITS.txt*** *·Zuletzt geändert: 2021/04/28 13:36 von* ***nowak.lena*** | | |
| http://www.intranet.knowledgebase.gutenberger-it-solution.de/doku.php?id=distros:1346874136584 | | |
| Gutenberger IT-Solutions AG – *interne Knowledge Base* | | |
| | Webseiten-Werkzeuge  | Benutzer-Werkzeuge  | Zuletzt angesehen | Inhaltsverzeichnis  **Zurück zur Startseite**  **Service Level Agreements**  In den Serviceverträgen entscheiden sich die Kundinnen und Kunden grundsätzlich für die folgenden Servicelevels:  **Bronze – Servicelevel 1 (SL1)**   * Verfügbarkeit pro Jahr: 99,0 % * Servicebereitschaft: Mo. - Fr., 8:00 - 18:00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten kann eine Störungsmeldung eingehen. Der Entstörungsprozess beginnt sobald der nächste Werktag erreicht wird. * Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von 24 Stunden * Entstördauer: innerhalb von 5 Tagen * Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Störungsmeldung durch entsprechend entscheidungsbefugtes und qualifiziertes Personal erfolgt. * Bei dringenden Problemen erfolgt ein Expresszuschlag von +50 % auf den regulären Stundensatz und die Lösungszeit beträgt grundsätzlich innerhalb von 4 Stunden.   **Silber – Servicelevel 2 (SL2)**   * Verfügbarkeit pro Jahr: 99,5 % * Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von 6 Arbeitsstunden * Entstördauer: innerhalb eines Tages * Behandlung Ihrer Anfrage nach hoher Priorität   **Gold – Servicelevel 3 (SL3)**   * Verfügbarkeit pro Jahr: 99,9 % * Reaktionszeit auf Störungen: innerhalb von zwei Arbeitsstunden * Entstördauer: innerhalb von acht Stunden * Behandlung Ihrer Anfrage nach höchster Priorität * Monitoring der IT-Komponenten mit Proaktiv-Schutz mit Warnhinweisen per E-Mail   Der reguläre Stundensatz beträgt 100 EUR exklusive USt. Je nach Servicevertrag können individuelle Vereinbarungen mit Kundinnen und Kunden erfolgen. Diese sind in den Stammdaten unter ‚Notizen‘ zu vermerken. Bei Störmeldungen von Kundinnen und Kunden, die keinen Servicevertrag abgeschlossen haben, ist Servicelevel 1 anzuwenden. Das Team ‚Service Level Management‘ überwacht die Einhaltung der Service-Level-Agreements.  Begriffsdefinition:  ***Verfügbarkeit*** *Ein Ausfall beginnt mit dem Störungsmeldeeingang der Kundin bzw. des Kunden und endet mit der erfolgreichen Störungsbehebung. Unterbrechungen während angekündigter Wartungen zählen nicht zur Verfügbarkeitsberechnung. Ausfälle welche durch die Einwirkung höherer Gewalt oder Fremdverschulden entstehen, werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet.* |  |
|  |
| ***gutenberger/SLA.txt*** *·Zuletzt geändert: 2021/05/02 15:36 von* ***dubois.gerard*** | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| http://www.intranet.knowledgebase.gutenberger-it-solution.de/doku.php?id=distros:145687361365 | | |
| Gutenberger IT-Solutions AG – *interne Knowledge Base* | | |
| | Webseiten-Werkzeuge  | Benutzer-Werkzeuge  | Zuletzt angesehen | **Zurück zur Startseite**  Inhaltsverzeichnis  **Ticketzuweisung an Mitarbeiter\*innen**  *Second-Level-Support*   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nachname** | **Vorname** | **Themenschwerpunkte** | | Pohl | Dietrich | Server, Netzwerk | | Hänel | Anne | Software, Lizenzmanagement | | Kabus | Selim | Betriebssysteme, Software | | Holt | Roman | Cloud Services, mobile Geräte | | Zirme | Hanno | Server, Automatisierung, Peripheriegeräte | | ... |  |  |   *- automatisch generierte Übersicht -* |  |
| ***gutenberger/Second-Level-Support-Overview.txt*** *·Zuletzt geändert: 2021/05/20 11:26 von* ***müller.sabine*** | | |