\*\*First-Level Support\*\*

* Kunden wenden sich aus verschiedenen Gründen an den Helpdesk, z. B. bei Bedienungsproblemen, Reklamationen, Anfragen nach Preisen oder technischen Daten.
* Anliegen über E-Mail, Telefon, LiveChat oder ein Ticketsystem.
* Mitarbeiter haben eine IT-Grundausbildung ohne Spezialisierung.
* Sie können einfache oder häufig auftretende Anfragen direkt lösen.
* Bei individuelleren oder komplexeren Problemen erfolgt eine Eskalation an den Second-Level-Support.
* Der Support erstellt Tickets und dokumentiert alle Details in der Datenbank.
* Beispiel: Passwörter zurücksetzen, Internetprobleme

\*\*Second-Level Support\*\*

* Spezialisierte Experten analysieren Probleme detailliert und überprüfen Netzwerkeinstellungen.
* Sie haben Fachwissen zur Anpassung von Firewall-Einstellungen und zur Lösung komplexer Probleme.
* Sie entwickeln individuelle Lösungen für die spezifischen Bedürfnisse der Benutzer.
* Ermöglicht eine vollständige Wiederherstellung der Produktivität und reibungslose interne Netzwerkkommunikation.
* Beispiel: interne Netzwerkprobleme

\*\*Third-Level Support\*\*

* Umfasst hochqualifizierte Fachspezialisten mit mehrjähriger Erfahrung.
* Probleme, welche hier auftreten, erfordern oft neue Lösungswege und möglicherweise Zusammenarbeit mit externen Spezialisten.
* Arbeitet eng mit dem Entwicklungsteam zusammen, um einzigartige und komplexe Probleme zu lösen.
* Bearbeitet ein Ticket, das von First- und Second-Level-Support bereits bearbeitet wurde.
* Die Spezialisten erkennen den neuartigen Fehler und nutzen ihr Fachwissen, um eine Lösung zu finden.
* Zusammen mit dem Entwicklungsteam wird der Fehler behoben und eine neue Version ausgeliefert.
* Beispiel: neuartige oder unbekannte Softwareprobleme

\*\*Effizienzsteigerung des Helpdesks\*\*

Durch Erkennen und proaktives Lösen häufiger Probleme kann die Effizienz und Kundenzufriedenheit verbessert werden.