



ITUMA SERVICEDESK

Die ituma bietet bei Störmeldungen einen Hilfedienst auf kurzem Kommunikationsweg via Telefon und E-Mail an. In besonders dringenden Fällen, etwa bei Eskalationen oder Notfällen, bitten wir Sie auf telefonischem Weg Kontakt zu uns aufzunehmen.

Die Bearbeitung erfolgt entsprechend dem im Vorfeld vereinbarten Servicelevel. Die Bestätigung der eingegangenen Störmeldung erfolgt über die Vergabe einer individuellen Bearbeitungsnummer (Call ID) durch die ituma. Dabei werden Dokumente o.ä. primär über E-Mail versandt.

ServiceDesk

- Zentraler Ansprechpartner für alle Fragen
- Annahme, Vorqualifizierung und Erfassung von Service-Calls
- Einleitung aller notwendigen Maßnahmen zur Störungsbehebung
- Falls notwendig: Einleitung einer Eskalation



ServiceDesk



Störungsbehebung



Eskalation

Prioritäten

Die ituma klassifiziert Service Requests über eine Prioritäteneinstufung (Stufe P1 bis P4). Die Prioritäten werden in Abstimmung mit dem Kunden vergeben:

- | | |
|------------------------|--|
| P1 Notfall | Als Notfall wird ein Stillstand des kundenseitigen Systembetriebs durch Störungen oder Fehler der Vertragskomponenten eingestuft |
| P2 kritisch | Gefährdung des kundenseitigen Systembetriebs durch Störungen oder Fehler der Vertragskomponenten |
| P3 ernst | Beeinträchtigung des kundenseitigen Systembetriebs durch Störungen oder Fehler der Vertragskomponenten |
| P4 unkritisch | Sonstige Service Requests (Dienstleistungen, technische Informationen, Verbesserungen) |

Dienstleistungen

Die Eröffnung eines Service Request/Support Tickets erfordert zur Bearbeitung die folgenden Daten und Informationen:

1. Hersteller-Seriennummer
2. Fehlerbeschreibung und Status bei Hard-/Softwarestörungen
3. Angabe eines Ansprechpartners (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
4. Dringlichkeitseinschätzung der Störung, anhand der nachfolgenden Vorgaben



Service Level

Zur schnellen Hilfestellung bei Störmeldungen stehen Ihnen unterschiedliche Service Level zur Verfügung:

Service Level	Service Level 1, 5x9	Service Level 2, 6x11
Serviceesk Verfügarkeit	Montag-Freitag, außer Feiertage	Montag-Samstag, außer Feiertage
Support Servicezeiten & IT-Monitoring	08:00 - 17:00 Uhr	08:00 - 19:00 Uhr
Reaktionszeiten bei Störungen (P1 - P3)	2 Stunden	
Reaktionszeiten bei sonstigen Anfragen (P4)	Nächster Werktag	
Serviceerbringende Niederlassung	Hilden	

Eskalation



ituma gewährleistet die Annahme einer Eskalation zu einer bestehenden Störmeldung jederzeit innerhalb des vereinbarten Servicelevels. Außerhalb des vereinbarten Servicelevels ist eine Eskalation möglich, wenn der Kunde die Kosten für die entstehenden Aufwände trägt (Kostenübernahme).

Eine Eskalation ist immer dann notwendig, wenn die definierten Prozesse nicht ausreichend erscheinen:

- Die vereinbarten Leistungen und Servicelevels werden nicht erbracht;
- Die Verfügbarkeit von geschäftskritischen Daten und Anwendungen ist betroffen, und es scheint dem Kunden notwendig, von vornherein weiterführende Maßnahmen zu treffen;
- Neue Erfordernisse treten auf, die außerhalb der vertraglichen Vereinbarungen liegen.

