



Factsheet Neuorganisation Support

Neuorganisation des Supports in der dbh Logistics IT AG

Zum 01.01.2010 hat die dbh Logistics IT AG den Support neu strukturiert und organisiert. Mit dieser Umstrukturierung lehnen wir uns an bereits erfolgreich praktizierte Service-Prozesse in der IT-Branche an und optimieren weiter die internen IT-Service Management-Prozesse.

Kurz und knapp: was ändert sich für die Kunden der dbh Logistics IT AG?

Erhöhte Erreichbarkeit: Sie haben nicht mehr einen fest zugewiesenen Ansprechpartner und profitieren dadurch von kurzen Gesprächszeiten und einer erhöhten Erreichbarkeit der Support-Mitarbeiter.

Level-Support: Der Support gliedert sich jetzt in drei Bereiche. Die 1st-Level-Support für Sofortlösungen bei Standardproblemen, 2nd-Level-Support und 3rd-Level-Support als Fachsupport zur Lösung von weitergehenden Fragen und Problemen.

Durch kurze Erfassungszeiten wird eine hohe Verfügbarkeit des 1st-Level-Supports erreicht und Wartezeiten werden verringert. Durch eine gezielte Übergabe der Anfragen an den Fachsupport erhalten Sie zeitnah Ihre qualifizierten Lösungsbeschreibungen.

Email me: Nutzen Sie Ihre Möglichkeit, Ihre Support-Anfrage per Email an uns zu richten. Sie ersparen Zeit für erforderliche Rückfragen.

Eine für alle: Der Support erhält eine neue einheitliche Kontaktnummer für alle Produktbereiche der dbh.

Support - Rufnummer: 0421 30902 - 22

E-Mail: support@dbh.de

Rufnummer für ZOD-Kunden: 0900 1 752559

Rufnummer für MAQS-Kunden: 0900 1 852040

Die neue dbh- Support-Organisation im Detail

1st-Level-Support

Diese Mitarbeiter bilden den "single point of contact". Der 1st-Level-Support ist für die Entgegennahme aller Meldungen, sowie Erstellung eines Tickets im dbh-Incident Management System oder Ticketsystem zuständig.

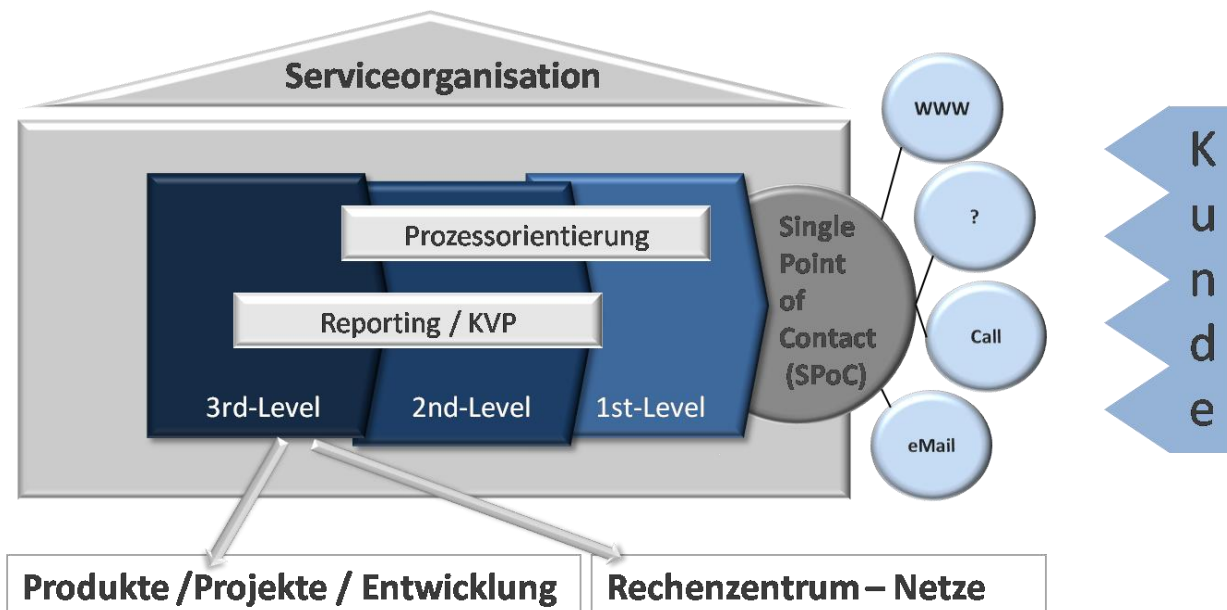
Der Kunde erhält die erste Reaktion und soweit möglich erfolgt direkt eine Behebung des Problems. Lässt sich die Störung nicht sofort beheben, erfolgt die Übergabe an den 2nd-Level-Support.

2nd-Level-Support

Der 2nd-Level-Support ist für die weiterführende Lösung einer gemeldeten Störung oder Support-Anfrage verantwortlich. Hier werden Störungen und Anfragen über den 1st-Level hinaus bearbeitet und fachliche, sowie produktspezifische Fragen durch das Supportpersonal bearbeitet. Soweit es sich um Fehler in der Anwendung handelt, erfolgt die Abgabe des Tickets an den 3rd-Level-Support.

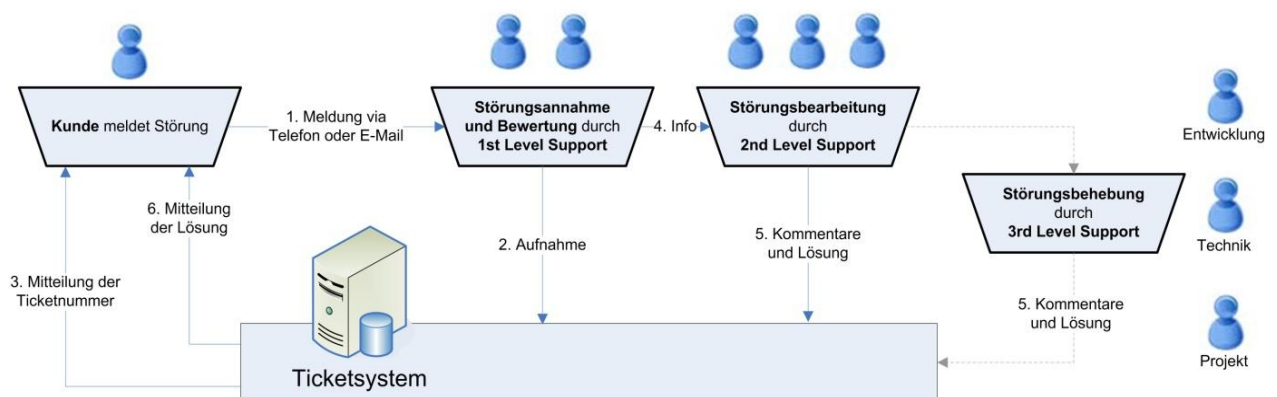
3rd-Level-Support

Der 3rd-Level-Support erfordert spezialisiertes Fachwissen und wird aus diesem Grund aus den Produkt-, Projektbereichen oder von IT Services - Technical Support geleistet. Die Fehlerbehebung kann über Bug-Fixing oder im Kundenauftrag über Change Requests erfolgen. Die Kundenkommunikation erfolgt in der Regel über den 1st- und 2nd-Level-Support.



Prozessbeschreibung Incident Management bei der dbh

1. Support-Anfragen bzw. Störungsmeldungen von Kunden oder Mitarbeitern erreichen den 1st-Level-Support der dbh.
2. Bei Anruf erfolgt die umgehende Aufnahme der Anfrage oder Störung in unserem Ticketsystem. Sollte sich die Störung sofort beheben lassen, so wird trotzdem das Ticket erfasst und sofort wieder geschlossen. Eine gesonderte Information an den Kunden über die Ticketnummer erfolgt dann nicht. Lässt sich die Störung nicht sofort beheben, erfolgt die Übergabe an den 2nd-Level-Support.
3. Vorrangig erreicht die Anfrage, Störungs- oder Systemmeldung per Mail den 1st-Level-Support der dbh. Automatisch wird durch das Ticketsystem ein Ticket angelegt und die Mitglieder der entsprechenden Supportgruppe per Mail darüber informiert. Automatisch erfolgt anschließend auch eine Information mit der Ticketnummer an den Melder.
4. Die im Ticketsystem erfassten Einträge werden laufend durch 1st-Level-Support-Mitarbeiter geprüft und direkt bearbeitet oder dem 2nd-Level-Support zugeordnet.
5. Dabei wird geprüft, ob es tatsächlich eine Störung oder eine Service-Anfrage ist. Sollte es sich um eine Service-Anfrage handeln, wird diese in einem gesonderten Prozess behandelt.
6. Während der Erstprüfung wird auf bereits gemeldete ähnliche oder gar gleiche Störungen geachtet. Diese Tickets können dann zusammengefasst und als ein Ticket abgearbeitet werden.



7. Stellt sich bei der Störungsbeseitigung heraus, dass es sich um ein grundsätzliches Problem handelt, welches immer wieder auftritt, so wird diese Störung an das Problem Management zur Lösung abgegeben.
8. Die Störung oder Anfrage wird durch Mitarbeiter des 2nd-Level-Supports bearbeitet und die Lösung im Ticket eingetragen. Der Melder wird anschließend über die Lösung des Problems informiert und das Ticket geschlossen. Wichtige Informationen sind in die Lösungsdatenbank zu übernehmen.
9. Kann die Störung nicht ohne Weiteres behoben werden, muss geprüft werden, ob es sich hierbei um einen Fehler in der Anwendung handelt. Ist dies nicht durch den 2nd-Level-Supportmitarbeiter zu erledigen, erfolgt die Abgabe des Tickets an den 3rd-Level-Support.
10. Ist ersichtlich, dass es sich bei der Störung um einen Anwendungsfehler handelt, so wird dies im Ticketsystem vermerkt und der zuständige 3rd-Level-Bearbeiter aus der Entwicklung eingetragen. Dieser wird per Mail informiert. Die Störung wird jetzt bis auf weiteres im Prozess Change Management (fachlich) weiter bearbeitet.
11. Im 3rd-Level-Support wird das Ticket erneut auf eine mögliche Lösung geprüft. Ist eine solche Behebung ohne weitere Eingriffe möglich, wird diese Lösung im Ticket vermerkt und das Ticket an den 2nd-Level-Support übergeben. Der Melder wird anschließend über die Lösung des Problems informiert und das Ticket geschlossen.

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

Rainer Ley, Service Manager
Fon: 0421 30902-22
E-Mail: Rainer.Ley@dbh.de



dbh Logistics IT AG

Martinistr. 47 - 49

28195 Bremen

Fon: +49 421 30902-0

Fax: +49 421 30902-57

info@dbh.de

www.dbh.de