

Helpdesk Organisation

1st Level Support

ICT-Support Kontaktdaten

Tel.: + 41 41 417 11 10

Email: ict-support@achermann.ch

Helpdesk Betriebszeiten

Montag bis Freitag (exkl. Feiertage)

08:00 - 12:00 Uhr und 13:00 - 17:30 Uhr

ICT-Pikett Kontaktdaten*

Tel.: + 41 41 417 11 17

ausserhalb der Betriebszeiten sowie
an Wochenenden und Feiertagen

* Pikett-Member Kunden erhalten einen
persönlichen Aktivierungscode

Ablauf bei einer Anfrage oder Meldung

- Der Kunde meldet sich telefonisch, per Email oder Helpdesk-Tool beim ICT-Support Center der achermann consulting ag
- Das Support Center priorisiert die Meldung, weist das Ticket bei applikatorischen, fachlichen Anliegen dem ICT-Development- und bei technisch, infrastrukturellen Anliegen dem ICT-Services-Team zu und informiert den Kunden
- Das Ticket wird durch den 1st Level Support analysiert und bearbeitet
- Nachdem die Meldung gelöst ist, wird der Kunde informiert und das Ticket geschlossen
- Kann das Problem durch den 1st Level Support nicht gelöst werden, wird das Anliegen an den 2nd Level Support eskaliert



Teamleader Support
Secure ICT-Services
Hansruedi Riebli



Support
Secure ICT-Services
Michael Looser



Support
Secure ICT-Services
Sascha Baumgartner



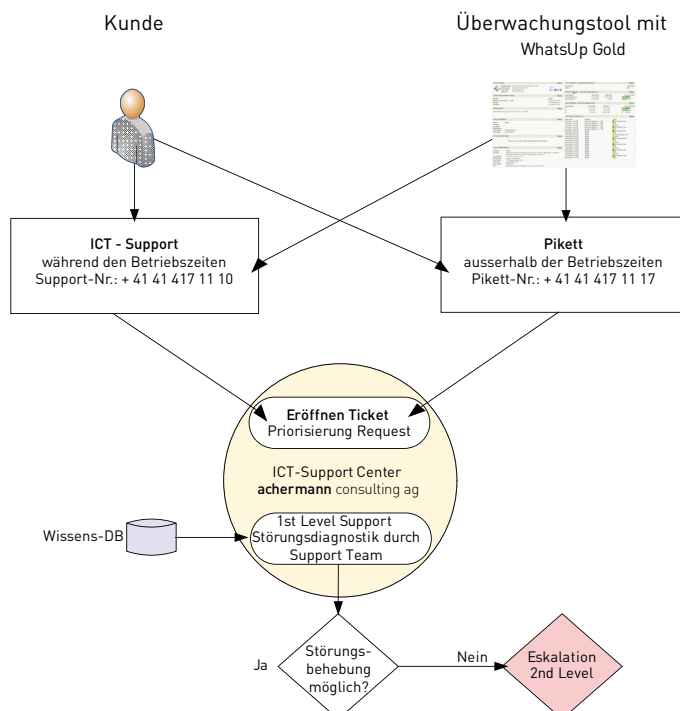
Support
ICT-Development
Margrit Vollenweider



Junior ICT-Spezialist
Romano Burger



Junior ICT-Spezialist
Marc Brunner



2nd Level Support ICT-Services

Eskalationsprozess ICT-Services

- Der eskalierte Fall wird durch das 2nd Level Engineering Secure ICT-Services Team bearbeitet. Ist das Problem gelöst, wird der Kunde informiert und das Ticket geschlossen
- Kann das Problem nicht gelöst werden, wird der 3rd Level Support beim Hersteller aktiviert
- Die Störung gilt erst dann als erledigt, wenn das Ticket geschlossen werden kann und der Kunde zufrieden ist



Engineering
Secure ICT-Services
Martin Graf



Engineering
Secure ICT-Services
Ivo Schupp



Engineering
Secure ICT-Services
Marco Häfliger



Teamleader
ICT-Development
Sven Stillhardt



Engineering
ICT-Development
Michael Dick



Engineering
ICT-Development
Jonas Niessen



Engineering
ICT-Development
Raphael Büchler



Freelancer
ICT-Development
Roland Kreis

2nd Level Support ICT-Development

Eskalationsprozess ICT-Development

- Der eskalierte Fall wird vom 2nd Level Support, einem Team von erfahrenen Software Engineers, bearbeitet. Ist die Anfrage gelöst, wird das korrekte Funktionieren überprüft, der Kunde informiert und die Anfrage geschlossen
- Kann das Problem nicht gelöst werden, wird an den 3rd Level Support (externe SW-Lieferanten) eskaliert
- Die Meldung ist dann erledigt, wenn das Ticket geschlossen werden kann und der Kunde zufrieden ist

ICT-Support Kontaktdaten

Tel.: + 41 41 417 11 10

Email: ict-support@achermann.ch

Helpdesk Betriebszeiten

Montag bis Freitag (exkl. Feiertage)

08:00 - 12:00 Uhr und 13:00 - 17:30 Uhr

ICT-Pikett Kontaktdaten*

Tel.: + 41 41 417 11 17

ausserhalb der Betriebszeiten sowie
an Wochenenden und Feiertagen

* Pikett-Member Kunden erhalten einen
persönlichen Aktivierungscode