

Problem Management / HelpDesk

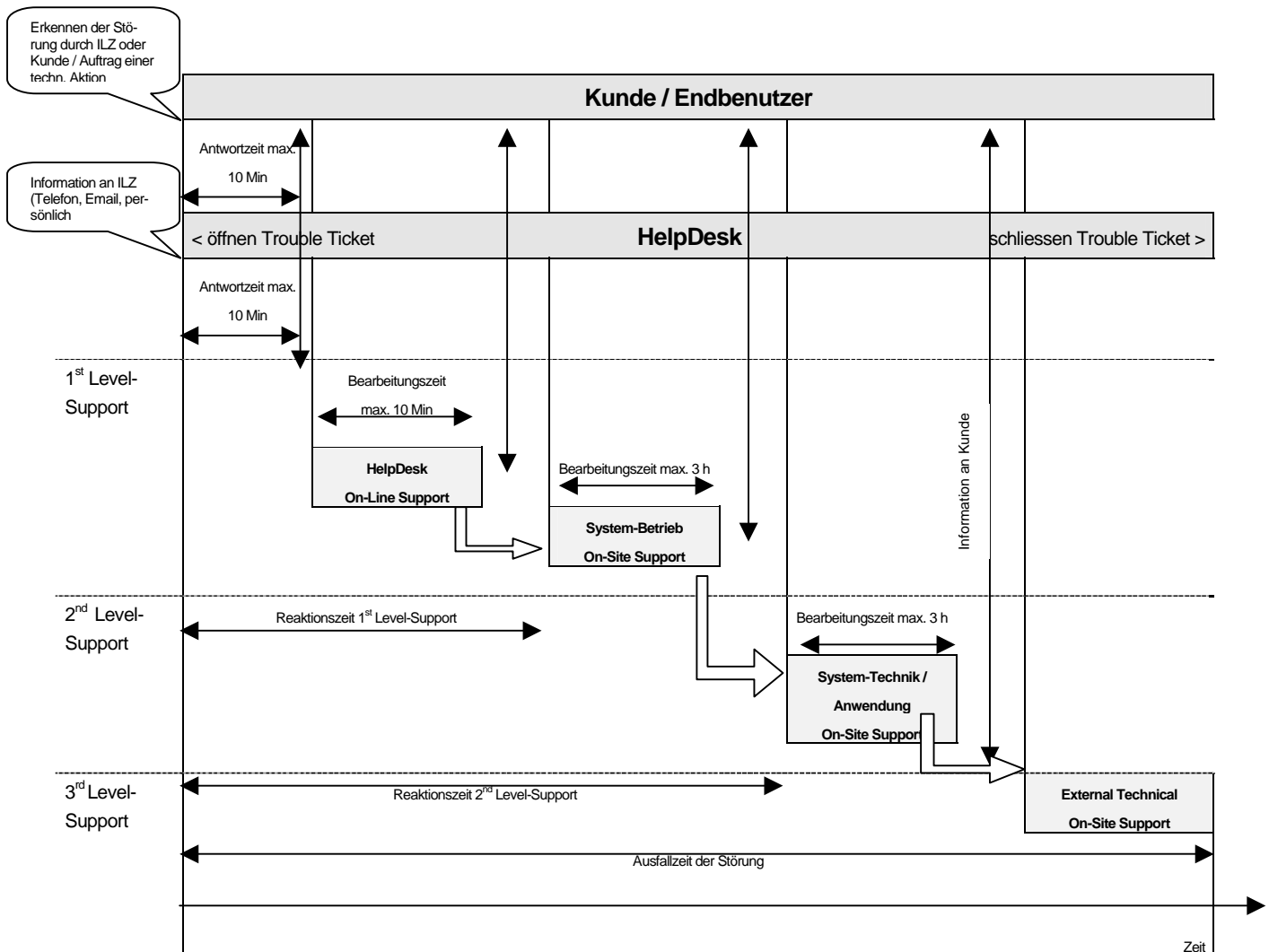
1 Übersicht

Der HelpDesk behandelt während der Bürozeit alle Arten von betrieblichen Fragestellungen betreffend der Dienstleistungserbringung des ILZ. Es stehen verschiedene Kontaktkanäle zur Verfügung, über die der HelpDesk erreicht werden kann:

- Telefon 041 666 6001
- E-Mail helpdesk@ilz.info
- Persönlich

In diesem Sinne stellt der HelpDesk die zentrale Ansprechstelle des ILZ dar und ist zuständig für die notwendige Triage mit den verantwortlichen Personen innerhalb des ILZ.

Jede gemeldete Störung wird mit einem Trouble Ticket erfasst. Der HelpDesk nimmt die notwendigen Eskalationen zur Störungsbehebung vor und verfolgt jede Störung bis zur Behebung. Er informiert den Kunden regelmässig über den Status der Störungsbehebung. Folgende Abbildung zeigt den Ablauf einer Störungsbehebung:



Die Eskalation muss nicht in jedem Fall über die hier gezeigten Schritte erfolgen. Für gewisse Fälle kann durchaus der 2nd oder 3rd Level-Support direkt beauftragt werden, ohne Einbezug des vorhergehenden 1st bzw. 2nd Level-Supports.

2 1st Level-Support

Nach dem Meldungseingang bestätigt der HelpDesk innerhalb von maximal zehn Minuten den Störungseingang und eröffnet ein Trouble Ticket. Anschliessend nimmt er eine erste Störungsanalyse vor und versucht die Störung mit Hilfe des zentralen Management-Tools zu beheben. Kann die Störung vom HelpDesk nicht binnen zehn Minuten behoben werden, erfolgt die Eskalation innerhalb des 1st Level-Supports an den System-Betrieb. Dieser beginnt mit der Störungsbehebung innerhalb einer definierten Reaktionszeit (Service Level: Reaktionszeit 1st Level-Support) vor Ort. Kann die Störung behoben werden, wird der Kunde informiert und das Trouble Ticket geschlossen. Kann die Störung durch den 1st Level-Support nicht behoben werden, wird das Problem an den 2nd Level-Support eskaliert.

3 2nd Level-Support

Innerhalb einer definierten Reaktionszeit (Service Level: Reaktionszeit 2nd Level-Support) übernimmt die System-Technik die Störungsbehebung vor Ort. Die Eskalation erfolgt nach dem gleichen Schema wie beim 1st Level-Support.

4 3rd Level-Support

Der 3rd Level-Support bezeichnet eine externe Expertenstelle, mit welcher mehrheitlich Support-Verträge bestehen. Die Reaktionszeit für den 3rd Level-Support unterliegen den in diesen Verträgen spezifizierten Zeiten.

5 Service Level

Folgende Service Levels definieren die Qualität des Problem Managements und sind ein Massstab für die Verfügbarkeit eines Produkts:

- Ansprechzeit HelpDesk

Der HelpDesk steht während der Bürozeit als zentrale Ansprechstelle zur Verfügung.

- Reaktionszeit 1st Level-Support

Diese Zeit definiert die maximale Zeitspanne zwischen der Störungsmeldung und dem Beginn der Arbeiten durch den 1st Level-Support vor Ort während der Bürozeit.

- Reaktionszeit 2nd Level-Support

Diese Zeit definiert die maximale Zeitspanne zwischen der Störungsmeldung und dem Beginn der Arbeiten durch den 2nd Level-Support vor Ort während der Bürozeit.

- Maximale Ausfallzeit pro Störung

Während der maximalen Ausfallzeit ist ein System teilweise oder ganz gestört. Die maximale Ausfallzeit pro Störung definiert die maximale Zeit zwischen der Störungsmeldung und der Störungsbehebung gemessen während der Bürozeit.