



Servicedesk informatica

Servicedesk informatica: **+41 (0)81 926 24 50**
support@informatica.ch

Ein effizienter IT-Betrieb bedingt die Bereitstellung einer Anlaufstelle für die Störungserfassung und die Überwachung des Lösungsprozesses. informatica ag verfügt über ein modernes Servicedesk mit Support Dienstleistungen, welches mit Pikettdienst während 24h/365 Tage angeboten wird.

Das Servicedesk der informatica stellt sicher, dass man per Telefon, per E-Mail oder per Web IT-Störungen (Calls/Incidents) an einem einzigen Ort / SPOC (Single Point of Contact) melden kann. Der Kunde sorgt dafür, dass zwingend alle Calls (Störungen, Unterstützungshilfe, etc.), an den Servicedesk gerichtet werden. Nur so kann informatica den Service Level einhalten.

Leistung:

- Die Prozesse und Abläufe bei Störungen sind im Störungsablauf beschrieben.
- Für das Service Management wird das Modell von ITIL angewendet.
- Priorisierung der Calls nach Problemstufe.
- Die Störungserfassung, Bearbeitung und Behebung wird im Servicedesk Tool von informatica erfasst und protokolliert. Somit kann jederzeit eine Callstatistik erstellt werden.
- Der Kunde hat die Möglichkeit, per Webinterface Calls einzusehen und abzusetzen.
- Optimierungen aufgrund von Störungen werden laufend nach Absprache (Quartalsmeetings) umgesetzt.
- Das Servicedesk von informatica ag ist von 07:30-12:00 und 13:00-17:00 Uhr besetzt.
- Ausserhalb der Servicedesk-Zeiten verfügt informatica über eine 7x24h Pikettorganisation.
- Bei Eskalationen wird sofort ein entsprechendes Team gebildet, so dass bei ernsthaften und kritischen Störungen der Kommunikationsfluss mit dem Kunden direkt sichergestellt ist.

Reporting:

- Alle ausgeführten Supportarbeiten werden im Rapportierungssystem von informatica erfasst und werden monatlich als PDF-File an den Kunden versandt. So kennt der Kunde jederzeit den aktuellen Stand.
- Störungen werden grundsätzlich im Servicedesk Tool von informatica geführt. Der Kunde kann die Calls jederzeit einsehen.