



# Supportkonzept

**Datum:**  
25.02.2012

Inhaltsverzeichnis:

1. Verwendungszweck.....	2
2. Anforderungen.....	3
3. Prozesse.....	4
3.1. Supportstufen und Organisation.....	4
3.2. Definition der Prioritäten.....	5
3.3. Erreichbarkeit des Supports.....	5
3.4. Serviceparameter.....	6
3.5. Qualifizierung der Supportkräfte.....	6
3.6. Supporttools.....	7
4. Informationen und Besonderheiten zur internen Kundendatenbank.....	8
4.1. Informationen.....	8
4.2. Besonderheiten.....	8





## 1. Verwendungszweck

Die vorliegende Ausarbeitung enthält die Regelungen und Beschreibungen zur Abwicklung des Kundensupports der Firma IP-Projects GmbH & Co. KG.

Der Kundensupport ist ein wesentlicher Bestandteil der operativen Einheit des Unternehmens und leistet einen wichtigen Beitrag zu einer erfolgreichen Geschäftsabwicklung.



IP – Projects GmbH & Co. KG  
Geschäftsführer: Michael Schinzel  
Am Vogelherd 14 · D-97295 Waldbrunn

info@ip-projects.de  
Tel.: +49 (0) 9306 9812 - 50  
Fax: +49 (0) 9306 9812 - 55

HRA Würzburg: 6798  
USt-IdNr: DE257384228  
Finanzamt Würzburg

Kontonummer: 43783455 – Bankleitzahl: 79050000 – IBAN: DE95790500000043783455 - BIC/SWIFT: BYLADEM1SWU



## 2. Anforderungen

Ein kompetenter, schneller und einheitlicher Support ist die elementare Erwartung der Nutzer. Von besonderer Bedeutung ist dies im meist direkten Kontakt mit den Kunden. Ausfälle oder Verzögerungen / Beeinträchtigungen führen zu einer vermeidbaren, negativen Belastung des Kundenverhältnisses.

Um diese negativen Einflüsse weitestgehend zu vermeiden, ist die Erfüllung einiger Anforderungen notwendig. Im Einzelnen sind dies folgende Aufgaben:

- Supportsicherstellung / Erreichbarkeit gewährleisten
- Fehlerdiagnose und mögliche Fehlerbehebung durchführen
- Qualitätskontrolle der Lösungen durchführen
- Qualifizierung der Supportorganisation
- ggf. bei der Fehlerdiagnose in Zusammenarbeit mit den Leistungserbringern mitwirken
- ggf. weitere Mitarbeiter für eine Problemlösung hinzuziehen
- Überwachung der Leistungserbringung
- Weiterbildung der Mitarbeiter
- Lösungs-Datenbank pflegen
- Tickethistory führen

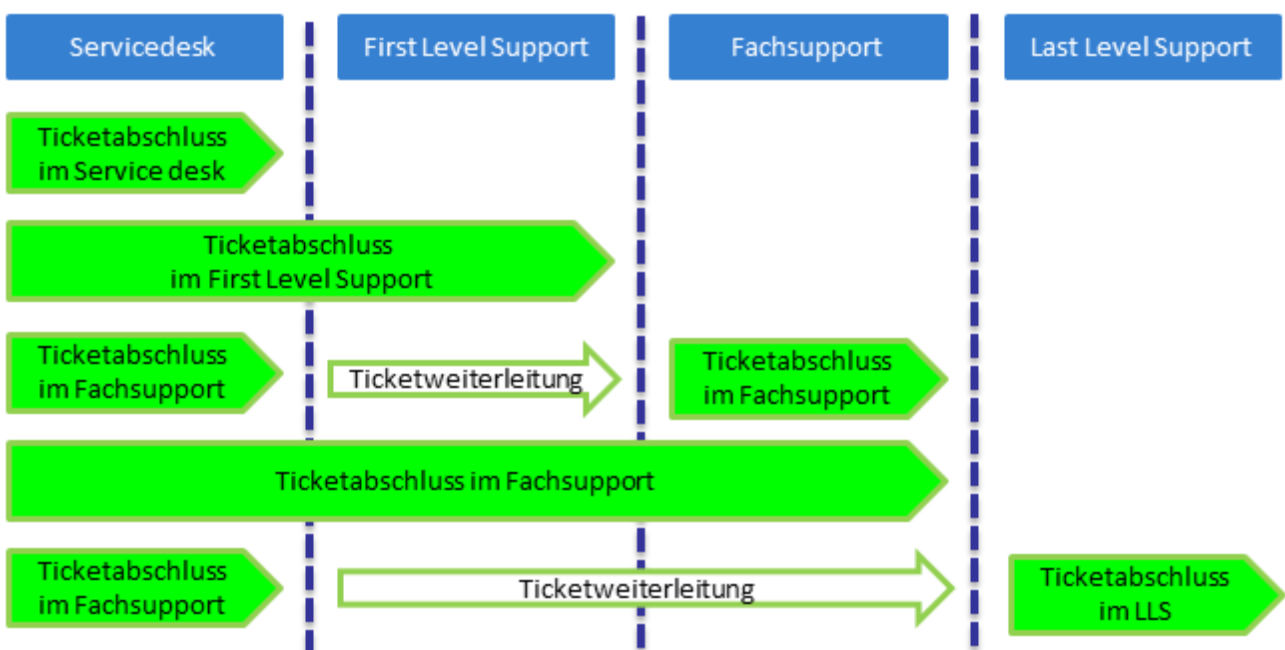


### 3. Prozesse

#### 3.1. Supportstufen und Organisation

Je nach Anforderung des Kunden bzw. des Auftraggebers können alternative Supportstrukturen zum Einsatz kommen.

Folgende Grafik weist hierbei die Supportstufen mit den jeweiligen Ausprägungen auf.



### 3.2. Definition der Prioritäten

Die Dringlichkeit eines Supporttickets wird in folgende Prioritäten unterteilt:

<b>P1</b>	Es besteht ein dringendes Problem, welches den Hilfesuchenden an seiner Arbeit hindert. Es gibt keine Möglichkeit das Problem zu umgehen. Es ist eine sofortige Lösung erforderlich.
<b>P2</b>	Wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung und die Arbeit ist stark eingeschränkt. Es ist eine schnelle Lösung erforderlich.
<b>P3</b>	Einzelne wenige wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung, oder wichtige Funktionen sind nur durch Umgehung des Problems verfügbar. Es ist eine Lösung erforderlich.
<b>P4</b>	Einfache Anfrage zu einem Produkt oder Sachverhalt ohne Dringlichkeit.

### 3.3. Erreichbarkeit des Supports

Es wird versucht durch eine große Anzahl von eigenständig agierenden Mitarbeitern eine nahezu 24/7/365 Supporttätigkeit sicherzustellen, was durch eine leistungsabhängige Bezahlung der Mitarbeiter zusätzlich gefördert wird.

### 3.4. Service Parameter

Abhängig von der Priorität des einzelnen Tickets erfolgt eine Problemlösung durch die jeweiligen Instanzen.

Supportparameter	Standard	Qualitätsparameter
<b>Reaktionszeit</b>	P1: 1 h P2: 4 h P3: 8 h P4: 1 d	95 % 90 % 90 % 90 %
<b>Bearbeitungszeit</b>	P1: 5 h P2: 1 d P3: 4 d P4: 7 d	90 % 90 % 90 % 90 %
<b>Wartungsfenster</b>	P1: 4 h P2: 6 h P3: 1 d P4: 6 d	90 % 90 % 80 % 80 %

### 3.5. Qualifikation der Supportkräfte

#### 3.5.1. Supporttools

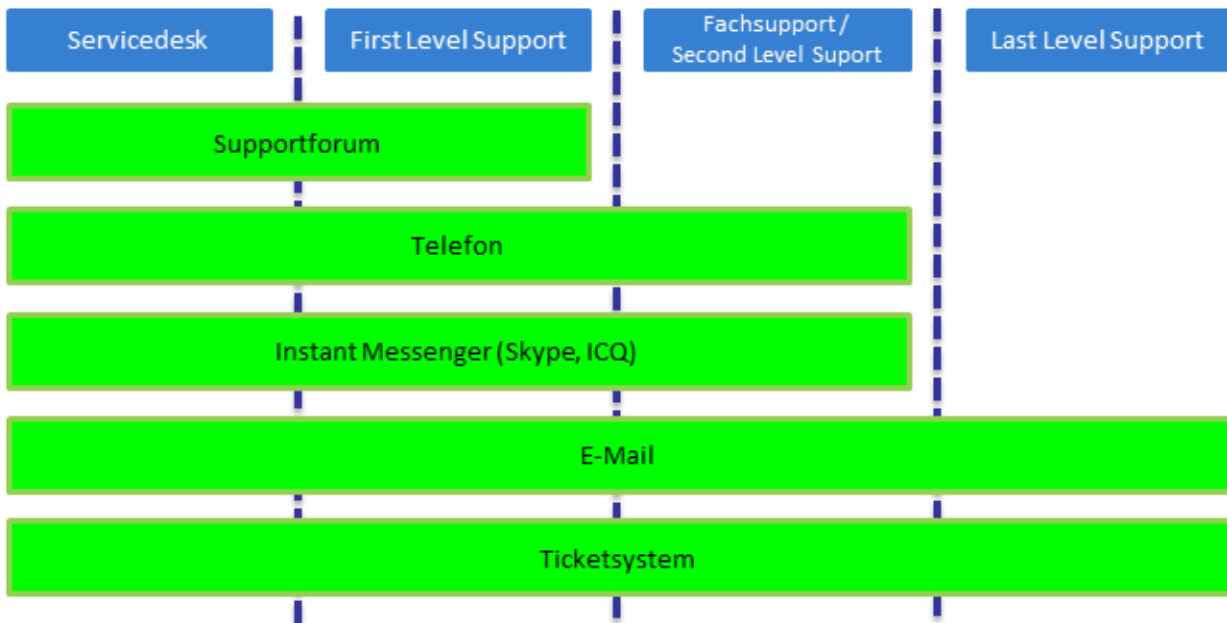
Die Qualifizierung der Supportkräfte zur Anwendung der Supporttools geschieht in Form einer 14 tägigen Einweisung, die durch den Werkbetriebsverantwortlichen und dem jeweiligen Vorgesetzten umgesetzt wird.

#### 3.5.2. Anwendung

Weitere Qualifikationsmaßnahmen werden unter Federführung des Werkbetriebsverantwortlichen aufgesetzt.

### 3.6. Supporttools

Neben einen Support Guide, der als Wegweiser für die Abwicklung des Supports gilt, stehen folgende weitere Supporttools zur Verfügung:





## **4. Informationen und Besonderheiten zur internen Kundendatenbank**

### **4.1. Informationen**

Neben spezifischer Informationen zur Einführung / Betrieb der Serviceanwendungen, sind zentrale Supportinformationen (Störungen großer Wirkbreite etc.) über die Webinterfacestruktur einzusehen.

### **4.2. Besonderheiten**

Ziele der Anwendung der internen Kundendatenbank sind

- die Verfügbarkeit von integrierten Kundendaten,
- die Realisierung einer integrierten Kundendatensicht,
- die Ermöglichung einer firmenweiten, einheitlichen Kundenidentifizierung,
- die Schaffung einer Grundlage für eine firmenweite Kundenwertdarstellung.

