



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

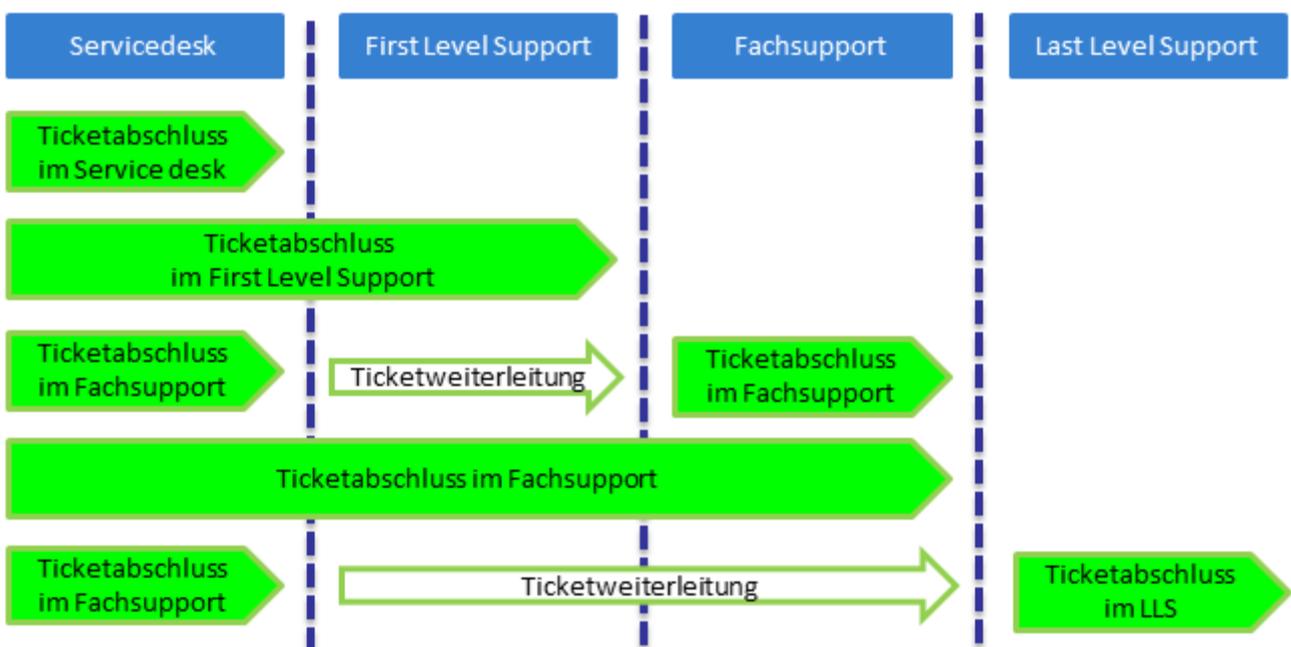


3. Prozesse

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:

P1	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.
P2	Wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung und die Arbeit ist stark eingeschränkt. Es ist eine schnelle Lösung erforderlich.
P3	Einzelne wenige wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung, oder wichtige Funktionen sind nur durch Umgehung des Problems verfügbar. Es ist eine Lösung erforderlich.
P4	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
Reaktionszeit	P1: 1 h P2: 4 h P3: 8 h P4: 1 d	95 % 90 % 90 % 90 %
Bearbeitungszeit	P1: 5 h P2: 1 d P3: 4 d P4: 7 d	90 % 90 % 90 % 90 %
Wartungsfenster	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

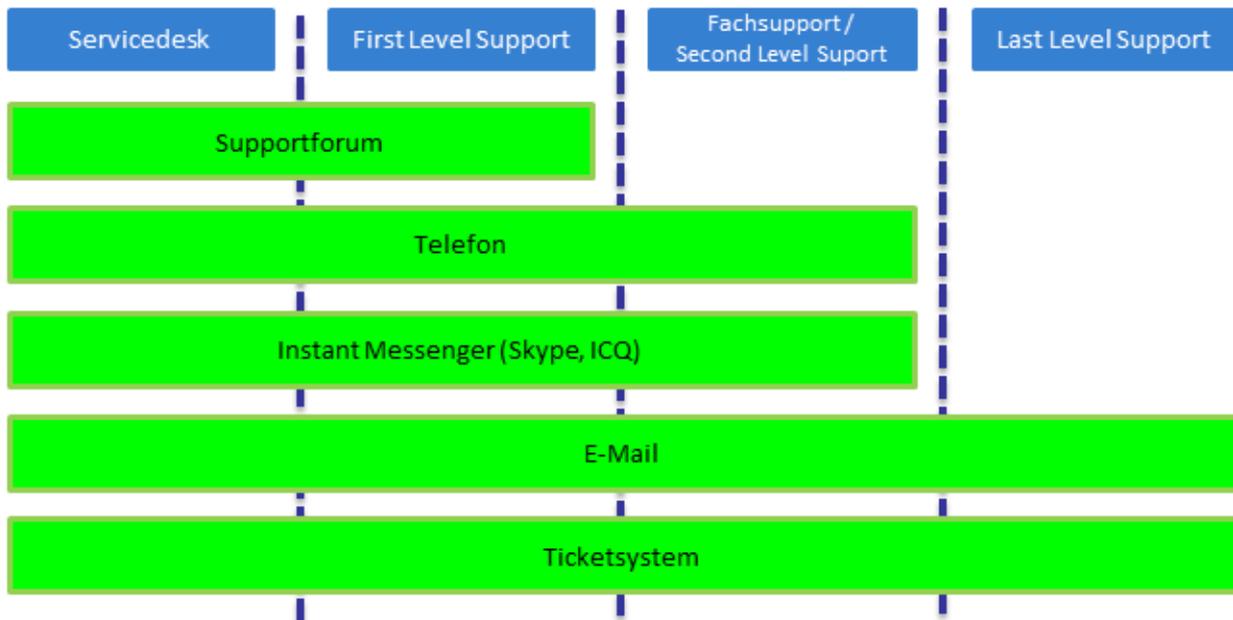
Die Qualifizierung der Supportkräfte zur Anwendung der Supporttools geschieht in Form einer 14 tägigen Einweisung, die durch den Werkbetriebsverantwortlichen und dem jeweiligen Vorgesetzten umgesetzt wird.

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.

