



Kundensupport Handbuch

Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

Einführung.....	4
Vorwort	4
Geltungsbereich	4
Gültigkeit.....	4
Inkrafttreten.....	4
Übersicht Support	6
Organisation	6
Service-Desk	6
Support.....	6
Serviceanfrage-System (Ticketing-System)	6
Service-Desk.....	7
Erreichbarkeit.....	7
Support	8
Support-Stufen und Eskalation	8
Fernwartung.....	9
Ihre Pflichten	9
SLA (Service Level Agreement).....	10
Reaktionszeit.....	11
Initiallösungsziel	11
Endlösungsziel	11
Rückmeldung per E-Mail	12
Serviceanfragen-System (Ticket-System).....	13
Ablauf	13
Die Service-Anfrage.....	14

Status der Anfrage	15
Art der Anfrage	16
Einreichen einer Supportanfrage	17
Vorbereitung	17
Fragebogen	17
Vorgehen.....	17
Anhang	18
Verwendete Definition in diesem Handbuch	18

EINFÜHRUNG

Dieses Dokument beschreibt und regelt die Support-Dienstleistungen der CYTEC GmbH gegenüber ihren Kunden.

VORWORT

Probleme mit einem Informatiksystem sind für die betroffenen Benutzer immer unangenehm, unpassend und ärgerlich.

Doch durch die stetig steigende Komplexität und die wachsende Abhängigkeit von Informatiksystemen sind Probleme oder sogar Ausfälle leider stark zunehmend. Wir bearbeiten pro Jahr ca. 700-1000 Anfragen von welchen fast jede einzelne ein Unikat ist.

Jedes Kundensystem ist in seiner Art und im Aufbau einzigartig und so hat jedes Problem auch einen anderen Lösungsweg als das andere.

Wir bemühen uns sehr Ihnen ein optimales und stabiles IT-System zu bieten. Durch die vielen Anhängigkeiten und die grosse Anzahl der involvierten Hersteller ist es oft sehr komplex eine Lösung zu finden. Und dies noch möglichst in einer kurzen Zeit damit Sie nicht viel Zeit und Geld verlieren.

Als wichtige präventive Massnahme versuchen wir Ihr Informatiksystem stets aktuell zu halten und unsere Mitarbeiter stets auf den neusten Ausbildungsstand zu bringen.

Wir bitten Sie trotz solcher Umstände uns aktiv bei der Meldung und Bearbeitung, mit den benötigten Informationen und angenehmen Umgangsformen zu unterstützen.

Sie können sich bestimmt gut vorstellen, dass es für uns oft unsere Mitarbeiter oft schwierig ist in solchen Situation und unter dem Leistungsdruck rasch eine passende Lösung zu finden.

Vielen Dank!

GELTUNGSBEREICH

Dieses Kundensupport Handbuch gilt für alle Mitarbeitenden der Firma CYTEC, sowie für alle Kunden für welche Support geleistet wird.

GÜLTIGKEIT

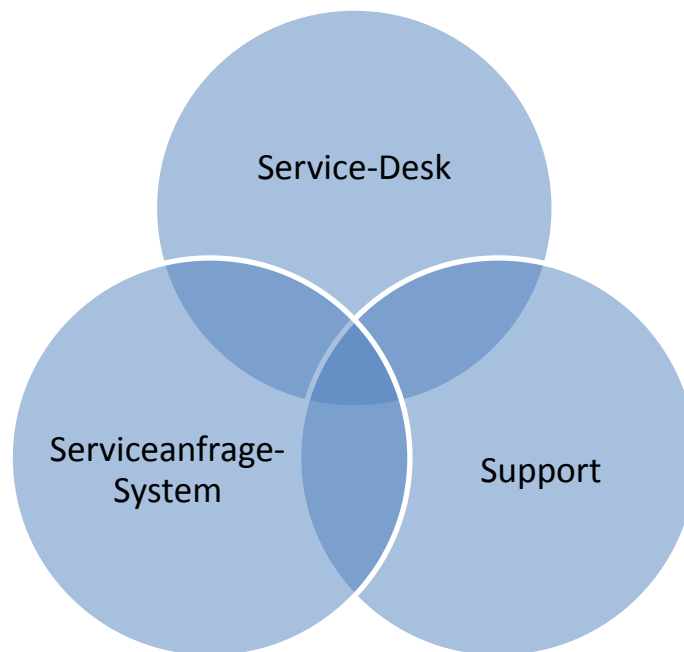
Dieses Dokument kann von der CYTEC jederzeit ohne Vorankündigung ersetzt werden.

INKRAFTTRETEN

Dieses Support Handbuch tritt am 1. Juli 2009 in Kraft.

ÜBERSICHT SUPPORT

ORGANISATION



SERVICE-DESK

Der Service-Desk ist die zentrale Melde- und Anlaufstelle für alle Supportanfragen, welche dann die nötigen Schritte unternimmt um Ihr Anliegen zu bearbeiten.

SUPPORT

Der Support besteht aus einer Reihe von Mitarbeitern und Ressourcen (Wissen-Datenbanken, Hilfsprogrammen, Fernwartung etc.).

SERVICEANFRAGE-SYSTEM (TICKETING-SYSTEM)

Mit dem eigens von der CYTEC entwickelten Serviceanfrage-System werden die Kundenanfragen verwaltet. So ist es uns möglich Ihre Anfrage jederzeit zu verfolgen und Ihnen einen hohen Qualitätsstandard zu bieten.

SERVICE-DESK

Der Service-Desk ist die zentrale Melde- und Anlaufstelle für alle Supportanfragen. Eine Supportanfrage muss zwingend an den Service-Desk gemacht werden. Werden Supportanfragen direkt an einen Mitarbeiter gemacht muss dieser Ihre Anfrage an den Service-Desk zur Bearbeitung weiter leiten.

Der Service-Desk ist die einzige Schnittstelle Single Point of Contact (SPOC) des Kunden und hält sie auf dem Laufenden über Veränderungen an der IT sowie den Status eröffneter Anfragen. Er koordiniert die nachfolgenden Supporteinheiten und übernimmt Aufgaben mehrerer Prozesse, zum Beispiel Incident Management, Change Management, Configuration Management, Release Management und Problem Management.

Der Service Desk ist nach IT Infrastructure Library (ITIL) kein Prozess, sondern eine Funktion.

Er dokumentiert unter anderem die Kundenanfragen (Service Request) und überwacht deren Abarbeitung. Je nach Ausformulierung der Aufgaben des Service Desk schreibt der Service Desk auch die Informationen innerhalb der Configuration Management Database (CMDB) fort. Auslösende Prozesse sind hierbei das Configuration Management beziehungsweise das Change Management.

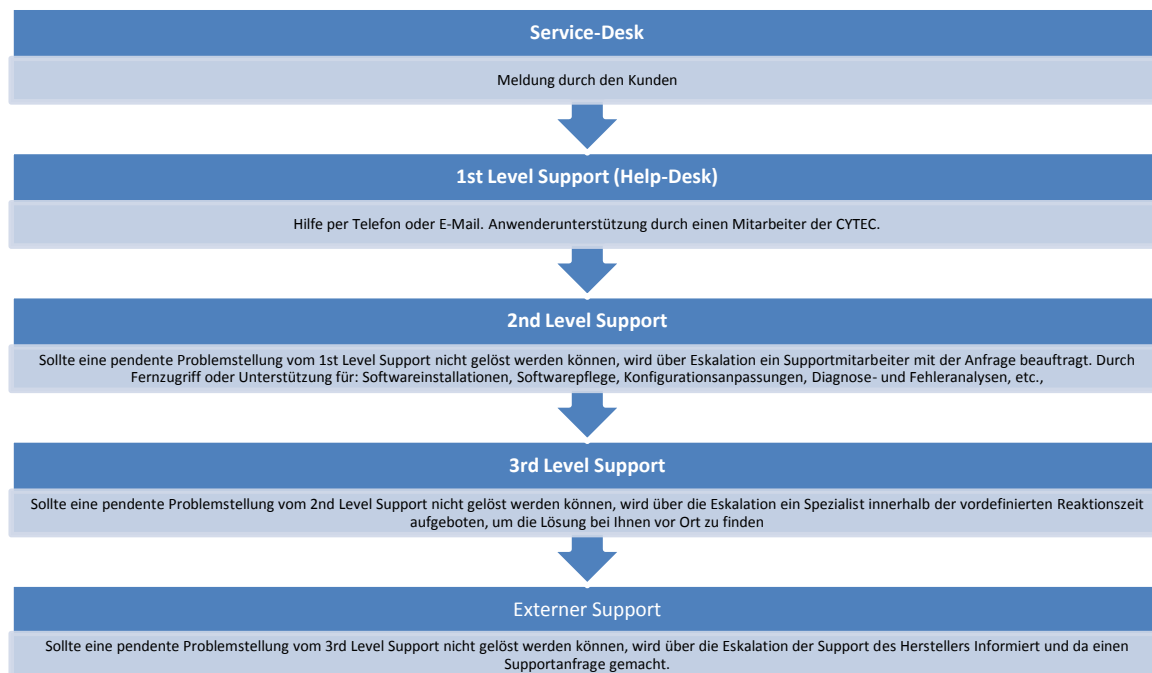
ERREICHBARKEIT

Erreichbarkeit	Über	Meldezeiten	Bemerkungen
Per Telefon	031 / 7421111	24 Stunden	Ausserhalb der Geschäftszeiten bitte Ansage abwarten und dann bei der Sprachauswahl den Support wählen.
Per E-Mail	support@cytec.ch	24 Stunden	
Per Website	www.cytec.ch	24 Stunden	Menu Support

SUPPORT

SUPPORT-STUFEN UND ESKALATION

Hier die Support-Stufen und die Eskalationsschritte ersichtlich:



FERNWARTUNG

Die Fernwartung ist eine wichtige Komponente um Ihnen rasch und kostengünstig Hilfe zu leisten, ohne dass wir einen Einsatz Vor-Ort machen müssen.

Wir verwenden hierzu immer eine sichere und verschlüsselte Verbindung damit nicht Unbefugte an Ihre wertvollen Daten gelangen können.

IHRE PFLICHTEN

Damit wir unsere Support Dienstleistungen effizient erbringen können müssen Sie jederzeit die folgenden Punkte sicherstellen:

- Ständige Erreichbarkeit während der im SLA definierten Arbeitszeit
- Bereitstellen der vom Support geforderten Informationen
- Ermöglichen der Fernwartung (Starten der Fernwartungsclients)
- Zugang zu den Systemen (Schlüssel etc.)

Werden vom Ihnen diese Vorgaben nicht erfüllt, kann von uns der Support nicht ordnungsgemäss gewährt werden.

SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Mit dem SLA wird festgelegt in welchem Zeitfenster die Anfrage vom Support bearbeitet wird. Diese SLA's sind normalerweise in einem separaten Support-Vertrag geregelt.

Sollte eine Anfrage nicht durch einen Vertrag abgedeckt werden kann ein SLA vom Kunden gewünscht werden. Diese gewünschte Adhoc SLA Erweiterung kann aber nicht immer gewährt werden.

Achtung diese Adhoc SLA (FlexiPack's) sind Kostenpflichtig! Weiter Informationen entnehmen Sie unseren gültigen Dienstleistungstarifen.

Code	Beschreibung	Arbeitszeit	Reaktionszeit (Std.)	Inklusive Nicht Arbeitstage
(ohne)	Nach Verfügbarkeit	09-17 Uhr	-	Nein
NBD	Nächster Arbeitstag	09-17 Uhr	8	Nein
8X5X8	Gleicher oder nächster Arbeitstag innerhalb 8 Stunden während der Arbeitszeit.	09-17 Uhr	8	Nein
13X5X4	Gleicher oder nächster Arbeitstag innerhalb 4 Stunden während der Arbeitszeit.	07-20 Uhr	4	Nein
7X24X4	Jeden Tag während 24 Stunden innert 4 Stunden.	00-24 Uhr	4	Ja

REAKTIONSZEIT

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Zeitpunkt der Meldung durch den Kunden, Feststellung eines Alarms und Alarmierung der CYTEC Technik durch das im CYTEC Netz befindliche Überwachungssystem. Das Reaktionszeitziel gilt als erfüllt wenn innerhalb dieser Zeit mit dem Lösungsprozess (z.B. Rückruf des Supports) begonnen wurde.

Wir können jedoch keine Garantie für jede Problemlösung oder Systemwiederherstellung innerhalb einer definierten Zeit geben, wird aber bemüht sein, je nach SLA Ihr Problem entsprechend rasch zu lösen (d.H. Best effort).

INITIALLÖSUNGSZIEL

Als Initiallösung kann auch eine Umgehungslösung oder ein Workaround als mögliches Initiallösungsziel implementiert werden.

Unter einer Umgehungslösung oder einem Workaround versteht man die Umgehung eines bekannten Problems in einem System durch eine Hilfskonstruktion. Es ist eine provisorische Lösung, die die eigentliche Fehlerursache nicht behebt, sondern seine Symptome beseitigt oder zumindest mildert, um so trotzdem zum gewünschten Ergebnis zu gelangen.

Aus diesem Grund ist eine Umgehungslösung keine befriedigende, dauerhafte Lösung, sondern allenfalls ein Provisorium, um die Lösung des eigentlichen Problems auf einen späteren Zeitpunkt verschieben zu können.

Das Initiallösungsziel gilt als erfüllt wenn innerhalb der vordefinierten Zeit eine oben genannte Lösung bereit steht, die dem Kunden ermöglicht wieder mindestens ein Teil des Systems zu nutzen zu können.

ENDLÖSUNGSZIEL

Das Endlösungsziel gilt als erfüllt wenn das System innerhalb der vordefinierten Zeit wieder im Normal-/oder Ausgangszustand ist und ohne Umgehungslösung funktioniert.

RÜCKMELDUNG PER E-MAIL

Bei einer Statusänderung Ihre Anfrage werden Sie automatisch per E-Mail benachrichtigt.

Wir bitten Sie auf die E-Mail-Adresse (ServiceDesk@cytec.ch) keine Antworten zu senden.

SERVICEANFRAGEN-SYSTEM (TICKET-SYSTEM)

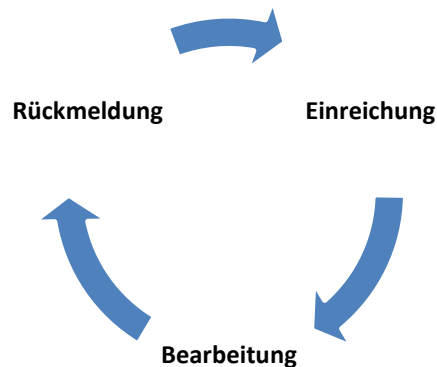
Mit dem Serviceanfrage-System werden die Kundenanfragen verwaltet. Damit kann einerseits von allen eingesetzten Kundenbetreuern auf die Service- und Fehlerhistorie zurückgegriffen und andererseits durch Fehleranalysen die Weiterentwicklung der Produkte oder des Service unterstützt werden.

Die Wissensdatenbank spielt eine zentrale Rolle im Support bei der Fehleranalyse und letztendlich der Lösung und Wiederherstellung der Dienstbereitschaft (Produkte und Services).

Die Serviceanfragen werden bei der CYTEC in drei Supportstufen eingeteilt. Alle Anfragen erhalten zuerst immer die 1. Stufe (1st Level) . Kann eine Anfrage nicht in der aktuellen Supportstufe gelöst werden, wird diese in die nächste höhere Stufe eingeteilt

ABLAUF

Im Folgenden wird der detaillierte Ablaufprozess bei Serviceanfragen beschrieben. Schematisch dargestellt ist der Ablauf so zu verstehen:



DIE SERVICE-ANFRAGE

Sobald eine Anfrage in unserem System eröffnet wurde erhält diese automatisch eine Service-Anfrage-Nummer zugeteilt (Format: SR#####), welche im E-Mail-Betreff und im Kopf des Dokuments (Anlage) zu finden ist.

CYTEC GmbH

29. August 2009
Seite 1
ALTHAUS

Serviceanfrage **SR00802**

Kunde

Debitoren-Nr.	4346	Kontaktnr.	4774
Name	Bio-Markt AG	Kontaktnamen	Myriam Huml
Adresse	Zährli 10	Telefon	026 872 34 00
Adresse 2		E-Mail	myriam.huml@bio-markt.ch
PLZ / Ort	2285 Gaiß	Mobiltelefon	

Detail

Beschreibung		Chris emir SR00810 beim Login	
Bereich Code	SUPPORT	Teamcode	SUP-IT
Kategorie Code	XENAPP	Zuständigkeitscode	ALTHAUS
Art Code	PROBLEM		
Status Code	70	Geschlossen	Serviceanfrage und Dokumentation erledigt
Status Grund Code			
Schwere Code	S2	Kleinere Verzögerungen, Workaround vorhanden	
SLA Code	EX05B	24 Business Day	
Einsatz (Datum)			

Lösung

Lösung Code	Lösungsstatus	runderfirt	Problemmeldungs Code
-------------	---------------	------------	----------------------

Datum	Bemerkung
29.09.09	Nicht genügend Citrix Lizenzen vorhanden. Offerte wird erstellt.

Geschichte

Date	Time	Description	User ID	Action Code	Status Code
29.09.09	10:45:27	Status auf 'Geschlossen' geändert.	ALTHAUS	STATCHANG	70
29.09.09	10:44:31	Status auf 'Erledigt' geändert	ALTHAUS	STATCHANG	70

Das Dokument ist dann weiter in folgende Bereiche unterteilt ist:

Bereich	
Kunde	Information zum Kunden wie Ansprechperson, Telefonnummer, EMail-Adresse etc.
Detail	Im Detail sind Angaben zur Anfrage wie Problembeschreibung, Status, Zuständigkeit, SLA, Termine zu finden.
Lösung	Unter Lösung wird von uns Dokumentiert was durch uns gemacht wurde.
Geschichte	In der Historie kann nachvollzogen werden wann wer was an der Anfrage bearbeitet hat.

STATUS DER ANFRAGE

Mit dem Status ist festgelegt in welchen Schritt des Arbeitsablaufes sich die Anfrage befindet.

Code	Bezeichnung	Beschreibung
05	Erfasst	Serviceanfrage wird erfasst.
10	Eingereicht	Serviceanfrage eingereicht, aber noch keine Aktion erfolgt
15	Verworfen	Serviceanfrage verworfen, wird nicht mehr erledigt
20	Offen	Serviceanfrage wurde in Arbeitsauftrag umgewandelt, aber noch nicht zugewiesen oder geplant
30	Zugewiesen	Serviceanfrage zugewiesen, aber noch nicht geplant
40	Geplant	Serviceanfrage ist eingeplant
50	Bearbeitung	Serviceanfrage ist in Bearbeitung
55	Gehalten	Serviceanfrage wurde überarbeitet, aber es werden vor der Weiterverarbeitung noch mehr Informationen benötigt.
60	Erledigt	Serviceanfrage erledigt, aber noch nicht fertig Dokumentiert
70	Geschlossen	Serviceanfrage und Dokumentation erledigt
80	Abgebrochen	Serviceanfrage abgebrochen, wird nicht mehr erledigt
90	Ersetzt	Serviceanfrage wird durch eine andere Serviceanfrage abgedeckt. Diese Anfrage wird nicht mehr erledigt

ART DER ANFRAGE

Mit der Anfrage-Art wird kategorisiert ob es sich z.B. um ein Problem oder eine Wartung handelt.

Code	Beschreibung	
ERW	Erweiterung	Bei der Anfrage handelt es sich um eine Erweiterung einer bestehenden Funktionalität.
INFO	Information Anfrage	Es werden lediglich Informationen angefordert.
NEUEFUNKT	Neue Funktionalität	Es wird eine komplett neue Funktionalität gefordert.
PROBLEM	Problem	Es handelt sich um ein Problem mit einer bestehenden Funktionalität.
WARTUNG	Wartung	Es sind vorbeugende Wartungsarbeiten vorgesehen wie z.B. Updates einspielen oder Geräte reinigen.
ÄNDER	Änderung	Eine bestehende Funktionalität muss geändert werden.

EINREICHEN EINER SUPPORTANFRAGE**VORBEREITUNG**

Damit der Support Ihre Anfrage optimal bearbeiten kann bitten wir Sie, sich immer nur gut vorbereitet an den Service-Desk zu wenden.

FRAGEBOGEN

Bevor Sie eine Supportanfrage melden beantworten Sie bitte folgende Fragen:

Frage
Seit wann besteht das Problem?
Welche Benutzer/Geräte/Funktionalitäten sind von diesem Problem Betroffen?
Ist das Problem rekonstruierbar oder nur sporadisch vorhanden?
Wurden seit dem Bestehen des Problems Änderungen am System vorgenommen?

VORGEHEN

1. Sammeln Sie die nötigen Informationen (Fragebogen).
2. Legen Sie fest welchen SLA Sie benötigen (s. Service Level Agreement).
3. Kontaktieren Sie unseren Service-Desk.
4. Prüfen Sie ob Sie von unserem Service-Desk eine E-Mail-Bestätigung erhalten haben.
5. Warten Sie auf den Rückruf von unserem Support innert der im SLA definierten Zeit.

ANHANG**VERWENDETE DEFINITION IN DIESEM HANDBUCH**

SPOC	Single Point Of Contact
Arbeitstag	Als Arbeitstag gelten die offiziellen Arbeitstage der CYTEC. Diese können von den gesetzlichen Feiertagen abweichen und müssen dem Kunden nicht zwingend vorher mitgeteilt werden. Das gleiche gilt auch für Betriebsferien der CYTEC.