



---

# Customer Support Service Guide

# Unser Service in Customer Support



- 
- Customer Support
  - Hotline
  - Ticketverwaltung und Ticketklassen
  - Update Service
  - Remote Unterstützung

# Customer Support

## *Ansprechpartner für den Produktivbetrieb*

---

Nachdem die Implementierung der INTEGRIS Software erfolgreich abgeschlossen ist, steht unser Customer Support für die Unterstützung des Produktivbetriebs für Sie bereit.

Besonders wichtig sind uns dabei:

- Persönlicher Kontakt
- Transparenz
- Kurze Reaktionszeiten
- Sicheres und unkompliziertes Einspielen von Anpassungen per Hotfix, Patch oder Release

# Hotline

*Wir sind für Sie da*

---

**INTEGRIS**

Unser Customer Support steht Ihnen von Montag bis Freitag zur Verfügung:

- Von 9:00 – 18:00 Uhr
- +49 6501 / 9280 – 0
- [support@integris.de](mailto:support@integris.de)

Natürlich kann auch außerhalb der aufgeführten Zeiten Unterstützung vereinbart werden.

Ihre Anfragen und Meldungen werden automatisch aus der Mailbox in unsere Ticketverwaltung aufgenommen:

- Ticket -Klassifizierung und -Priorisierung
- Dokumentation aller Ticket-Aktivitäten
- Transparente Darstellung aller Tickets in Reports
  - Offene Punkte Listen
  - Bearbeitungshistorie

### Schwerer Mangel

- Kompletter oder teilweiser Systemstillstand - Starke Einschränkung im produktiven Betrieb
- Die Hauptfunktionen sind betroffen
- Die elementaren Funktionen stehen dem Benutzer nicht oder nur unter großen Behinderungen zur Verfügung
- Kein Workaround möglich

**Script oder Update dringend erforderlich!**

# Ticketklasse A

## *Reaktion - Workflow*

---

Der Customer Support beginnt unmittelbar mit der Analyse und Bearbeitung des Problems und leitet sofort alle notwendigen Schritte ein:

- Annahme des Tickets durch den Customer Support
- Sofortige Eskalation an den Leiter Entwicklung
- Unmittelbare Qualifizierung des Tickets mit dem entsprechenden Produktverantwortlichen
- Schnellstmögliche Erarbeitung einer Lösung, bzw. Workaround um den Produktivbetrieb wieder zu ermöglichen
- Schnellstmögliche Lieferung der Korrektur per Hotfix oder Patch

### Mittlerer Mangel

- Fehler schränkt den produktiven Betrieb durch Behinderungen bedingt ein
- Die Hauptfunktionen sind nicht betroffen
- Der Fehler kann mit organisatorischen und/ oder sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Hilfsmitteln und mit Unterstützung durch den Customer Support umgangen werden

**Workaround oder Patch-Lieferung erforderlich!**



# Ticketklasse B

## *Reaktion - Workflow*

---

Der Customer Support reagiert zeitnah, bietet Workarounds an und plant möglichst kurzfristig die Bearbeitung ein:

- Annahme des Tickets durch den Customer Support
- Der Customer Support qualifiziert das Ticket und teilt die Ressourcen für die Bearbeitung ein
- Ergebnisse der Analyse werden kommuniziert und die weitere Vorgehensweise abgestimmt
- Kurzfristige Bereitstellung eines Workarounds
- Korrekturlieferung per Release oder Patch

### Leichter Mangel

- Fehler schränkt die Nutzung im produktiven Betrieb nur für einzelne Geschäftsvorfälle ein
- Der Produktivbetrieb ist mit leichten Behinderungen möglich
- Die Vorgänge können von dem Kunden mit geringem Aufwand bzw. vertretbaren Hilfsmitteln bearbeitet werden

# Ticketklasse C

## *Reaktion - Workflow*

---

Der Customer Support reagiert zeitnah, bietet Workarounds an und plant die Bearbeitung ein:

- Annahme des Tickets durch den Customer Support
- Der Customer Support qualifiziert das Ticket und teilt die Ressourcen für die Bearbeitung ein
- Ergebnisse der Analyse werden kommuniziert und die weitere Vorgehensweise abgestimmt
- Kurzfristige Bereitstellung eines Workarounds
- Korrekturlieferung per Release

# Ticketklasse D

## *Definition*

---

### Verbesserungsvorschläge oder Erweiterungswünsche

- Die benötigte Funktionalität wird zurzeit nicht unterstützt

Der Customer Support reagiert zeitnah und bietet Workarounds an:

- Der Customer Support qualifiziert das Ticket
- Die Anforderung, inkl. der möglichen Lösungsvarianten werden kommuniziert und abgestimmt
- INTEGRIS entscheidet, ob die Funktionalität im Release aufgenommen wird
  - Ja → Kostenlose Lieferung im nächsten Release
  - Nein → Customer Support erstellt ein Angebot für eine Individualanpassung

# Update Service

*Immer up to date*

---

- Aktueller Programmstand „nightly build“ steht stets im Kundenbereich zum download bereit
- Hotfix und Patch -Lieferungen sind online verfügbar
- Sicheres und benutzerfreundliches Update-Programm

# Remote Unterstützung

## *Wir unterstützen Sie an Ihrem System*

---

Mit unserem Remote-System können Sie uns auf Ihren Monitor schauen lassen. Die Freischaltung ist natürlich nur durch Sie möglich.

### Vorteile

- Keine zeitaufwändige Dokumentation des Problems per Text und Screenshots. Sie können es uns einfach zeigen!
- Schnelle Analyse des Problems
- Effiziente Unterstützung bei Fragen zur Applikation

---

**INTEGRIS**

**integrierte computersysteme gmbh**

Schillerstraße 20

D - 54329 Konz

Telefon +49-(0) 6501/ 92 80 - 0

Telefax +49-(0) 6501/ 92 80 - 80

E-Mail [info@integris.de](mailto:info@integris.de)

[www.integris.de](http://www.integris.de)

