

FSP Support-Leitfaden

Dipl.Ing.(FH) Stefan Schäfer
Vogelsbergstr. 118
63679 Schotten

Fon: (06044) 9890000
Fax (06044) 9890003

info@fsproductions.de
www.fsproductions.de

Sehr geehrte Kunden,

FSP Computer & Netzwerke betreut die IT einer Reihe von Kunden aus unterschiedlichsten Branchen. Entsprechend vielfältig sind die an uns gestellten Anforderungen.

Nicht immer können wir unmittelbar Fragen beantworten oder Probleme lösen. Meist müssen wir selbst zunächst recherchieren oder ein Problem genauer analysieren. Nicht selten erhalten wir Support-Anfragen im Minutentakt und sollen allen schnellstmöglich helfen.

Um uns dies zu erleichtern, ist Ihre Mithilfe gefragt. Dazu ein paar Anregungen:

Problembeschreibung

Um schnell und zielgerichtet helfen zu können, benötigen wir eine möglichst präzise Problembeschreibung. Aussagen wie „Hier geht gar nichts“ sind wenig hilfreich.

Teilen Sie uns möglichst genau mit, wo das Problem liegt. Wenn Ihnen Ihr Computer eine Fehlermeldung zeigt, benötigen wir deren Inhalt.

Wichtig zu wissen ist auch der Kontext in dem ein Problem auftritt und seit wann. Uns interessiert auch, ob ein Problem reproduzierbar oder eher zufällig auftritt.

Reaktionszeiten

Muss ein Problem immer sofort gelöst werden? Stellen Sie sich diese Frage bitte vor dem Griff zum Telefonhörer.

Im Bereich des IT- und Telekommunikationssupports wird üblicherweise von Reaktions- und Entstörzeiten gesprochen.

Stellen Sie sich vor Ihr Telefonanschluss fällt aus und Sie versuchen das Problem so schnell wie möglich durch Ihren Telekommunikationsanbieter lösen zu lassen. Wenn Sie in die Vertragsbedingungen Ihres Telefonanschlusses schauen, steht dort nicht selten etwas von 4 Stunden Reaktionszeit oder gar 24 Stunden Entstörzeit. Ersteres bedeutet, dass Ihr Anbieter garantiert innerhalb von 4 Stunden auf Ihre Anfrage zu „reagiert“, letzteres, das Problem innerhalb von 24 Stunden zu lösen. Diese Zeiten sind nicht willkürlich gewählt sondern berücksichtigen die Unvorhersehbarkeit von Problemen, Komplexität der Technik und auch der Tatsache, dass zur Lösung eines Problems auch technisches Personal verfügbar sein muss.

Wenn der Support bei sehr großen Unternehmen eine logistische Herausforderung darstellt, sollten Sie auch unsere Situation verstehen. Wir sind ein kleines Unternehmen. Wir

versuchen Ihnen so schnell es geht zu helfen, aber Soforthilfe ist weder technisch noch logistisch immer umsetzbar.

Überlegen Sie sich bitte vor der Kontaktaufnahme wie dringlich die Lösung eines Problems für Sie ist. Was hängt davon ab? Wir unsererseits gewichten den Schweregrad eines Problems bei unseren Kunden ebenfalls. Ist ein Kunde aufgrund eines Problems handlungsunfähig bevorzugen wir seine Anfrage gegenüber kleineren Problemen. Ein nicht perfekt arbeitender Drucker ist sicherlich weniger kritisch als grundsätzlich nicht funktionierender Email-Verkehr.

Wir unterscheiden nach folgenden Kriterien:

- **Dringlichkeit 1** Ein aufgetretenes Problem hat schwerwiegende Folgen für den Kunden. Der Kunde ist erheblich in der Fähigkeit, sein Geschäft auszuüben, eingeschränkt. Für die Handlungsfähigkeit produktiv genutzte Dienste oder Programme stehen nicht zur Verfügung bzw. funktionieren nicht. Zur Produktion benötigte Daten sind nicht verfügbar. Es gibt keine Möglichkeit, das Problem zu umgehen. Eine sofortige Lösung ist erforderlich.
- **Dringlichkeit 2** Ein aufgetretenes Problem schränkt den Kunden erheblich in der Ausübung seines Geschäftes ein. Für die Handlungsfähigkeit produktiv genutzte Dienste oder Programme stehen nur eingeschränkt, mit erheblichen Konsequenzen auf die Produktionsfähigkeit des Kunden, zur Verfügung. Es besteht ernsthafte Gefahr, dass sich der Fall weiter verschlimmert. Es ist eine dringende Lösung erforderlich.
- **Dringlichkeit 3** Ein Problem mit geringer Auswirkung und nicht-kritischem Verlust bestimmter Funktionen. Bestimmte Verfahren sind eingeschränkt, aber der Kunde kann grundsätzlich weiter produktiv arbeiten. In der Regel kann das Auftreten des Problems umgangen werden. Es ist eine Lösung des Problems erforderlich.
- **Dringlichkeit 4** Probleme deren Auftreten den Betriebsablauf des Kunden nicht oder nur in unerheblicher Weise beeinträchtigen. Die Lösung des Problems ist nicht zeitkritisch.

Versuchen Sie Ihr Problem vor der Kontaktaufnahme bitte selbst anhand der obigen Kriterien einzustufen und geben Sie uns die Wichtigkeit bitte zu verstehen.

Kontaktaufnahme

Sie können uns grundsätzlich telefonisch oder per Email kontaktieren. Dabei sollten Sie folgendes beachten:

- Eine Email gibt Ihnen die Möglichkeit ein Problem detailliert zu beschreiben und ermöglicht uns, uns auf das Problem vorzubereiten und die Bearbeitung Ihres Problems mit anderen laufenden Tätigkeiten zu harmonisieren.
- Die Kontaktaufnahme via Email sollte bei weniger dringlichen Problemen immer die erste Wahl sein.
- Wenn Sie uns telefonisch kontaktieren, rufen Sie bitte immer zuerst auf unserer Festnetznummer an. Das ist der sicherste Weg uns zu erreichen.

- Sollten Sie uns auf der Festnetznummer nicht unmittelbar erreichen, kann es sein, dass wir bereits im Gespräch sind oder sie außerhalb unserer Geschäftszeiten anrufen. Unsere Telefonanlage ist clever genug Sie über den Grund der Nichterreichbarkeit zu informieren. Sie haben auch die Möglichkeit uns eine Nachricht zu hinterlassen, wir rufen zurück.
- Von einem direkten Anruf auf unseren Mobilfunknummern sollten Sie im Normalfall bitte absehen. Wenn wir im Außendienst sind, bedeutet dies in aller Regel, dass wir bereits beschäftigt sind. Es kann sein, dass wir nicht in der Lage sind Ihren Anruf entgegenzunehmen oder wir ihn gar nicht wahrnehmen. Wir haben bei den Mobilfunknummern gezielt darauf verzichtet, eine Voicebox zu aktivieren. Der Anrufbeantworter im Büro sollte genügen, da wir diesen auch unterwegs abrufen können.
- Sind wir mehrere Tage außer Haus, ja auch wir machen gelegentlich Urlaub, werden Sie über einen Anruf auf der Festnetznummer von unserer Telefonanlage darauf hingewiesen, wie Sie uns im Falle eines Notfalls zu erreichen.
- Beachten Sie bitte unsere Geschäftszeiten:

Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag:	9:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Mittwoch:	9:00 Uhr bis 13:00 Uhr
Samstags:	nach Vereinbarungen

In dringenden Fällen reagieren wir natürlich auch außerhalb dieser Zeiten auf Ihre Kontaktaufnahme.

Fernzugang

Um Ihnen helfen zu können benötigen wir in aller Regel Fernzugriff auf Ihren PC oder Ihren Server. Zugriff auf Server können wir im Allgemeinen ohne Ihre Mithilfe erlangen.

Für den Zugriff auf Ihren PC benötigen Sie unsere Version des Programms „AnyDesk“. Sie können es sich von unserer Internet-Seite (<http://www.fsproductions.de>) in der Rubrik „Hilfe“ herunterladen.

Das Programm muss nicht installiert werden. Die heruntergeladene Datei (Anydesk.exe) können Sie direkt durch einen Doppelklick starten. Nach dem Download finden Sie es üblicherweise im Ordner „Downloads“.

Um uns ein möglichst effizientes Arbeiten zu ermöglichen, wäre es schön wenn Sie „AnyDesk“ bereits vor der Kontaktaufnahme auf Ihren PC heruntergeladen haben.

Datenschutz

Im Rahmen unserer Arbeit kommen wir häufig mit Ihren Unternehmensdaten, darunter auch personenbezogene Daten Ihrer Mitarbeiter, Kunden usw. in Kontakt. Dies ist unvermeidbar.

Um die dabei möglichen Risiken zu minimieren, sollten Sie Programme, die sensible Daten zeigen möglichst schließen, bevor wir Fernzugang zu Ihrem PC erhalten.

Grundsätzlich unterzeichnen wir gerne eine Datenschutz- und Verschwiegenheitserklärung, die Ihnen unseren vertrauensvollen Umgang mit Ihren Daten zusichert.

Abrechnung

Unsere Arbeitszeit hat einen Wert, unabhängig davon wie wir eine Leistung erbringen. Wir berechnen unsere Leistung unabhängig davon, ob wir Ihnen rein telefonisch, über Fernzugriff oder in Form von Recherchen helfen. Oft vergeht für die Lösung eines Problems deutlich mehr Zeit als Sie, der Kunde wahrnehmen.

Wir sind bemüht Sie über den Aufwand auf dem Laufenden zu halten und diesen so fair es geht abzurechnen. Darüber hinaus informieren wir Sie wenn, Kosten und Nutzen bei der Lösung eines Problems nicht miteinander im Einklang stehen.

Die Abrechnung unserer Leistung erfolgt in Takten von 15 Minuten. Eine kleinere Taktung hat sich als nicht praxistauglich erwiesen.

Wir hoffen dass diese Anregungen und Erläuterungen helfen unsere Zusammenarbeit zu optimieren.

Stefan Schäfer & Ines Armbrust

FSP Computer & Netzwerke