



Support innerhalb Servicezeit.

UNSERE LEISTUNGEN.

- Entgegennehmen Ihrer Supportanfragen per E-Mail, Telefon oder Online
- Bearbeiten der Störungsmeldungen via Event Management
- Priorisieren, Klassifizieren und Erfassen von Störungen/Aufträgen im Ticketsystem
- Troubleshooting und Sofortlösung der Anfragen wo möglich
- Bearbeiten der Störungen im Rahmen des vereinbarten Service Level Agreements
- Weiterleiten der Störungen und Aufträge an die Support Organisation
- Einleiten und Nachverfolgen der Eskalation im Prio 1-Fall

Single Point of Contact / Call Center:

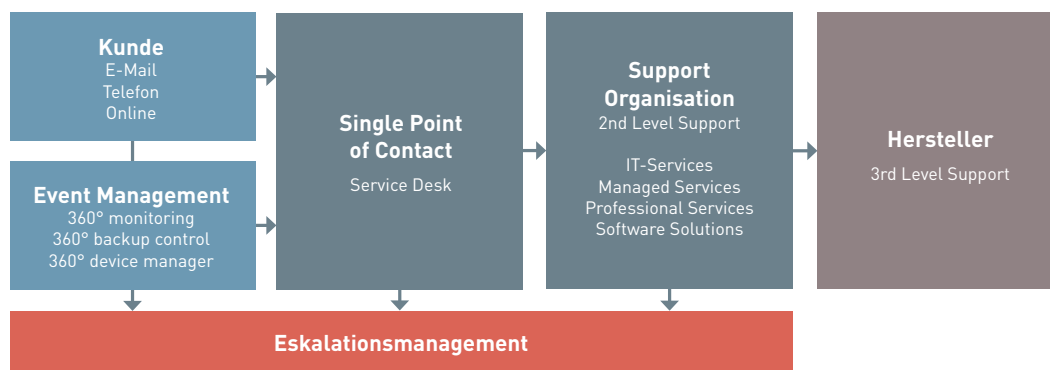
Mo-Fr 8.00-18.00 Uhr
 servicedesk.ch@bechtle.com
 +41 800 852 100
<https://selfhelp.bechtle.ch>

IHRE VORTEILE.

- Erreichbarkeit innerhalb der Servicezeiten ist sichergestellt
- Einhaltung der Service Level Agreements ist gewährleistet
- Störungen und Aufträge sind zentral erfasst und dokumentiert
- Bei Ticketeröffnung und -abschluss wird eine Benachrichtigung verschickt
- Nachvollziehbarkeit ist durch Online-Zugriff auf alle Tickets gegeben



Weitere Informationen:
bechtle.ch



Bechtle Schweiz AG
 Telefon +41 848 820 420
info.ch@bechtle.com | bechtle.ch

Basel | Bern | Carouge | Mägenwil | Morges | Pratteln | Regensdorf | Rotkreuz | St.Gallen

Ihr starker IT-Partner.
 Heute und morgen.

