



# 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

bpos@bechtle.com

+41 800 852 100

<https://bpos.bechtle.com>

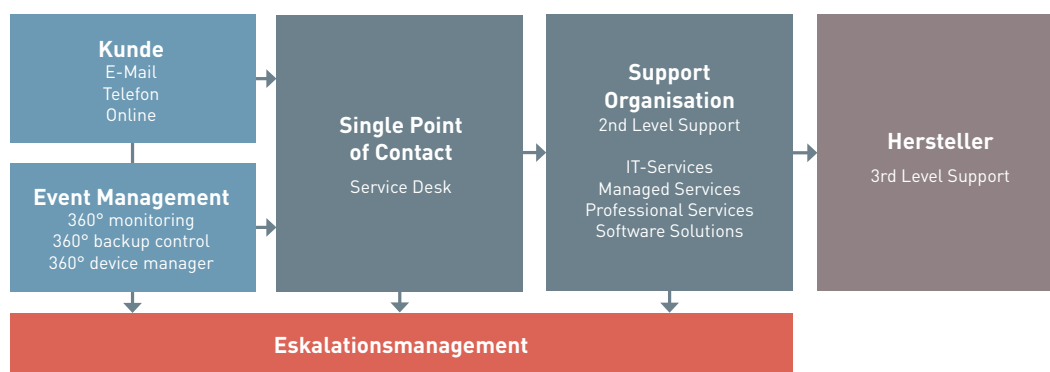
## IHRE VORTEILE.

- 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](https://bechtle.ch)



Bechtle Schweiz AG

Telefon +41 848 820 420

[info.ch@bechtle.com](mailto:info.ch@bechtle.com) | [bechtle.ch](https://bechtle.ch)

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

Ihr starker IT-Partner.  
Heute und morgen.

