

Individualität  kennt keine Muster.

# Service-Level-Definitionen

---

Stand: April 2024

## Inhaltsverzeichnis

---

1. Service-Desk für ERP+ und Lösungspartner.....	2
2. 1st Level-Support für ERP.....	2
3. 2nd Level-Support für ERP.....	3
4. 3rd-Level-Support durch proALPHA.....	4

## 1. Service-Desk für ERP+ und Lösungspartner

---

Der Service-Desk ist die erste Anlaufstelle für Kunden bei Problemen rund um die Vertragssoftware.

- **Erreichbarkeit:** Sie halten die im Support- und Maintenancevertrag des Kunden mit proALPHA festgelegten Servicezeiten ein.
- **Annahme von Tickets:** Sie nehmen Anrufe entgegen oder beantworten E-Mails und Tickets unter Einhaltung der Support- und Maintenancevertrag hinterlegten Antwort- und Bearbeitungszeiten. Die aufgenommenen und qualifizierten Tickets zu den ERP+/Lösungspartner-Anwendungen werden zur weiteren Bearbeitung an das proALPHA ERP+ Unternehmen oder dem proALPHA Lösungspartner weitergeleitet.

## 2. 1st Level-Support für ERP

---

Die Hauptaufgabe des 1st-Level-Supports besteht darin, grundlegende Unterstützung und Lösungen für die Kunden oder Benutzer bereitzustellen. Neben den Leistungen für den Service-Desk, beinhaltet der 1st Level-Support folgende Leistungen:

- **Problemeingrenzung und Recherche:** Sie stellen gezielte Fragen, um das Problem besser einzugrenzen. Eine Recherche nach bekannten Problemen werden in verfügbaren Quellen wie proALPHA Online-Hilfe, das Partner Portal oder die KnowledgeBase durchgeführt
- **Grundlegende Fehlerbehebung:** Der 1st-Level-Support versucht, bekannte und einfache Probleme sofort zu lösen, indem sie bekannte Lösungen oder Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Verfügung stellen. Sie reproduzieren die Fehler in einer aktuellen Standardumgebung und dokumentieren diese ausführlich.
- **Weiterleitung:** Wenn das Problem komplexer ist und nicht vom 1st-Level-Support gelöst werden kann, leiten sie das Ticket oder den Anruf an den entsprechenden 2nd-Level-Support weiter.
- **Kundenkommunikation:** Der Partner ist zentraler Ansprechpartner für die Kunden. Der 1st-Level-Support hält den Kunden telefonisch oder schriftlich über den Fortschritt der Lösung auf dem Laufenden und gibt klare und verständliche Informationen weiter.
- **Ticketmanagement:** Sie erfassen und dokumentieren alle Kundenanfragen und Probleme in einem Ticketsystem, um einen reibungslosen Workflow und eine effiziente Bearbeitung sicherzustellen. Anhand des Ticketsystems stellen Sie einen effizienten „end-to-end“ Kundensupport sicher, über welches Sie seinerseits die entsprechenden 3rd Level Cases an proALPHA meldet. Das Ticketsystem bietet aktuelle Integrationsmöglichkeiten wie z.B. API oder Webservice-Schnittstellen. Sie überwachen die Auswirkungen eines Incidents auf das Kundengeschäft und aktualisieren ggf. die Prioritäten und leiten weitere Maßnahmen ein.
- **Wissensbasis pflegen:** Der 1st-Level-Support aktualisiert und erweitert die Wissensbasis, indem er Lösungen für häufig auftretende Probleme und Anfragen dokumentiert, um wiederholte Anfragen effizienter zu bewältigen.

### 3. 2nd Level-Support für ERP

---

Der 2nd-Level-Support ist die nächste Ebene in der Kundensupport-Hierarchie nach dem 1st-Level-Support. Die Hauptaufgabe des 2nd-Level-Supports besteht darin, komplexere Probleme zu lösen und umfassendere Unterstützung für Kundenanfragen zu bieten, die vom 1st-Level-Support nicht gelöst werden konnten. Hier sind einige typische Aufgaben des 2nd-Level-Supports:

- **Fortgeschrittene Problemanalyse:** Der 2nd-Level-Support führt eine detailliertere und tiefere Analyse (inkl. ausführlicher Dokumentation) der Kundenanfragen mittels Fachspezialisten durch, um die zugrundeliegenden Ursachen von komplexen Problemen zu ermitteln. Die Analyse und Lösungssuche findet anhand vorhandener oder eigens zu erstellenden Log-Dateien, sowie unter Einsatz der gängigen Analyse-Werkzeuge statt.
- **Einrichten und Nutzen einer sicheren Fernwartungslösung für die Systemanalyse:** Zusätzlich ist der 2nd-Level-Support auch für die Implementierung und Nutzung einer sicheren Fernwartungslösung verantwortlich. Diese Fernwartungslösung wird unter Berücksichtigung höchster Sicherheitsstandards implementiert, um die Integrität und Vertraulichkeit der Kundendaten zu gewährleisten.
- **Komplexere Fehlerbehebung:** Sie stellen Lösungen für komplexe Probleme für den Kunden bereit. Es erfolgt eine umfangreiche Dokumentation aller aus der Analyse gewonnenen Erkenntnisse (z.B. Log-Dateien).
- **Kundenspezifische Lösungen:** Sofern möglich, stellen sie Workarounds oder individuelle Vorabkorrekturen zur Verfügung.
- **Aktualisierung der Wissensbasis:** Sie tragen zur Erweiterung und Aktualisierung der Wissensbasis bei, indem sie komplexe Problemlösungen dokumentieren.
- **Notfallunterstützung:** Der 2nd-Level-Support bietet Unterstützung bei schwerwiegenden Systemausfällen oder Sicherheitsvorfällen und arbeitet daran, die Systeme unter Einhaltung der zwischen proALPHA und dem Kunden vereinbarten Reaktionszeiten wiederherzustellen und stellt dem Kunden einen Workaround zur Verfügung.
- **Auslieferung:** Der Partner übernimmt für proALPHA kostenlos die Integration und die Auslieferung eines von proALPHA zur Verfügung gestellten Bug Fix bei den durch ihn betreuten Kunden.

#### Weitergaben an proALPHA

- Prüfung und Sicherstellung, dass die Tickets mit vermuteten „bugs“ im proALPHA Standard reproduzierbar sind, d.h. in einem aktuellen Standard Demosystem nachstellbar sind.
- Mindestens exakte Dokumentation zur Fehlersituation und Kontext, sowie die Information über bereits durchgeführte Tätigkeiten
- Bereitstellung aller in der vorherigen Analyse gewonnenen Erkenntnisse, bestenfalls mit Angabe der Problemstelle im Standard Quellcode, um eine nahtlose Analyse im 3rd Level Support von proALPHA zu gewährleisten.

## 4. 3rd-Level-Support durch proALPHA

---

Der 3rd-Level-Support ist dafür verantwortlich, effektive Lösungen zu entwickeln, diese sorgfältig zu dokumentieren und sie in Form von Bugfixes bereitzustellen, um die Stabilität und Qualität des Produkts zu gewährleisten. Dazu gehören die nachfolgenden Punkte:

- **Fehlerbehebung:** Entwicklung und Implementierung von Lösungen für identifizierte Probleme, einschließlich Codeänderungen, Konfigurationsanpassungen oder anderen erforderlichen Maßnahmen.
- **Code-Review:** Überprüfung von vorgeschlagenen Code-Änderungen durch Peers, um sicherzustellen, dass sie den Entwicklungsstandards entsprechen und keine unerwünschten Nebenwirkungen haben.
- **Regressionstests:** Durchführung von Tests, um sicherzustellen, dass die vorgenommenen Änderungen das Problem effektiv lösen, ohne neue Probleme oder Regressionen einzuführen.
- **Paketierung und Bereitstellung:** Vorbereitung der Bugfixes für die Veröffentlichung, einschließlich der Erstellung von Paketen, der Aktualisierung von Versionskontrollsystemen und der Dokumentation von Änderungen.
- **Kommunikation:** Benachrichtigung von betroffenen Parteien, einschließlich Support-Teams, Kunden und anderen relevanten Interessengruppen, über die Verfügbarkeit von Bugfixes und etwaige Anweisungen zur Installation oder Aktualisierung.
- **Nachverfolgung und Berichterstattung:** Pflege von Aufzeichnungen über durchgeführte Bugfixes, einschließlich ihrer Auswirkungen und der betroffenen Produkte oder Versionen, sowie Erstellung von Berichten für das Management oder andere Stakeholder.