

Kundenbeispiel: Operating / Helpdesk bei einem führendem Pharmahandel



Kunde:
 Pharma-Großhandel
 3 Mrd. Umsatz



Länder/Regionen

Deutschland

Service-Level Agreement (SLA)

Per Fern- und/oder Vor-Ort-Zugriff;
 Montag bis Sonntag;

Leistungsbeschreibung

Wann (Tage, Zeit)	Mitarbeiter	Tätigkeiten
Montag bis Freitag (und an nicht Bundeseinheitliche Feiertagen) ab 19:00 bis 6:00 Uhr	1	<ul style="list-style-type: none"> • Applikation-Support/Help-Desk für Hauptverwaltung (HV) und 22 bundesweite Niederlassungen (NL) • Tagesabschlüsse HV und NL: Starten und überwachen • Fehlerkonsole OPC: Überwachen und ggf. Aufnahme der Fehlermeldungen ins Ticketsystem SM7 von HP • Sonderaufgaben: Installation neuer Programmversionen; Wartungstätigkeiten an Hardware unterstützen <p>INFO: Bei Problemen im Fehlerfall, die vom Operating/Help-Desk nicht selbst behoben werden können, bieten wir Hands on Service und Software Support an, bzw. Infomieren die Mitarbeiter (z.B. Administratoren) des Kunden.</p>
Samstag von 8:00 bis Ende (normalerweise 19:30 Uhr)	2	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfungen laut Abhakliste durchführen (im Laufe des Tages) • Applikation-Support/Help-Desk für Niederlassungen • Nach Liste vor Start TA Server Rebooten/Wechseln • Tagesabschlüsse HV und NL: Starten und überwachen • Filesysteme der Niederlassungen: überprüfen, ob diese "volllaufen" • Fehlerkonsole OPC: Überwachen und ggf. Aufnahme der Fehlermeldungen ins Ticketsystem • Sonderaufgaben: Installation neuer Programmversionen; Wartungstätigkeiten an Hardware unterstützen <p>INFO: Bei Problemen im Fehlerfall, die vom Operating/Help-Desk nicht selbst behoben werden können, bieten wir Hands on Service und Software Support an, bzw. Infomieren die Mitarbeiter (z.B. Administratoren) des Kunden.</p>
Sonntage und Bundes- einheitliche Feiertage von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr	1	<ul style="list-style-type: none"> • Tagesabschlüsse HV, NL und Datawarehouse (DW): Überprüfung, ob TA ohne Abbruch durchgelaufen? • Filesysteme der Niederlassungen und Datawarehouse (DW): überprüfen, ob diese "volllaufen,, • Datawarehouse: Prüfung der automatisch startenden Verarbeitung: Programmabbrüche? Stand/Vollständigkeit (was ist noch nicht gelaufen?) <p>INFO: Bei Problemen im Fehlerfall, die vom Operating/Help-Desk nicht selbst behoben werden können, bieten wir Hands on Service und Software Support an, bzw. Infomieren die Mitarbeiter (z.B. Administratoren) des Kunden.</p>