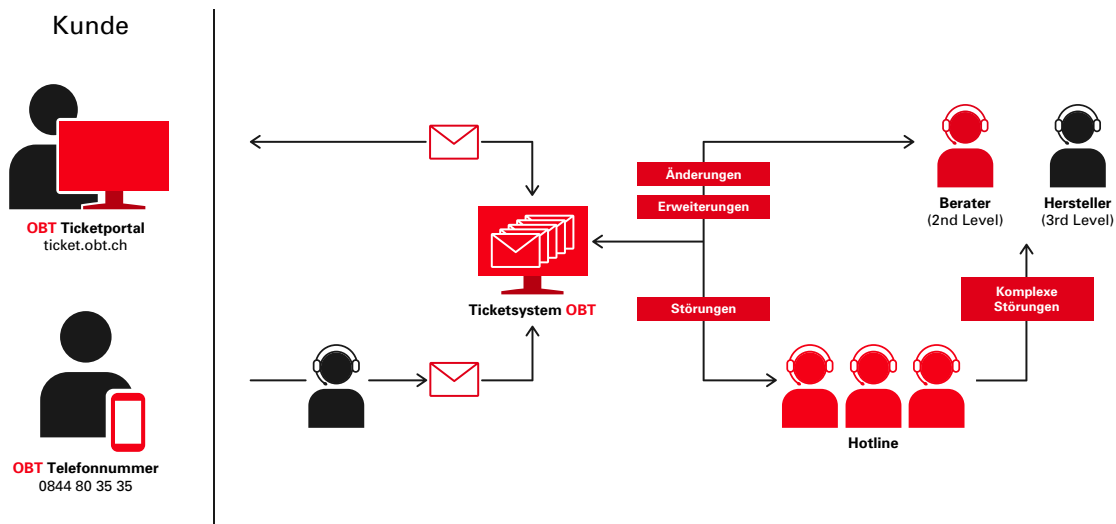


Unsere Supportorganisation unterstützt Sie bei allen Informatik-Themen rund um Ihr Tagesgeschäft zuverlässig, kompetent und innerhalb der notwendigen Reaktionszeit. Die Kontaktaufnahme erfolgt primär durch das OBT Ticket-Portal oder per Telefon. Die Unterstützung durch die OBT AG kann telefonisch, per E-Mail oder durch Fernwartung (Remote) erbracht werden.

 [Weitere Informationen zum Servicedesk auf \[obt.ch\]\(https://www.obt.ch\)](#)



1st-Level-Servicedesk (Hotline)

Erreichbarkeit: Mo - Fr, 07:00 - 18:00 Uhr

Der First-Level-Servicedesk ist Ihr «Single point of contact» bei der Problemannahme und Lösungserarbeitung Ihrer Anfragen während den Supportzeiten. Er bearbeitet insbesondere Anfragen wie:

- Kurzauskunft für software- oder hardware-spezifische Anfragen
- Entgegennahme, Bearbeitung und Korrektur im ordentlichen Tagesgeschäft von Störungen bei der Anwendung unserer Softwareprodukte oder im Betrieb mit unserer «OBT Swiss Cloud»
- Meldung der gewünschten Lösungszeit
- Einspielen eines Service-Packs für die Behebung einer gemeldeten Software-Störung
- Hilfe bei Verbindungsproblemen (Anmeldung «OBT Swiss Cloud» usw.)
- Allfällige Weiterleitung an unseren 2nd-Level-Support, den zuständigen Kundenberater oder unsere Partner-Unternehmungen

2nd-Level-Support

Im 2nd-Level-Support bearbeiten unsere Mitarbeitenden alle anderen Anfragen und Wünsche, die in der Regel keinen dringlichen Charakter haben. Sie werden entsprechend priorisiert eingeplant und bearbeitet. Sind kundenspezifische Kenntnisse notwendig, um die Anfrage zu bearbeiten, wird diese dem Kundenbetreuer zugewiesen. In diesen Bereich fallen z.B.:

- Technische Systemeinstellungen, Parametrisierungen, Anpassungen und erweiterte Analysen
- Versions-Updates, Update-Unterstützung, Service-Pack-Installationen und Nachbearbeitung
- Behebung von Software-, Schnittstellen- und Datenfehlern oder deren Folgen
- Verifizierung und Bearbeitung von Schnittstellen von/zu Drittsystemen
- Datensicherungen
- Bereitstellung neuer Hard- und Software
- User-Mutationen in der «OBT Swiss Cloud»
- Ausbildung, Schulung und Coaching
- Weiterleitung von Supportfällen an 3rd-Level-Support (Hersteller)