

ID.KOM Service Desk – Supportanfrage & Störungsmeldung

KUNDE

Serviceauftrag / Ihre Störung

1.Ticket

0831 59090-200

support@idkom.de

Service-Zeiten:
Mo–Fr: 8.00 – 17:00 Uhr

Tel. Erreichbarkeit:
Mo–Do: 8.00 – 16:30 Uhr
Fr: 8:00 – 14:00 Uhr

Rufbereitschaft**:
Mo–So: 6–23 Uhr

ID.KOM Service

Service Desk*
1st- & 2nd-Level Support

Fachabteilung
3rd Level Support

1. Ticket-Aufnahme und Vorqualifizierung
2. Bearbeitung durch den 1st-/2nd-Level Support
3. Weiterleitung an den 3rd-Level Support bei Bedarf
4. Bearbeitung durch den 3rd-Level Support / die Fachabteilung
5. Abschluss und Rückmeldung

2. Bestätigungs-Email (IDKOM#-Ticketnummer)
3. Ticketprozessaktualisierung bis zur Schlussmeldung

**) Unser Shared Service Desk dient als Single Point of Contact und ist die zentrale Anlaufstelle für sämtliche IT-Anfragen Ihres Unternehmens. Gleichzeitig fungiert er als Schnittstelle zu unseren technischen Fachabteilungen sowie dem 3rd-Level-Support.*
***) Es ist die Inanspruchnahme zusätzlicher kostenpflichtiger Services erforderlich.*