

Kundenservices

Beschreibung



Dateiname	DS-Beschreibung Kundenservices-2017.docx
Version	1.0
Änderungsdatum	18.04.2017

Inhalt

1. EINLEITUNG	1
2. KUNDENTELEFON	2
2.1 ANRUFENTGEGENNAHME	2
2.2 TICKETSYSTEM	2
2.3 KONTAKTPERSON	2
2.4 ABSCHLUSS	2
3. SUPPORT	3
3.1 SCHWEREGRAD	3
3.2 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	4

1. Einleitung

In diesem Dokument werden alle Dienstleistungen der Dolphin Systems AG im Zusammenhang mit dem Kundenservice beschrieben. Als Dolphin Systems Kunde profitieren Sie von unserem persönlichen und professionellen Kundenservice.

2. Kundentelefon

Bei der Eingangsbestätigung Ihrer Bestellung teilen wir Ihnen die Nummer für das Kundentelefon mit. Daneben werden Sie allenfalls noch weitere Kontaktinformationen von Dolphin Systems AG für den Kundenservice erhalten.

2.1 Anrufentgegennahme

Das Kundentelefon steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung (24 Stunden). Anrufe auf Deutsch, Französisch und Englisch können jederzeit entgegengenommen werden. Anrufe auf Italienisch während den Bürozeiten.

2.2 Ticketsystem

Nach Bekanntgabe des entsprechenden Kundennamens und des Produktes sowie nach einer ersten Problembeschreibung Ihrerseits wird ein Ticket mit einer Nummer erstellt. Alle weiteren Schritte und Kontakte werden innerhalb dieses Tickets geführt und verwaltet. Dieses Ticketsystem gewährleistet, dass keine Informationen verloren gehen und jederzeit auf die gesamte Entwicklung eines Tickets zurückgegriffen werden kann.

2.3 Kontaktperson

Nach interner Abklärung werden wir Sie so schnell wie möglich kontaktieren, um gemeinsam das weitere Vorgehen zu besprechen. Diese und allenfalls weitere Kommunikation übernimmt der verantwortliche Account Manager. Dieser verfügt auch in allen kommerziellen und vertraglichen Belangen über die nötigen Informationen. Er wird sich persönlich um eine schnelle und adäquate Lösung bemühen und Sie laufend über den Stand der Dinge informieren.

2.4 Abschluss

Erst wenn sämtliche Punkte eines Tickets erledigt sind und wir Sie abschliessend informiert haben, gilt der Fall und das Ticket als abgeschlossen.

3. Support

Bei technischen Störungen können Sie unseren Support über das Kundentelefon erreichen. Nach den ersten Abklärungen wird der Schweregrad der technischen Störung ermittelt. Dolphin Systems bemüht sich die Störung so schnell wie möglich zu lösen, jedoch unter Berücksichtigung des gewählten Service Level Agreement (SLA) und des Schweregrades.

3.1 Schweregrad

Die Ermittlung des Schweregrades einer technischen Störung erfolgt mit Hilfe der folgenden Tabelle. Es gibt drei Schweregrade: 1 Ausfall, 2 Beeinträchtigung und 3 Leichte Beeinträchtigung.

Schweregrad	Bezeichnung	Beschreibung	Reaktionszeit*
1	Ausfall	Der Service steht nicht mehr Verfügung. Mindestens ein zentrales System ist ausgefallen und verunmöglicht die Nutzung des Services.	1 Stunde
2	Beeinträchtigung	Der Kunde kann nur beschränkt vom Service Gebrauch machen. Mindestens ein System funktioniert nicht ordnungsgemäss.	12 Stunden
3	Leichte Beeinträchtigung	Der Betrieb wird lediglich von einem kleinen Problem beeinträchtigt. Der Kunde kann das System jedoch benützen.	48 Stunden

* die Zeit, in der die Supportarbeiten begonnen werden

3.2 Service Level Agreement (SLA)

Der Support von Dolphin Systems steht Ihnen je nach gewähltem Service Level Agreement (SLA) zur Verfügung. Es gibt zwei mögliche SLA: Standard und Premium.

In der folgenden Tabelle ist ersichtlich, zu welchen Tageszeiten und Wochentagen Ihnen unser Support bei dem von Ihnen gewählten SLA zur Verfügung steht.

SLA	Bürozeiten	Arbeitstage	Wochenende, Feiertage*
	Montag bis Donnerstag 09:00-12:00, 13:00-17:00 Freitag 08:00-12:00, 13:30-16:00	Montag bis Freitag 00:00-24:00	Montag bis Sonntag 00:00-24:00
Standard**	x		
Premium	x	x	x

* Als Feiertage gelten (Kanton Schwyz): Neujahrstag (1. Januar), Heilige Drei Könige (6. Januar), St. Josef (19. März), Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, Fronleichnam, Bundesfeier (1. August), Maria Himmelfahrt (15. August), Allerheiligen (1. November), Maria Empfängnis (8. Dezember), Weihnachtstag (25. Dezember), Stephanstag (26. Dezember).

** SLA Standard gilt für alle Kunden, die nicht „Premium“ gewählt haben

Support ausserhalb des vereinbarten SLA kann von Dolphin Systems allenfalls kostenpflichtig angeboten werden. In diesem Fall muss vorab ein Bestellformular, welches die zusätzlichen Kosten erläutert, unterschrieben zurückgesandt werden, bevor mit der Serviceleistung begonnen wird.