

Übersicht der Support-Level im IT-Bereich

Der IT-Support ist in der Regel in drei Hauptlevel gegliedert, die auf der Komplexität der Anfragen und der erforderlichen Fachkenntnisse basieren. Die folgende Übersicht soll unseren Kunden helfen, die unterschiedlichen Support-Level zu verstehen und die richtige Hilfe zu erhalten.

Level 1 Support (L1) – Erstkontakt und Problemlösung

Der erste Anlaufpunkt für jegliche Art von IT-Problemen:

- **Zuständigkeit:** Grundlegende Kundenanfragen und Probleme.
- **Vorgehensweise:** Identifikation und Klassifizierung von Problemen, Erstberatung, und die schnellstmögliche Wiederherstellung des Normalbetriebs.
- **Lösungen:** Zurücksetzen von Passwörtern, Behebung einfacher Anwenderfehler, Bereitstellung von Standard-Dokumentation für Benutzer, Software-Installation und -Konfiguration.
- **Werkzeuge:** Ticket-Systeme, Fernwartungstools, Wissensdatenbanken, FAQs.
- **Ziel:** Lösung von Anfragen beim ersten Kontakt oder Weiterleitung an den Level 2 Support.

Level 2 Support (L2) – Detaillierte technische Unterstützung

Zweite Ebene für komplexere Probleme, die über das Wissen des ersten Levels hinausgehen:

- **Zuständigkeit:** Fortgeschrittene technische Probleme, die spezialisierte Kenntnisse erfordern.
- **Vorgehensweise:** Tiefgehende Analyse und Lösung von Problemen, die im ersten Level nicht gelöst werden konnten.
- **Lösungen:** Konfigurationsprobleme, Software- und Hardware-Troubleshooting, Netzwerkprobleme, Datenwiederherstellung.
- **Werkzeuge:** Erweiterte Diagnosetools, direkter Zugriff auf das betroffene System, detaillierte Protokolle.
- **Ziel:** Lösung der meisten Anfragen ohne Beteiligung des Herstellers oder Entwicklers.

Level 3 Support (L3) – Expertenhilfe und Lösungsentwicklung

Der höchste Support-Level, verantwortlich für die Bearbeitung von Anfragen, die umfangreiches Fachwissen verlangen:

- **Zuständigkeit:** Hochspezialisierte Anfragen und kritische Probleme, Entwicklungsbedarf von Lösungen oder Patches.
- **Vorgehensweise:** Entwurf und Implementierung von langfristigen Lösungen, Softwareentwicklung, Umgang mit seltenen oder unerwarteten Problemen.
- **Lösungen:** Fehler im Quellcode, Infrastruktur-Upgrade und -Optimierung, individuelle Softwareanpassungen.
- **Werkzeuge:** Entwicklertools, Datenbankmanagementsysteme, fortgeschrittene Testumgebungen.
- **Ziel:** Sicherstellung einer dauerhaften Lösung, die das Auftreten desselben Problems verhindert.

Allgemeine Hinweise für Kunden:

- **Kommunikation:** Bitte beschreiben Sie Ihr Problem so genau wie möglich, um eine schnelle und effektive Lösung zu ermöglichen.
- **Eskalation:** Wenn das Problem nicht direkt gelöst werden kann, wird es an das entsprechende Support-Level weitergeleitet.
- **Feedback:** Ihre Rückmeldungen helfen uns, den Support stetig zu verbessern und auf die Bedürfnisse unserer Kunden einzugehen.

Für weitere Informationen oder Unterstützung wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice.