



iT-Knowledge ServiceDesk



ServiceDesk@it-knowledge.at



+43 (1) 236 66 67 - 999

iT-Knowledge GmbH

Prinz Eugen Straße 70, 1040 Wien

Tel: +43 (1) 236 66 67 – 0

Tel: +43 (1) 236 66 67 – 900

E-Mail: office@it-knowledge.at

Internet: www.it-knowledge.at

Wie erreiche ich den iT-Knowledge ServiceDesk?



per E-Mail **ServiceDesk@it-knowledge.at**



per Telefon..... **01 / 236 66 67 / 999**

Welche Informationen benötigt der ServiceDesk?

Um Ihre Anfrage rasch und vollständig bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Informationen:

- ✓ Welche(r) Benutzer ist/sind betroffen? → Benutzername(n)
- ✓ Welche(r) Computer ist/sind betroffen? → Computernamen(n)
- ✓ Um welches Thema/welches Programm geht es? → grobe Beschreibung

*Sollten Sie Ihre Anfrage per Mail senden, geben Sie die oben angeführten Informationen bitte in der **Betreffzeile** ein.*

- ✓ Genaue Beschreibung des Themas (genaue Fehlermeldung, welches Programm/welche Funktion ist betroffen, Bildschirmkopie, Beschreibung, etc.)
- ✓ Erreichbarkeit / Rückrufnummer eines Ansprechpartners

*Sollten Sie Ihre Anfrage per Mail senden, geben Sie die oben angeführten Informationen bitte im **Text** ein.*

Wann erfolgt die Bearbeitung meiner Anfrage?

- ✓ Die Bearbeitung Ihrer Anfrage erfolgt von Montag bis Freitag (werktags) – jeweils von 8 Uhr bis 18 Uhr.
- ✓ Die Reaktionszeit sowie die Bearbeitung Ihrer Anfrage unterliegen der Service Level Vereinbarung und den Vertragsbedingungen Ihres Unternehmens mit iT-Knowledge.

Wie erfolgt die Bearbeitung meiner Anfrage?

- ✓ Es wird immer, egal ob Sie die Anfrage per Mail oder telefonisch eröffnen, ein Ticket von uns erstellt. Sie bzw. der von Ihnen angegebene Ansprechpartner erhält als Bestätigung automatisch für jede Anfrage eine Ticketnummer per Mail.
- ✓ Bitte führen Sie diese Ticketnummer (z.B. ##1234##) bei jedem weiteren E-Mail (z.B. bei Ergänzungen, Rückfragen, Statusnachfragen, etc.) das Sie zu diesem Thema senden in der Betreffzeile an.
- ✓ Bitte halten Sie die Ticketnummer auch bei telefonischen Anfragen bereit.

Wie erfahre ich ob meine Anfrage gelöst wurde?

- ✓ Wurde Ihre Anfrage erfolgreich bearbeitet, erhalten Sie eine Statusmeldung per E-Mail in welcher eine Verknüpfung zu Ihrem Ticket in unserem Webportal enthalten ist. Wenn Sie diese Verknüpfung öffnen, sehen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Anfrage und die Lösung.
- ✓ Sie haben hier die Möglichkeit die Anfrage abzuschließen oder diese wieder zu öffnen, falls Sie mit der Lösung nicht einverstanden sind.

Haben Sie weitere Fragen?

- ✓ Einfach ein E-Mail an ServiceDesk@it-knowledge.at senden. Unser ServiceDesk-Team hilft Ihnen gerne weiter.