

FAQ Service Desk und Second Level Support

Service Desk Leistungen

Welche Aufgaben übernimmt der Service Desk?

- Telefonische Unterstützung und Erfassung Ihrer Anliegen über unser Ticketing-System
- Zuverlässige Entgegennahme von Störungsmeldungen
- Auskunft und Beratung zur täglichen Nutzung unserer Software vitomed
- Klärung offener Fragen und Abstimmung der nächsten Schritte

Wie kann ich den Service Desk kontaktieren?

Sie erreichen uns von Montag bis Freitag von 7:30 bis 17:30 Uhr telefonisch (052 320 55 77) oder per E-Mail (servicedesk@vitodata.ch).

Wie werden meine Anfragen bearbeitet?

Alle Anfragen werden im Ticketing-System dokumentiert. Sie erhalten regelmässige Updates zum Bearbeitungsstatus.

Second Level Support

Was ist der Second Level Support?

Der Second Level Support kümmert sich um komplexe Probleme, die über die Erstunterstützung des Service Desk hinausgehen.

Welche Leistungen sind kostenlos?

- Analyse und Behebung von Softwarefehlern im vitomed
- Entgegennahme von Software-Änderungswünschen im vitomed
- Analyse und Behebung von Fehlern auf Miet-Hardware/Software und im Rahmen bestehender Care-Verträge

Wie erfolgt die Bearbeitung?

Der Second Level Support arbeitet eng mit dem Service Desk zusammen. Nach der Aufnahme Ihres Anliegens erfolgt die Bearbeitung schnellstmöglich.

Sonstiges

Muss ich für zusätzliche Leistungen zahlen?

Die genannten Leistungen sind kostenlos. Zusatzleistungen werden vorab mit Ihnen abgestimmt.

Wer kann den Service Desk nutzen?

Alle Kunden, die unsere Software vitomed nutzen und einen gültigen Vertrag besitzen.

Wie erfahre ich den Status meiner Anfrage?

Über das Ticketing-System erhalten Sie laufend Informationen zum Bearbeitungsstand.

Welche Leistungen sind nicht gedeckt über den Wartungsvertrag?

- Konzeption und Entwicklung zusätzlicher neuer Funktionen.
- Schulungen von neuen Mitarbeitenden in Ihrer Praxis, Auffrischungsschulungen von bestehendem Personal
- Einbindung neuer Geräte und Konfiguration von Schnittstellen, Umstellungen im System und neue Konfigurationen
- Datenbankbereinigungen, welche durch Fehleingabe im System entstanden sind
- Fehler gekaufter Hardware sowie in Software von Drittherstellern