



## Kompetente Supportleistung

Dialog bietet ihren Kunden qualitativ hochstehende Supportleistungen an. Einfache Anfragen werden direkt vom 1st Level Support gelöst, umfangreichere werden im Nachgang im 2nd Level abgearbeitet. Bei komplexen Fällen wird im 3rd Level Support die Softwareentwicklung zur Lösungsfindung beigezogen.

### **Support (1st Level Support)**

Damit Anwender bei Supportfragen rasch und ohne Umtriebe die benötigte Hilfestellung erhalten, ist jede Fachabteilung über eine direkte Telefonnummer erreichbar. Bereits beim ersten Kontakt einer Supportanfrage steht Ihnen somit jemand zur Verfügung, der Ihr Anliegen fachlich versteht. Aufgrund dieser effizienten Supportabwicklung können wir mehr als 80% der Kundenanfragen bereits beim ersten telefonischen Kontakt erledigen. Lange Wartezeiten auf Rückrufe oder Missverständnisse in der Interpretation der Anfrage können so weitgehend ausgeschlossen werden.

### **Betreuung und Support (2nd Level Support)**

Kann eine Supportanfrage nicht über den 1st Level Support erledigt werden, wird der Fall als Ticket registriert und zusammen mit dem Kunden ein Erledigungstermin vereinbart. Die Fälle werden gemäss der vereinbarten Priorisierung im Professional Service bearbeitet und erledigt. Die Fachspezialisten klären weitere kundenspezifische Anforderungen mit dem Kunden.

Folgende Hauptaufgaben werden im 2nd-level Support erbracht:

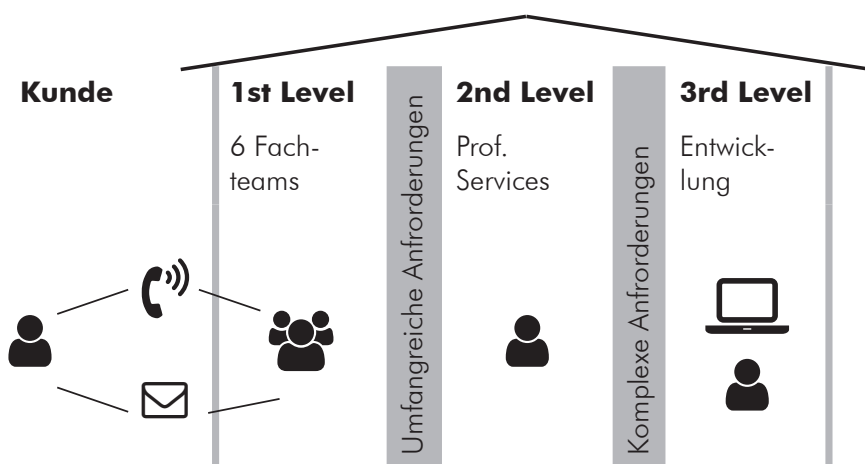
- Kundenspezifische Anpassungen von Formularen
- Customization neuer Funktionalitäten und Möglichkeiten
- Beratung und konzeptionelle Arbeiten
- Einrichten von allfälligen Schnittstellen und Integrationen
- Instruktionen von neuen Mitarbeitenden via Teamviewer
- Installationen und Updates Software-releases
- Technische Systemeinstellungen

### **Entwicklersupport (3rd Level Support)**

Bei komplexen Fällen kann der Fachspezialist aus dem 2nd-Level Support die Unterstützung der Softwareentwickler nutzen. Dialog kann als Herstellerin ihrer Programme einen einzigartig tiefen und kompetenten Support anbieten. Mit dieser Eigenständigkeit bieten wir unseren Kunden grosse Vorteile die sich insbesondere im 3rd-Level-Support zeigen. Dialog kann auf individuelle Bedürfnisse eingehen und Lösungen für den Kunden erarbeiten. Unsere Fachspezialisten im Support haben einen direkten Kontakt zu ihren Kollegen in der Entwicklung im gleichen Haus und können 3rd-Level-Funktionen unkompliziert beanspruchen. Die kurzen Kommunikationswege ermöglichen es Dialog, besonders kundenorientierte Leistungen zu erbringen.

” **Die zuständigen Personen pro Fachbereich sind bei Dialog direkt erreichbar und können unmittelbar kompetent weiterhelfen. Das erleichtert die Zusammenarbeit sehr.** “

Reto Walser,  
EDV-Verantwortlicher Samnaun



Unsere Supportmitarbeiter sind zu folgenden Zeiten telefonisch erreichbar:

Montag - Donnerstag: 08.00 - 12.00 Uhr | 13.30 - 17.00 Uhr  
Freitag: 08.00 - 12.00 Uhr | 13.30 - 16.30 Uhr

Ausserhalb der Supportzeiten können Supportanfragen per E-Mail beim zuständigen Team platziert werden. Pikettzeiten können individuell vereinbart werden.

Direkte Erreichbarkeit der Fachspezialisten:

Einwohner	041 289 22 70	ewis@dialog.ch
Finanzen	041 289 22 71	fis@dialog.ch
Gebühren oder Werke	041 289 22 72	gewis@dialog.ch
Steuern oder Debitoren	041 289 22 73	steuern@dialog.ch
GEVER oder Bau	041 289 22 75	gever@dialog.ch
Informationstechnik IT	041 289 22 74	it@dialog.ch