

Incident Management

1st, 2nd und 3rd Level Support für FNT- und Partnerprodukte

Mit unserem **Incident Management Service** übernehmen wir den 1st, 2nd und 3rd Level Support für Ihre Systemlandschaft – einschließlich ausgewählter FNT Partnerprodukte wie PRTG. Von der Analyse bis zur Wiederherstellung des Betriebs sorgen wir für klare Abläufe, transparente Kommunikation und effiziente Incident-Bearbeitung. So reduzieren Sie Ausfallzeiten, entlasten interne Teams und sichern den zuverlässigen Betrieb Ihrer Systeme.

Highlights:

- Schnelle und strukturierte Bearbeitung von Incidents
- Klare Verantwortlichkeiten über alle Support-Level hinweg
- Kurze Reaktionszeiten und transparente Kommunikation
- Unterstützung auch für Partnerprodukte wie PRTG

Leistungsumfang

Incident-Annahme & Erfassung (1st Level)

- Annahme, Erfassung und Klassifizierung eingehender Incidents
- Erstbewertung und Priorisierung von Störungen
- Dokumentation und Ticketverwaltung

Analyse & Bearbeitung (2nd Level)

- Analyse von Störungen und Fehlerbildern
- Bearbeitung und Behebung im definierten Verantwortungsbereich
- Abstimmung mit beteiligten Fachbereichen

Spezialisierte Fehlerbehebung (3rd Level)

- Bearbeitung komplexer technischer Störungen
- Unterstützung bei produktspezifischen Fragestellungen
- Einbindung erforderlicher Experten

Eskalation, Wiederherstellung & Transparenz

- Steuerung von Eskalations- und Kommunikationsprozessen
- Unterstützung bei der schnellen Wiederherstellung des Betriebs
- Nachverfolgung, Dokumentation und transparente Statuskommunikation

Für wen dieser Service geeignet ist

Der Service richtet sich an FNT Command Kunden, die:

- eine strukturierte Incident-Bearbeitung etablieren möchten
- interne Support-Teams gezielt entlasten wollen
- klare Verantwortlichkeiten über alle Support-Level benötigen
- kurze Reaktionszeiten und transparente Kommunikation sicherstellen möchten

Hinweis: Nicht Bestandteil sind Problem Management, Ursachenanalysen im Sinne nachhaltiger Lösungsentwicklung sowie Projektleistungen zur dauerhaften Systemoptimierung. Die Leistung beschränkt sich auf die operative Bearbeitung und Behebung von Incidents zur schnellen Wiederherstellung des Betriebs.