

Fachliche Betriebsunterstützung

Strukturierte Unterstützung im operativen Betrieb Ihrer FNT Command Umgebung

Die Fachliche Betriebsunterstützung entlastet Ihre internen Teams im täglichen Betrieb durch die Übernahme definierter Routineaufgaben und die strukturierte Bearbeitung eingehender Supportanfragen. Wir bearbeiten und dokumentieren Anfragen im 1st- und 2nd-Level-Support, geben transparente Rückmeldungen, pflegen Daten und Systeme und koordinieren bei Bedarf die Weitergabe an den 3rd Level. **Ziel ist ein stabiler Betrieb mit klaren Abläufen, verkürzten Reaktionszeiten und einer spürbaren Entlastung Ihrer internen Ressourcen.**

Highlights:

- Strukturierte Bearbeitung von Supportanfragen
- Entlastung interner Teams im Tagesgeschäft
- Kürzere Reaktionszeiten und transparente Kommunikation
- Unterstützung im 1st- und 2nd-Level-Support
- Geregelter Prozesse und klare Eskalationswege

Leistungsumfang

Operative Unterstützung

- Aufnahme, Priorisierung und Bearbeitung eingehender Anfragen
- Dokumentation der Bearbeitungsschritte und Ergebnisse
- Transparente Rückmeldung an die Anwender

Pflege im laufenden Betrieb

- Pflege von Daten und Systemen im Tagesgeschäft
- Prüfung und Korrektur fachlicher Zuordnungen oder Konfigurationen
- Nachverfolgung offener Themen

Koordination und Weitergabe

- Bewertung und Einordnung eingehender Anliegen
- Koordination der Weitergabe an nachgelagerte Stellen, z. B. 3rd Level
- Sicherstellung klarer Übergaben im Rahmen definierter Prozesse und Zuständigkeiten

Für wen dieser Service geeignet ist

Der Service richtet sich an **FNT Command Kunden**, die:

- ihre internen Teams im operativen Betrieb entlasten möchten
- Supportanfragen strukturiert bearbeiten lassen wollen
- wiederkehrende Aufgaben im Tagesgeschäft auslagern möchten
- klare Abläufe und transparente Zuständigkeiten im Support benötigen
- ihre Servicequalität und Reaktionsgeschwindigkeit verbessern möchten

Hinweis: Die Leistung beschränkt sich auf den operativen Betrieb im Rahmen definierter Prozesse, Zuständigkeiten und Servicezeiten.