

## Fallstudie Operating/Help-Desk.



**GEHE Pharma Handel GmbH**  
Pharma



### Länder/Regionen

**Deutschland**

### Service-Level Agreement (SLA)

Per Fern- und/oder Vor-Ort-Zugriff;  
Montag bis Sonntag;

### Leistungsbeschreibung

Wann (Tage, Zeit)	Mitarbeiter	Tätigkeiten
Montag bis Freitag (und an nicht Bundeseinheitliche Feiertagen) ab 19:00 bis 6:00 Uhr	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Applikation-Support/Help-Desk</b> für Hauptverwaltung (HV) und 22 bundesweite Niederlassungen (NL)</li> <li>• <b>Tagesabschlüsse</b> HV und NL: Starten und überwachen</li> <li>• <b>Fehlerkonsole</b> OPC: Überwachen und ggf. Aufnahme der Fehlermeldungen ins Ticketsystem SM7 von HP</li> <li>• <b>Sonderaufgaben:</b> Installation neuer Programmversionen; Wartungstätigkeiten an Hardware unterstützen</li> </ul> <p><b>INFO:</b> Bei Problemen im Fehlerfall, die vom Operating/Help-Desk nicht selbst behoben werden können, bieten wir Hands on Service und Software Support an, bzw. Infomieren die Mitarbeiter ( z.B. Administratoren) des Kunden.</p>
Samstag von 6:00 bis Ende (normalerweise 19:30 Uhr)	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überprüfungen laut Abhakliste durchführen (im Laufe des Tages)</li> <li>• <b>Applikation-Support/Help-Desk</b> für Niederlassungen</li> <li>• <b>Nach Liste</b> vor Start TA Server Rebooten/Wechseln</li> <li>• <b>Tagesabschlüsse</b> HV und NL: Starten und überwachen</li> <li>• <b>Filesysteme</b> der Niederlassungen: überprüfen, ob diese "volllaufen"</li> <li>• <b>Fehlerkonsole</b> OPC: Überwachen und ggf. Aufnahme der Fehlermeldungen ins Ticketsystem</li> <li>• <b>Sonderaufgaben:</b> Installation neuer Programmversionen; Wartungstätigkeiten an Hardware unterstützen</li> </ul> <p><b>INFO:</b> Bei Problemen im Fehlerfall, die vom Operating/Help-Desk nicht selbst behoben werden können, bieten wir Hands on Service und Software Support an, bzw. Infomieren die Mitarbeiter ( z.B. Administratoren) des Kunden.</p>
Sonntage und Bundes- einheitliche Feiertage von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tagesabschlüsse</b> HV, NL und Datawarehouse (DW): Überprüfung, ob TA ohne Abbruch durchgelaufen?</li> <li>• <b>Filesysteme</b> der Niederlassungen und Datawarehouse (DW): überprüfen, ob diese "volllaufen",</li> <li>• <b>Datawarehouse:</b> Prüfung der automatisch startenden Verarbeitung: Programmabbrüche? Stand/Vollständigkeit (was ist noch nicht gelaufen?)</li> </ul> <p><b>INFO:</b> Bei Problemen im Fehlerfall, die vom Operating/Help-Desk nicht selbst behoben werden können, bieten wir Hands on Service und Software Support an, bzw. Infomieren die Mitarbeiter ( z.B. Administratoren) des Kunden.</p>