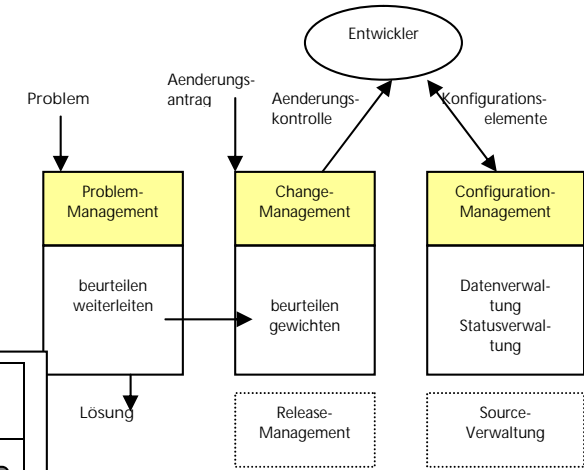
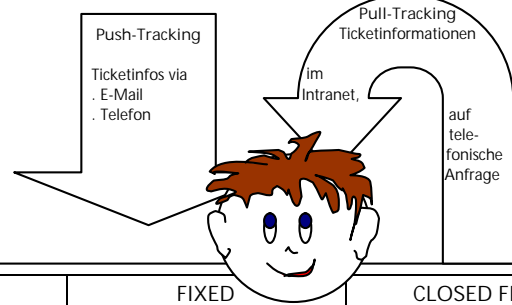


**Meldewesen:**

- Ø Endbenutzer / Help-Desk bei Problemen in der Produktion
- Ø Fachdienste mit neuen Aenderungswünschen
- Ø Management mit neuen Systemanforderungen
- Ø QS bei Feststellung von Mängeln (z.B. Datenschutzverletzungen)
- Ø Test-/Integrationsteam bei der Prüfung vor Set-to-Production

**Ticket Tracking**



Entität	Ticket Status	OPEN	In Bearbeitung	FIXED	CLOSED FIXED
FLS Single Point of Contact		TT Dispatching	letzte Eskalationsstufe	TT Rerouting	Feedback an den Kunden
SLS Application			TT weiterleiten		
TLS Application			TT weiterleiten		
SLS Infrastructure			TT weiterleiten		
TLS Infrastructure			TT weiterleiten		
Andere Supportorganisationen (z.B. Dial IBM)			TT weiterleiten		
Ombudsstelle			Kontrolle Problemabschluss		Feedback an den Kunden

Das Ticket Rerouting wird ausschliesslich vom FLS ausgeführt => HUB-Funktion

**PCCM**  
Problem Change and Configuration Management

- ULS User Level Support => User, Superuser
- FLS 1<sup>st</sup> Level Support => Call Center
- SLS 2<sup>nd</sup> Level Support => Application Supporter
- TLS 3<sup>rd</sup> Level Support => Infrastructure Supporter
- TT Trouble Ticket

- Aufgaben:**
- Ø Ueberblick über viele verschiedene Elemente und ihre Beziehungen behalten  
=> Auswirkungen von Aenderungen müssen früh erkannt werden  
=> Konsistenz innerhalb einer Version muss gewährleistet sein.
  - Ø Planen von Aenderungen  
=> Unkontrollierte/-geplante Aenderungen sind oft Ursache für Mängel und Fehler  
=> Systemverfügbarkeit sinkt, Aufwand für Fehlersuche steigt
  - Ø Kommunikation zwischen verschiedenen OEs sicher stellen.  
=> Oft unterhalten/warten verschiedene OEs ein komplexes System
  - Ø Die verschiedenen Versionen eines Systems müssen sauber dokumentiert sein.  
=> wichtig im Falle eines Fallbacks