

## Informationen zum Ontrex ServiceDesk



**T: +41 44 835 1020**

**E: [servicedesk@ontrex.ch](mailto:servicedesk@ontrex.ch)**

**W: <https://servicedesk.ontrex.ch>**

Für Supportangelegenheiten, sowie Informationsauskünfte, steht der Ontrex ServiceDesk Montag - Freitag während folgenden Geschäftszeiten zur Verfügung:

8 – 12 Uhr / 13 – 17 Uhr

### **Inklusivleistungen:**

- Deutschsprachige Hotline in der Schweiz
- Störungsmeldungen 24h möglich über E-Mail oder über Kundenportal \*)
- Aufnahme aller Störungsmeldungen und Tracking etwaiger Eskalation an Hersteller
- Bei Veröffentlichung eines Major Release oder Patch durch den Hersteller wird der Kunde umgehend per Newsletterversand informiert und die Software wird zum Download zur Verfügung gestellt.

\*) vorangegangene Registrierung für Portal erforderlich

### **Optionale Leistungen:**

- Erweiterung der Supportzeiten auf Montag bis Freitag 8 – 18 Uhr
- Named Incident Manager: Bei produktionskritischen Störungen, sprich: bei betriebsverhindernden Störungen, bei denen alle Agenten oder Endkunden betroffen sind, übernimmt der Incident Manager die Koordination und informiert in regelmässigen Abständen den Kunden über den Status und das weitere Vorgehen