

## Ablauf der Störungsbearbeitung der Firma GfK System GmbH

### Störungsmeldung per WEB

<http://www.gfk-system.de/stoerungsannahme.html>

### Störungsmeldung per Telefon

Hotline: 01805 295656  
Erreichbarkeit: 24 Stunden 365 Tage

- Sie generieren die Störung über unser Internet-Ticketsystem und erhalten eine E-Mail mit einer Ticketnummer
- Weiterleitung an einen Techniker der sofort mit der Bearbeitung Ihrer Störung beginnt
- Erste Diagnose per Remoteeinwahl
- Bei Bedarf wird vor Ort Einsatz veranlasst
- **Sie können den Bearbeitungsstand in unseren Störungsportal jederzeit nachlesen**

### Störung gefunden und beseitigt

- Rückmeldung der Störung beim Kunden und schliessen des Tickets

### Störung konnte nicht beseitigt werden

- Hinzuziehen des 2nd Level Supportes
- Wenn nötig weitergabe der Störung an externen Support (Hersteller)
- **Auch hier können Sie jeden Schritt über unser Störungsportal nachvollziehen**