

Allgemeine Informationen

Wie ist der Ablauf im Hamburg-Cloud Service Desk?

Die Anfragen und Rückmeldungen an den Hamburg-Cloud Service Desk können telefonisch oder per E-Mail gemeldet werden. Die Kontaktdaten finden Sie hier: [Wie erreiche ich den Hamburg-Cloud Service Desk?](#)

Der Service Desk besteht aus einem wissenden First Level Service Desk, der eine hohe Anzahl von Anfragen, Problemen und Rückmeldungen gleich am Telefon oder innerhalb kürzester Zeit per E-Mail beantworten kann.

Wenn der Service Desk eine Problemlösung nicht herbeiführen kann, werden die Anfragen an den Second Level und hier an die jeweiligen Experten (z.B. Smart Workplace Bereitstellung, Security, Active Directory, Smart Backup, RZ-Betrieb) weitergeleitet. Diese übernehmen die Anfrage je nach Service Level und gesetzter Priorität (z.B. kritisch, normal, niedrig).

Eine Rückmeldung wird innerhalb der definierten Reaktionszeit gegeben, aber eine schnellere Rückmeldung wird stets angestrebt.

Eindeutige ID: #1014