

Partner Support

Für Support-Anfragen ist der FL1 Partner Support zuständig. Support-Anfragen, die über andere Kanäle eingekippt werden, verzögern den Prozess. Für diese können wir

keine Service Levels garantieren und diese werden auch nicht vom Reporting erfasst. **Wichtig:** Dies gilt insbesondere für interne Kanäle wie Ihren persönlichen FL1 Partner Manager.

Der Partner Support kann ausnahmslos über 2 Schienen erreicht werden – für alle anderen Kontaktwege können wir keinerlei Service Levels garantieren.

1st Level

Mo-Fr 8.00-12.00
13.00-17.00

Basis Support
Sofort (Standardfälle,
Bearbeitungszeit < 5 Min.)

2nd Level

Mo-Fr 8.00-12.00
13.00-17.00

Support Engineer

Wenn der Partner vor Ort
beim Kunden ist

Rückruf < 15 Min. 80%
< 30 Min. 100%

Wenn der Partner nicht
vor Ort beim Kunden ist

Rückruf < 24h

Support und
Störungsmeldungen /
Projektunterstützung

E-Mail Beantwortung
< 24h

3rd Level

Mo-Fr 8.00-12.00
13.00-17.00

System Engineer

Zyklische Benachrichtigung

Partner Support

Hotline

+423 236 17 71

Thomas Vogt

Teamleiter Partner Support

partnersupport@telecom.li

Level 1 Escalation

Contact

Paul Bürzle

Abteilungsleiter Operations

paul.buerzle@telecom.li

+423 235 56 81

+423 794 63 70

Milijana Pilic

Abteilungsleiterin Network

milijana.pilic@telecom.li

+423 235 57 75

+423 794 64 05

Level 2 Escalation

Contact

Aldo Frick

CEO/CTO

aldo.frick@telecom.li

+423 235 56 77

+423 794 63 00

Partner Support

Ticketsystem

Für jede korrekt eingekippte Supportanfrage erhalten Sie eine Ticketnummer via Email vom Partnersupport, diese Ticketnummer ist auch die Basis für die Berechnung der erbrachten Service Levels.

Die definierten Service Levels sind:

- ✓ Rückmeldung innerhalb von 30 Minuten bei Anfragen welche vom Kundenstandort kommen
- ✓ Rückmeldung (Rückruf oder Antwortemail) für sonstige Anfragen spätestens am nächsten Arbeitstag

Über relevante Änderungen des Ticketstatus werden Sie seitens Partner Support regelmässig proaktiv an die von Ihnen genannte Kontaktadresse per E-Mail informiert. Dasselbe gilt für das ordnungsgemässe Schliessen des Tickets nach erfolgter Problemlösung.

