

Erreichbarkeit des IT-Helpdesk



- Mo – Fr von 7:30 Uhr bis 16:30 Uhr
- Durchwahl an jedem Standort (LV, LiLi, LP, LH)
- Werke vertreten sich bei Abwesenheit gegenseitig
→ Anrufe werden automatisch weitergeleitet

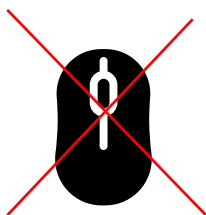


Erreichbarkeit der IT-Bereitschaft **im Notfall** 944

- gilt für alle Werke
- nur anrufen, wenn im Helpdesk niemand erreichbar ist
- außerhalb der Geschäftszeiten **NUR** die 944 anrufen, nicht direkt einzelne IT-Kollegen!
- Ablauf bei **produktionskritischen IT-Problemen**:

- 1** Anwesende Schicht der Instandhaltung Elektro über Fehler informieren
- 2** Elektroabteilung prüft das Problem und löst dieses, wenn möglich
- 3** Wenn der Fehler durch die Elektroabteilung nicht behoben werden kann, informiert die **Elektroabteilung** oder **Schichtleitung/ Produktionsleitung/ Werksleitung** die **IT-Bereitschaft** und sendet eine E-Mail an den IT-Helpdesk.

nicht produktionskritisch:



z.B. defekte Maus, defekter Monitor,
defekter CAQ-PC

produktionskritisch:



z.B. Ausfall SAP-System, defekter Etikettendrucker,
defekte TEMA-Druckbildkontrolle, Ausfall BDE