



## HWS Operations Support Center (OSC)

### Das Support-Modell, das zu Ihrem Business passt

- ✓ Working Days Business Hours
- ✓ Extended Working Days Business Hours (16/5)
- ✓ 24/7-Support
- ✓ On-Call (2<sup>nd</sup>/3<sup>rd</sup> Level Experten)

1<sup>ST</sup> & 2<sup>ND</sup>  
LEVEL SUPPORT

## HWS Skill Development & Knowledge Management

Wir dokumentieren 2<sup>nd</sup>- & 3<sup>rd</sup>-Level-Supportfälle umfangreich. Nach einer kurzen Schulungsphase sind unsere 1<sup>st</sup>-Level-Support-Mitarbeiter in der Lage, wiederkehrende 2<sup>nd</sup>-Level-Anwendungsfälle bereits im OSC bearbeiten.

Zudem bieten wir individualisierte Automatisierungen (z. B. Dashboards) zur Effizienzsteigerung im OSC.

2<sup>ND</sup> & 3<sup>RD</sup>  
LEVEL SUPPORT

Datenbank Services	Cloud Operations	Infrastruktur Services	Linux & Microsoft Umgebungen	Virtualisierung
Softwareentwicklung	Monitoring Services	Netzwerk Services	Vor-Ort Administration & Support	Rechenzentrum Administration & Support