

Nach Abschluss eines entsprechenden SLA (Service Level Agreements) installiert ein Techniker den EventCatcher-Client auf den entsprechenden Kundenrechnern.

Dieser Client sendet die ins Eventlog eingehenden Fehler und Warnungen an den Eventcatcher Server des Supporters.



Die Datenbanken der Server werden kontinuierlich überwacht und die eingehenden Ereignisse ausgewertet.

Bei Erreichen eines vorher definierten Levels oder bei Eintritt eines schwerwiegenden Fehlers informiert der Supportdienstleister den Kunden.



Die Benachrichtigung erfolgt per Telefon oder E-Mail.

Im Falle eines drohenden Ausfalles, wird - wurde dies im SLA vereinbart - sofort ein Techniker aktiviert der den Fehler vor Ort behebt.



Admin des Kunden nimmt Einblick in die Datenbank durch DB-Frontend - oder durch zur Verfügung Stellung von DB-Auszügen oder E-Mail.

Sollte dies nicht möglich sein - oder zur Kontrolle - kann der Admin selbstverständlich direkt am betroffenen System die Angaben prüfen.



Der Kunde bzw. der Ansprechpartner des Kunden autorisiert den nun folgenden - vorher zu definierenden - Einsatz.

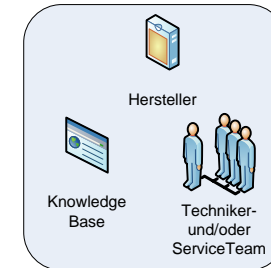


Der Supporter aktiviert - je nach Fehler Art und Umfang - einen Techniker.

- Dieser behebt die Störung
- a) vor Ort
- b) durch ein Remotetools



- Der Techniker hat Zugriff auf:
- a) Knowledgebase des Supporters
- b) weitere Ressourcen des Supporters
- c) Ressourcen des Herstellers



Der Kunde bzw. der Ansprechpartner des Kunden bestätigt den erfolgten Einsatz