

Inhaltsverzeichnis

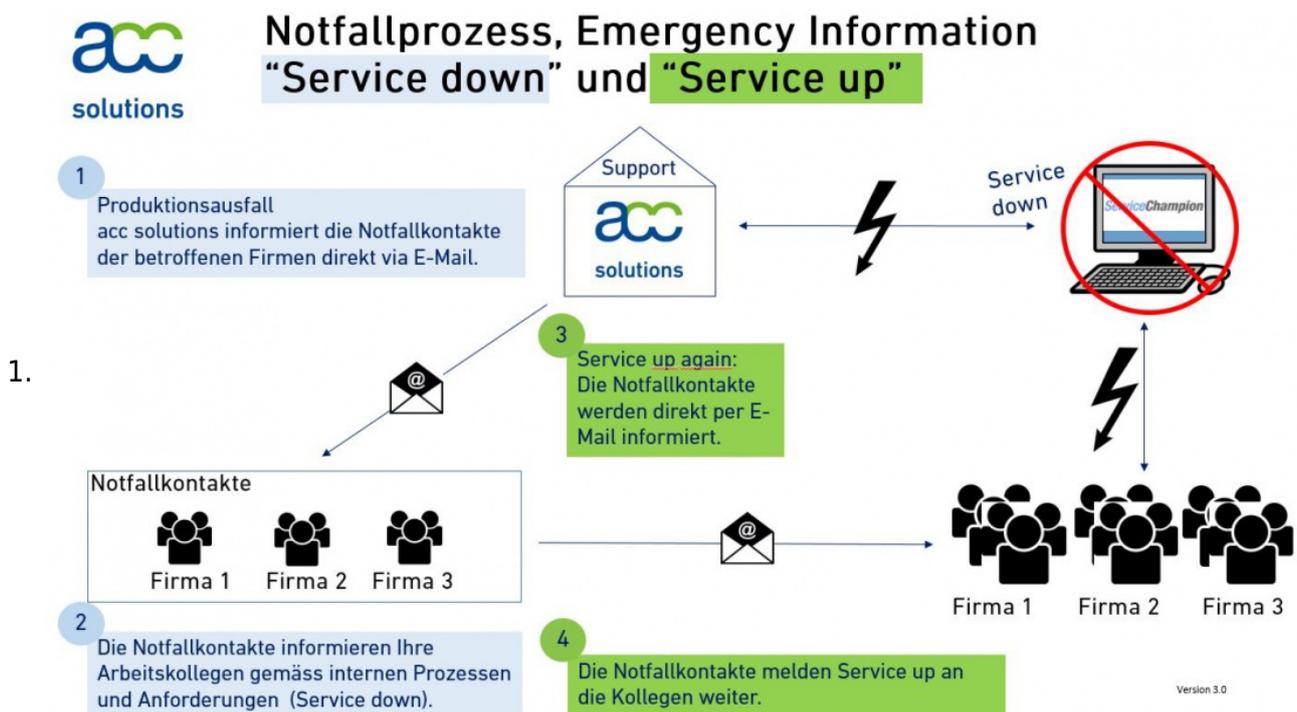
- [1 Ziele Notfall Emergency Prozess "P1"](#)
- [2 acc solutions informiert die Partner bei grösseren Störungen per E-mail und WhatsApp](#)
- [3 Zufügen von neuen Kontakten in die Notfallkontakt-Gruppe](#)
- [4 Suchbegriffe](#)

Ziele Notfall Emergency Prozess "P1"

1. Bei einem Serverausfall oder Major Defect (Priority 1 "P1") versucht acc solutions die Kunden so schnell wie möglich zu informieren.
2. Der Notfall Kommunikationsprozess kennt die folgenden Kanäle (um die Support Hotline zu entlasten und dem Team den Fokus auf die Problembeseitigung zu ermöglichen):
 1. Verteiler per E-mail Verteilliste
 2. Information per WhatsApp Broadcast
3. Ziel ist es per Wasserfall-Prozess die Infos zu den End-Benutzern des Service Champion / CUC / Planning Champions / WFM-Timemasters zu bringen
4. Updates oder der Abschluss des "P1" werden ebenfalls über diesen Kanal verteilt

acc solutions informiert die Partner bei grösseren Störungen per E-mail und WhatsApp

1. acc solutions informiert die Partner per E-mail (Notfallkontakte) bei Vorfällen
2. Ablage: Seafile:
C:\Users\accSolutions\Seafile\Seafile\Acc_All\35_Communication\03_KAM_SPOC_Notfall_communication z.B. SPOC_und_Emergency_Notfall_Liste_20180322.xlsx
3. File wird dort à jour gehalten
4. Übersicht Notfall Ablauf:



Zufügen von neuen Kontakten in die Notfallkontakt-Gruppe

1. Melden Sie sich bei acc solutions mit neuen Notfallkontakten oder bei Änderungen:
 1. [Kontakt mit acc solutions aufnehmen, Hotline, Ticket absetzen, Support acc solutions, Helpdesk, Customer Care, Service, Unterstützung](#)

Suchbegriffe

Notfall, Emergency, Service down, P1, Priority-1 Priority 1 one, Kommunikation, Informationen verteilen