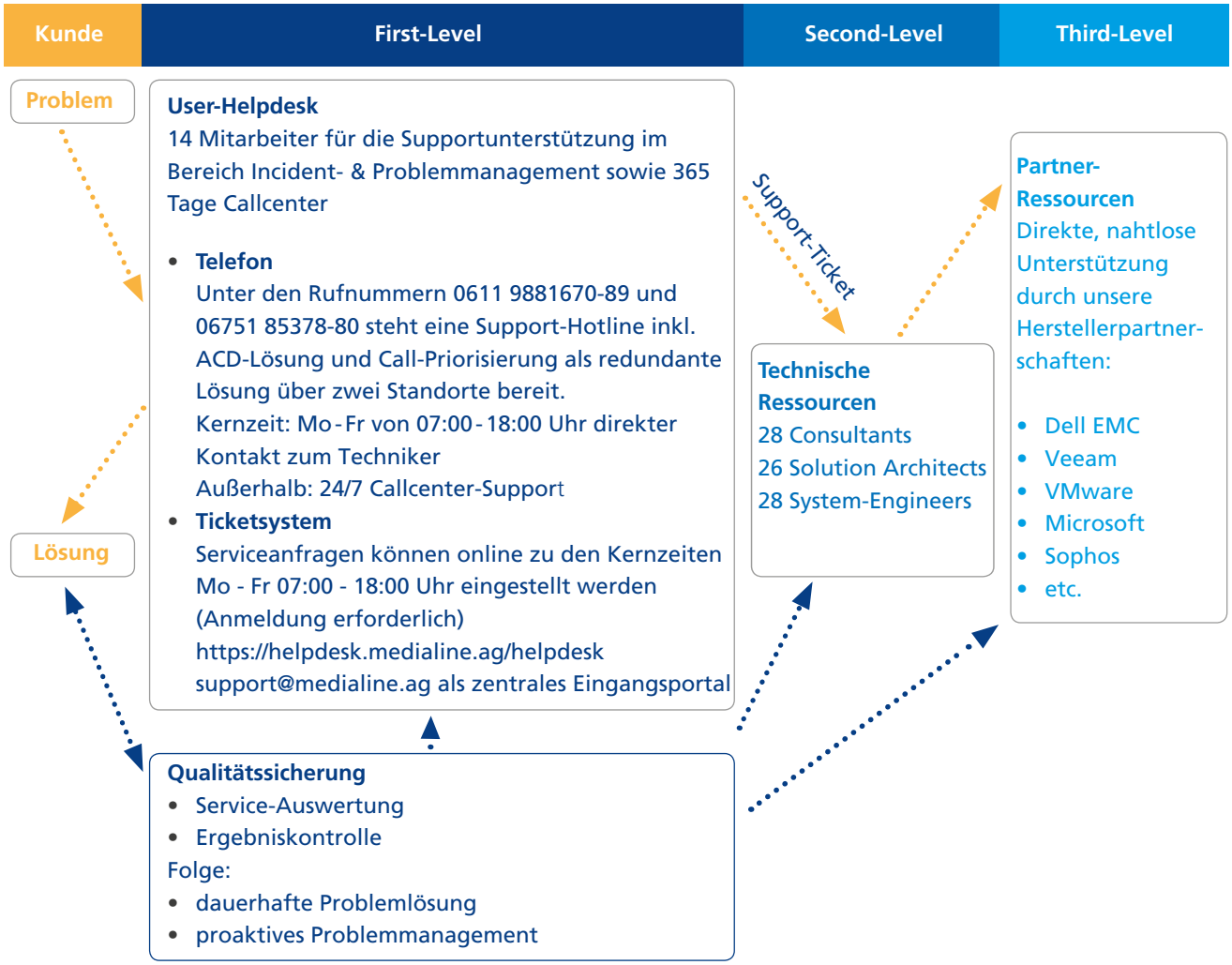
Supportmatrix:



Eskalationsplan greift bei:

- Überschreitung der vertraglich definierten Reaktionszeit
- Betriebskritischem Ausfall und Start eines Notfallplans
- Schwerwiegender technischer Störungssituation oder Störung im Serviceablauf, die aus Kundensicht eine Eskalation erfordert

Erste Phase	Zweite Phase
Bei Nichterreichbarkeit oder unzufriedenstellender Ausführung	Bei Nichterreichbarkeit oder unzufriedenstellender Ausführung
Falls gebucht: **Service Delivery Manager**	**Teamleiter Support:** Herr Alessandro Kempka +49 611 9881670-516 alessandro.kempka@medialine.ag