

iver



Service Desk

Tjänsteinnehåll



Service Desk

Innehåll

Inledning	3
Tjänsteinnehåll	3
Kontakt via telefon, mejl och självbetjäningportal	3
Mottagning och hantering av beställningar	3
Mottagning och hantering av incidenter	3
Identifiering och hantering av problem	3
Användarvägledning	4
Mjukvara för fjärrstyrning	4
Dokumentation	4
Hantering av ärenden för tredje part	4



Inledning

Service Desk är Leverantörens tjänst för att tillhandahålla en samlad kontaktyta för kundens användare avseende IT-relaterade ärenden, som till exempel tekniska problem, frågor och beställningar.

Tjänsteinnehåll

Kontakt via telefon, mejl och självbetjäningsportal

All kommunikation för ärenden, från mottagning och registrering till lösning och avslut, sker via telefon, mejl eller självbetjäningsportal. Leverantörens självbetjäningsportal kan nyttjas av kundens användare för att registrera, följa upp och uppdatera ärenden.

Mottagning och hantering av beställningar

Leverantören tar emot och hanterar beställningar från kundens användare. Mottagning och hantering innefattar följande arbetsuppgifter:

- Ta emot och registrera beställningar från kundens användare
- Inhämta godkännande inom kundens organisation
- Utföra beställningar som enligt överenskommelse ska utföras av leverantörens servicedesk
- Dirigera beställningar inom leverantörens organisation
- Uppdatera och notifiera användaren om status och framsteg i ärendet

Mottagning och hantering av incidenter

Leverantören tar emot och hanterar incidenter från kundens användare. Mottagning och hantering innefattar följande arbetsuppgifter:

- Ta emot och registrera incidenter från kundens användare
- Säkerställa att kundens användare i ett tidigt skede får information om större pågående incidenter
- Diagnosticera och lösa incidenter
- Eskalera incidenter inom leverantörens organisation
- Uppdatera och notifiera användaren om status och framsteg i ärendet

Identifiering och hantering av problem

Leverantören arbetar aktivt för att identifiera och hantera problem utifrån de incidenter som registreras från kundens användare. Identifiering och hantering av problem innefattar följande arbetsuppgifter:

- Följa upp ärenden och ärendestatistik i syfte att identifiera problem
- Registrera identifierade problem
- Följa upp och lösa registrerade problem



Användarvägledning

Vid mottagning och hantering av ärenden ger leverantören användarvägledning till kundens användare. Användarvägledning innefattar följande uppgifter:

- Ge råd och vägledning vid hantering av ärenden
- Svara på enklare IT-relaterade frågor
- Hänvisa användaren i det fall ärendet inte ska hanteras av leverantören

Mjukvara för fjärrstyrning

Leverantören tillhandahåller mjukvara för fjärrstyrning av kundens enheter vid till exempel felsökning och guidning i samband med hantering av ett ärende. Mjukvaran kan endast nyttjas efter att kunden har valt att installera mjukvaran på en enhet och varje anslutning kräver godkännande från enhetens användaren.

Dokumentation

Leverantören ansvarar för att upprätta och underhålla den dokumentation som krävs för att leverantören ska kunna uppfylla sitt åtagande inom tjänsten, till exempel dokumentation av processer, instruktioner, vanligt förekommande frågor, problem och lösningar.

Hantering av ärenden för tredje part

Leverantören hanterar ärenden avsedda för en tredje part som är anlita av Kunden. Detta medför att kundens användare kan kontakta leverantören vid ärenden som berör en tjänst eller funktion som tillhandahålls av en tredje part.

Leverantören äger ärenden avsedda för överenskommen tredje part, från registrering till avslut, och hanterar all nödvändig kommunikation med överenskommen tredje part.