

Dansupport Servicedesk

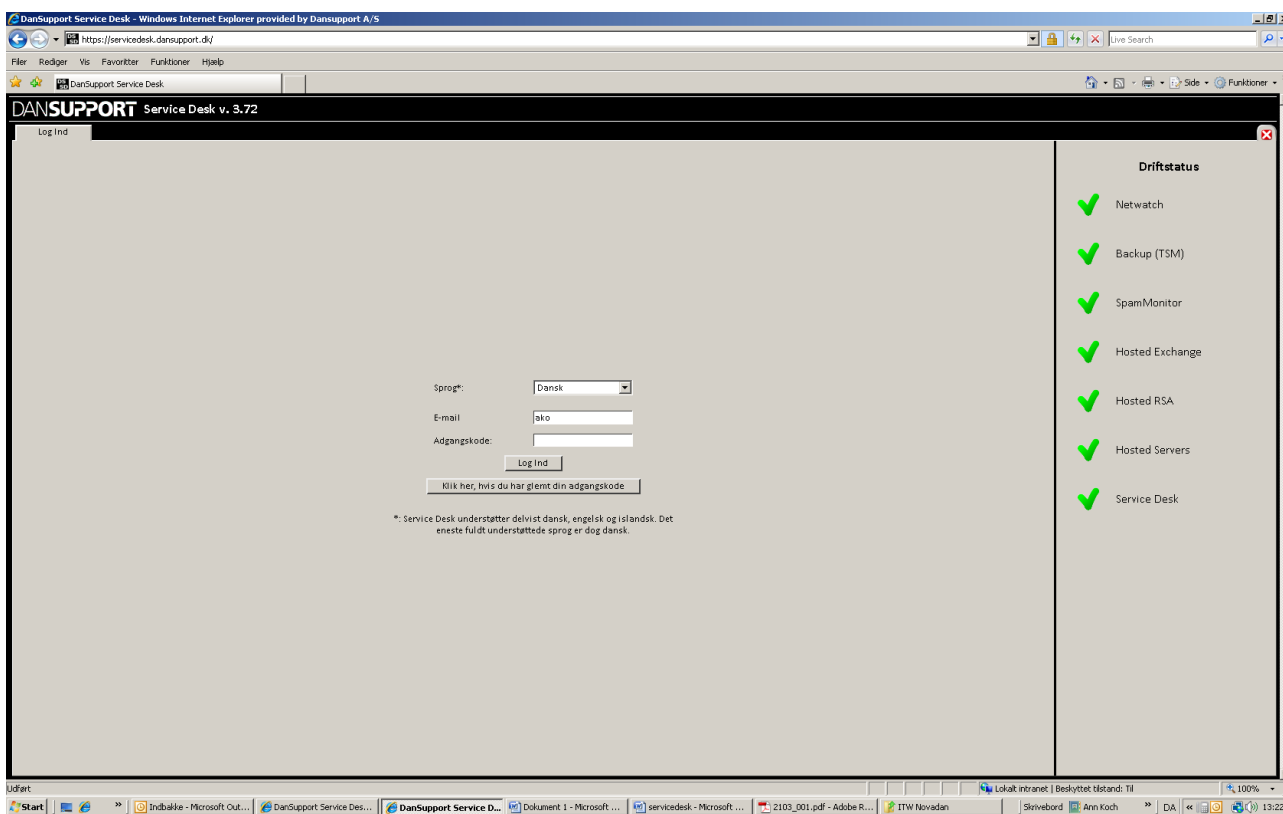
Eget udviklet servicedesk system, som udbygges og forbedres løbende.

Målsætning:

- Tilgængeligt via internettet og for både kunder og medarbejder.
- Bedre service, som kan leveres ud fra fastlagt serviceniveauer.
- Bedre prioritering, tilgængelighed og øget overblik.
- Bedre ressourceudnyttelse og forbedret reaktionstid.
- Bedre mulighed for involvering af kunder og selvbetjening.
- Generel bedre styring.

Tilgængeligt via internettet og for både kunder og medarbejder.

<https://servicedesk.dansupport.dk>



Bedre service, som kan leveres ud fra fastlagt serviceniveauer:

SLA – Service Level Agreement proces

Dansupport tilbyder flere forskellige Service Level Agreement typer. Typerne indeholder forskellige typer af ydelser, fra rene beredskabsaftaler til full service aftaler, med fast tilknyttet onsite teknikker, ligesom der også kan varieres i reaktionstid og servicevindue.

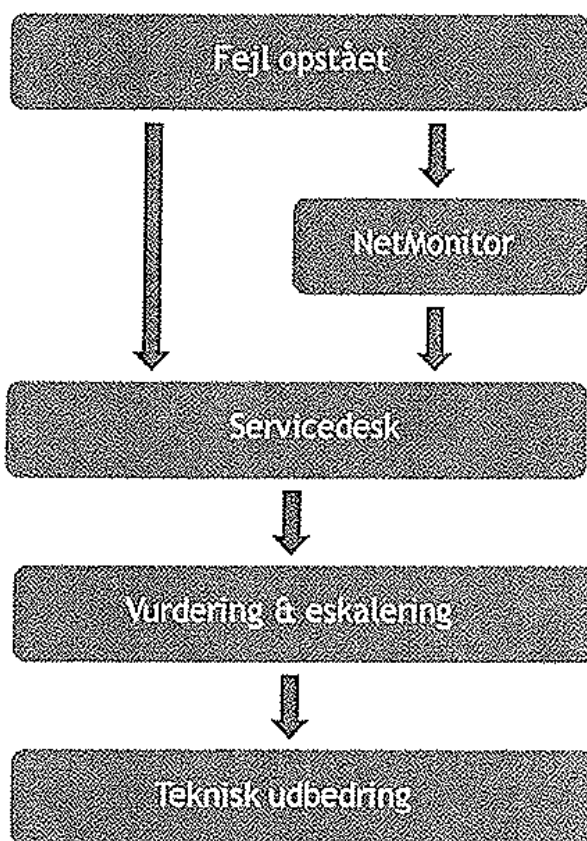
Uanset type følges nedenstående procedure når der skal fejlmeldes i forbindelse med SLA's.

Fejlmelding indenfor normal åbningstid.

Mandag til torsdag 08.00 – 16.00

Fredag 08:00 – 15.00

Dansupport håndtere fejlmeldinger på følgende måde, inden for normal arbejdstid.



Rapportering:

Fejlen kan rapporteres til Dansupport på 3 måder.

1. Telefonisk.
2. Gennem servicedesk – gennemgås senere.
3. Netmonitor – som automatisk sender besked til servicedesk.

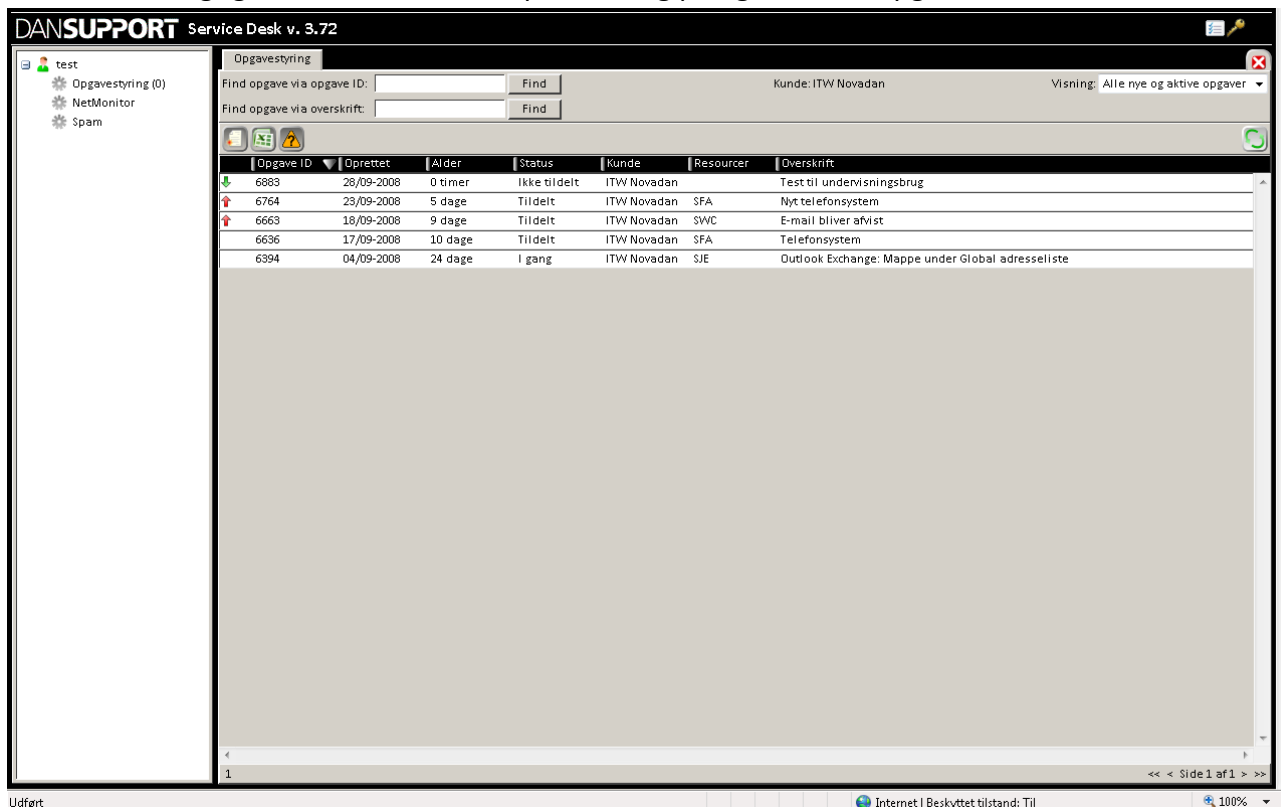
Bedre prioritering, tilgængelighed og øget overblik:

Vurdering og eskalering:

Serviceesk medarbejderen foretager vurdering af den rapporterede fejl, og iværksætter derefter den nødvendige opgaveløsning/eskalering.

Hvad sker der:

1. Opgaven gennemgås og den tildeles til en konsulent, efter prioritering (lav, middel eller høj) derfor er det vigtigt at I husker at sætte prioritering på og indhold. Opgaven skifter til tildelt.



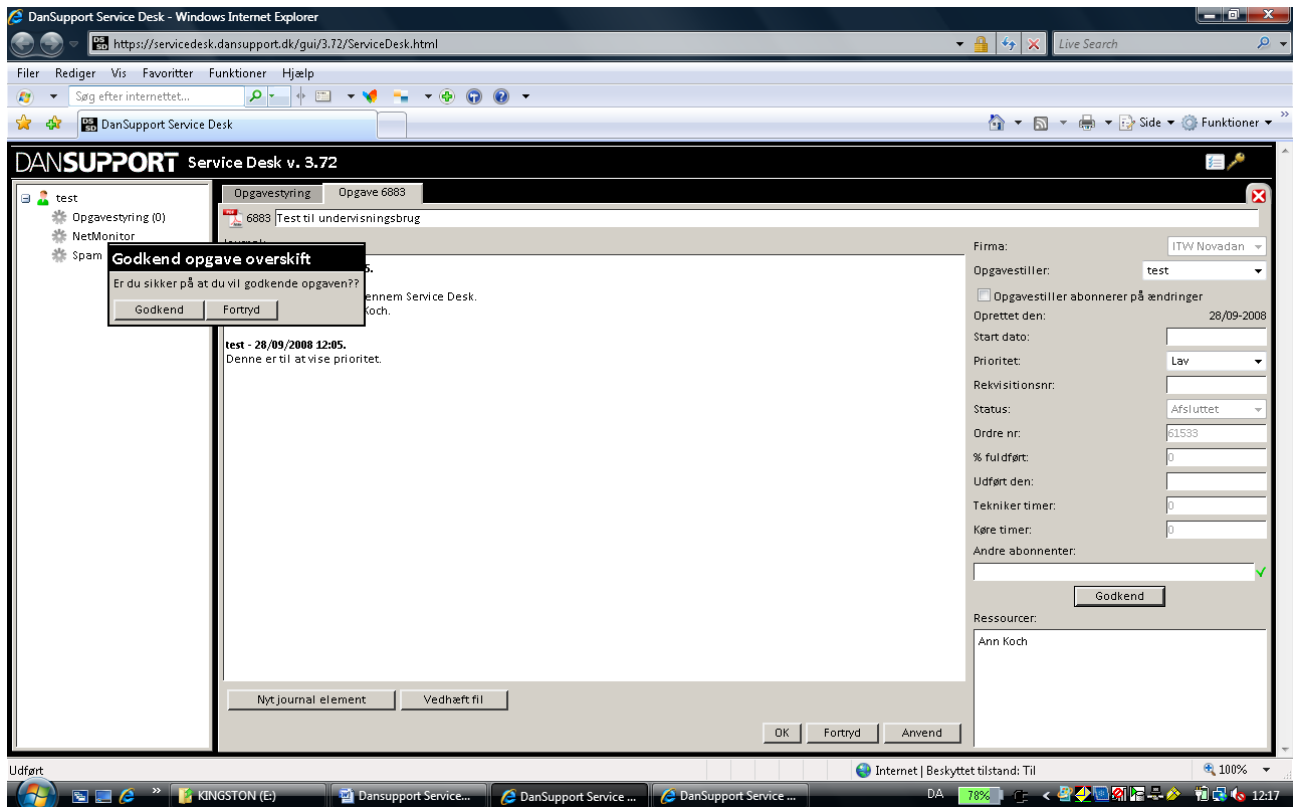
The screenshot shows the DANSUPPORT Service Desk v. 3.72 interface. The main window displays a task list with the following columns: Opgave ID, Oprettet, Alder, Status, Kunde, Resourcer, and Overskrift. The tasks listed are:

Opgave ID	Oprettet	Alder	Status	Kunde	Resourcer	Overskrift
6883	28/09-2008	0 timer	Ikke tildelt	ITW Novadan		Test til undervisningsbrug
6764	29/09-2008	5 dage	Tildelt	ITW Novadan	SFA	Nyt telefonsystem
6663	18/09-2008	9 dage	Tildelt	ITW Novadan	SWC	E-mail bliver afvist
6636	17/09-2008	10 dage	Tildelt	ITW Novadan	SFA	Telefonsystem
6394	04/09-2008	24 dage	I gang	ITW Novadan	SJE	Outlook Exchange: Mappe under Global adresseliste

The interface also includes a search bar at the top with 'Find' buttons, a customer name 'Kunde: ITW Novadan', and a view filter 'Visning: Alle nye og aktive opgaver'. The task list is currently on page 1 of 1.

Hvis opgaven kræver det og hans kalender giver lov, bliver opgaven tildelt den faste tekniker ellers en af vores andre konsulenter.

2. Konsulenten går i gang med fejlretningen. Opgaven skifter til i gang.
3. Under hele forløbet vil I kunne følge med i den journal, som konsulenterne fører over opgaven.
4. Når konsulenten har rettet fejlen, skifter opgaven til afsluttet.
5. Da skal I teste om det virker igen, og derefter gå ind på opgaven og godkende.



6. Nu kan vi se at I har testet og godkendt at opgaven er rettet.

Nogle opgaver lader sig ikke bare løse og kan derfor have et noget længere forløb.

Bedre ressourceudnyttelse og forbedret reaktionstid:

Fordelene for kunden:

1. Man kan logge ind i servicedesk på alle tidspunkter, man behøver ikke at ringe til os og bruge en masse tid på at forklare sig.
2. Ved at oprette fejlen med det samme, undgår man at det går i glemmebogen eller man først husker man skal ringe, når vi har lukket og derigennem bliver vores reaktionstid hurtigere.

Fordelene for Dansupport:

1. Ved prioritering af opgaverne, kan vi tildele ressourcer efter behov.
2. Gennem opgaver oprettet i servicedesk er der flere der kan "holde øje" med opgaverne og vi hører ikke først om opgaven, når kunden mister tålmodigheden.

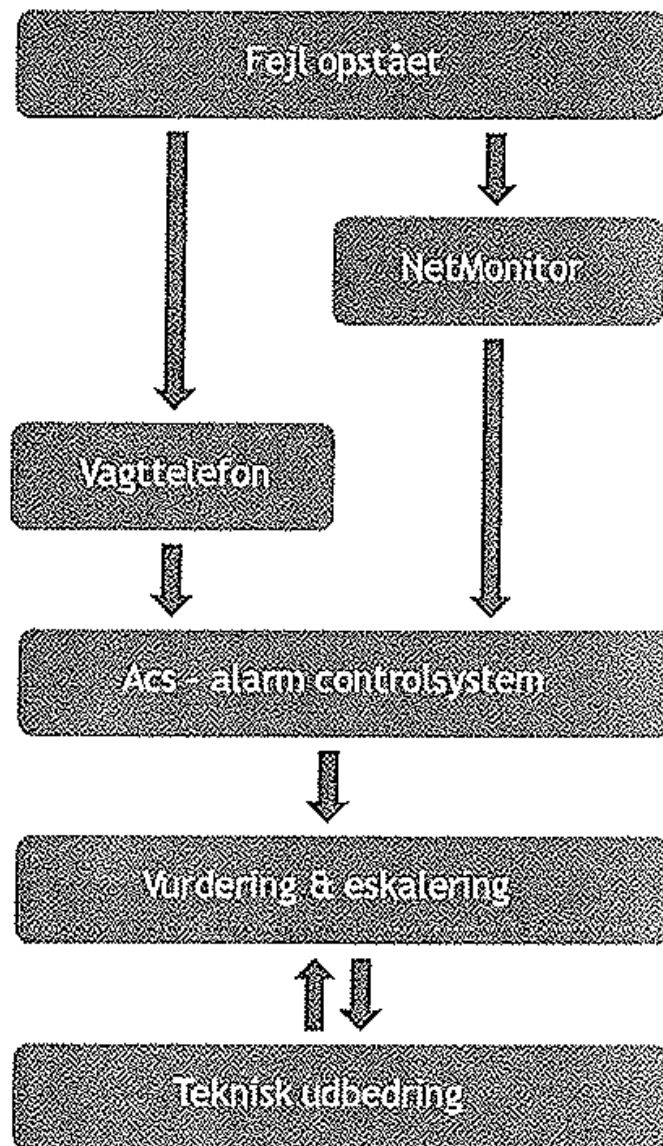
Bedre mulighed for involvering af kunder og selvbetjening:

I skal huske at gennemgå opgaverne hver dag, vi har mange, der ringer der og spørg til hvordan det går med en opgave. Efter at have slået op på opgaven i servicedesk, kan vi se at der ventes på svar fra jer.

Generel bedre styring:

Både vi og I har bedre kontrol med hvilke aktive opgaver konsulenterne arbejder med, og hvor langt de er kommet i opgaverne.

Fejlmelding uden for normal arbejdstid:



De fejl som opstår uden for normal arbejdstid, og ikke kan vente til næste dag, håndteres på følgende måde:

1. Der ringes 63 159 112, hvor I kommer i kontakt med en telefonsvarer.
2. Der lægges navn og tlf. nr. og hvad fejlen er.
3. Der genereres en fejlmelding, som sendes til den konsulent, der har vagten. Det er vigtigt at uddybe fejlen.
4. Konsulenten går i gang med fejlretning.

Andre funktioner i servicedesk:

Netmonitor:

Bruges til af konfigurerer overvågning af jeres IT installation.

Spam:

Bruges til at konfigurere Spam filter.

ExchangeDrift:

Bruges til at konfigurerer hosted Exchange kunder.

BackupDrift:

Bruges til at se status på backup.

DnsDrift:

Bruges til at konfigurerer dns records.