



Service desksystem

- Opgavehåndtering med overblik



Et servicedesksystem vi selv har designet og som vi til stadighed udvikler og optimerer.

Målsætning:

- Tilgængeligt via internet for både kunder og medarbejdere
- Forbedret service, som leveres ud fra fastlagte serviceniveauer
- Forbedret prioritering, tilgængelighed og øget overblik
- Forbedret ressourceudnyttelse og reaktionstid
- Forbedret selvbetjening og optimeret inddragelse af kunder
- Generel bedre styring

Tilgængeligt via Internet for både kunder og medarbejdere via dette URL:

<https://servicedesk.dansupport.dk>

Opgave ID	Oprettet	Alder	Status	Kunde	Resourcer	Overskrift
6883	28/09-2008	0 timer	Ikke tildelt	ITW Novadan		Test til undervisningsbrug
6764	23/09-2008	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

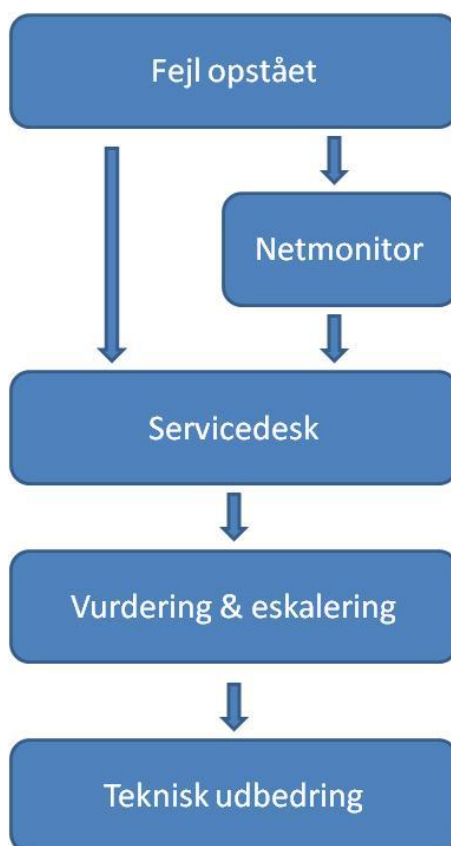
Forbedret service - leveret ud fra fastlagte serviceniveauer:

SLA – Service Level Agreement proces

Dansupport tilbyder flere forskellige Service Level Agreement (SLA) versioner. Disse indeholder forskellige ydelser lige fra rene beredskabsaftaler til full-service aftaler, med fast tilknyttet on site teknikker, ligesom der kan varieres i reaktionstid og servicevindue.



Uanset SLA version, følges nedenstående procedure ved fejlmelding:



Aftalt reaktionstid er på 4 timer:

Fejlmelding indenfor normal åbningstid:

Mandag til torsdag	08.00 – 16.00
Fredag	08:00 – 15.00

Dansupport's håndtering af fejlmeldinger inden for normal arbejdstid:

Rapportering:

Fejlen kan rapporteres til Dansupport på 3 måder:

1. Direkte til servicedesk på 63 159 179 eller 63 159 159 #1 (for servicedesk/hotline).
2. Gennem servicedesk – se nedenfor.
3. Netmonitor – som automatisk sender besked til servicedesk.



Bedre prioritering, tilgængelighed og øget overblik.

Vurdering og eskalering:

Serviceesk medarbejderen vurderer den rapporterede fejl, og iværksætter den nødvendige opgaveløsning/eskalering.

Arbejdsgangen trin for trin:

1. Opgaven gennemgås og tildeles en konsulent efter prioritering (D-Lav, C-Normal, B-Vigtig eller A-Kritisk). Det er derfor vigtigt, at I påsætter prioritering samt indhold. Opgaven skifter til tildelt.
2. Konsulenten går i gang med fejlretningen indenfor 4 timer. Opgaven skifter til i gang.
3. Under hele forløbet vil I kunne følge med i den journal, som konsulenten fører over opgaven.
4. Når konsulenten har rettet fejlen, skifter opgaven til afsluttet.
5. Dernæst skal I teste om det virker igen, hvis ja – skal I gå ind på opgaven og godkende denne, så vi kan se at I har gennemført testen og endeligt godkendt opgaven.

Vi gør opmærksom på, at forløbet kan være længere ved særligt komplicerede opgaver.

Bedre ressourceudnyttelse og forbedret reaktionstid:

Fordele for kunden:

1. I kan logge ind på servicedesk på alle tidspunkter og behøver ikke kontakte os telefonisk.
2. Opret fejlen med det samme for at sikre hurtigst muligt reaktionstid.

Fordele for Dansupport:

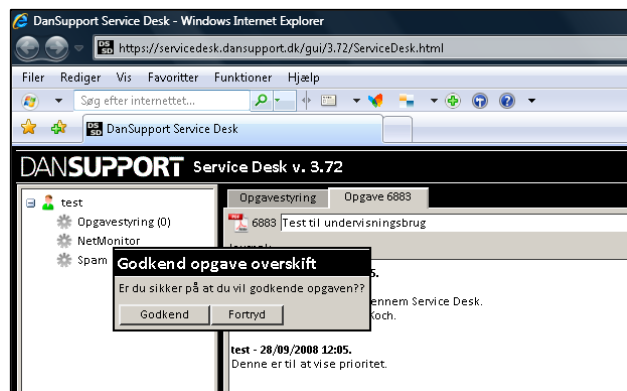
1. Ved prioritering af opgaverne, kan vi tildele ressourcer efter behov.
2. Når opgaver oprettes i servicedesk kan flere "holde øje" med opgaverne – og derigennem sikres forbedret reaktionstid.

Bedre mulighed for involvering af kunder og selvbetjening:

Vi oplever ofte at kunder ringer for at spørge ind til status på en opgave, hvorefter vi gennem servicedesk finder ud af, at det er os der mangler svar fra kunden for at komme videre. For at undgå denne forhaling i processen, anbefaler vi vores kunder at gennemgå deres opgaver på daglig basis.

Generel bedre styring:

Gennem anvendelsen af servicedesksystemet opnår både vi som virksomhed og I som kunder bedre kontrol med de aktive opgaver, som er under bearbejdning af konsulenterne. Begge parter har langt bedre mulighed for at følge opgaven – og se hvor langt den er nået.

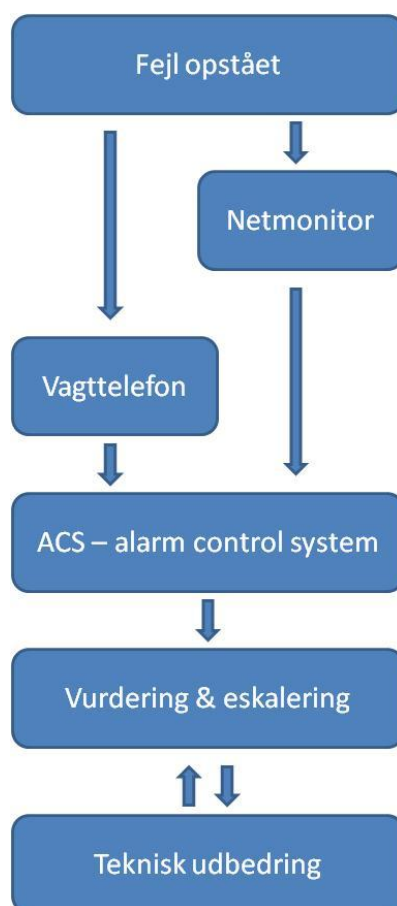




Opgaver:

1. Fejlmelding - 4 timers reaktionstid.
2. Brugerændring - brugerændringer indeholder såvel oprettelse, nedlæggelse samt tilpasning og kan bestilles via servicedesk. De udføres remote indenfor 8 timer.
3. Kræver opgaven at vi kommer on site, vil opgaven udføres indenfor max. 7 arbejdsdage.

Fejlmelding uden for normal arbejdstid:



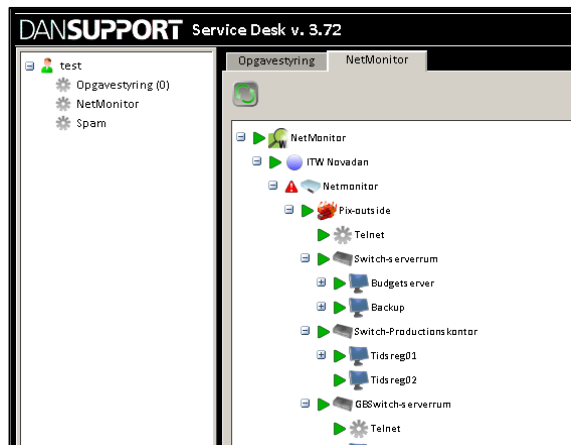
De fejl som opstår uden for normal arbejdstid, og ikke kan vente til næste dag, håndteres på følgende måde:

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.

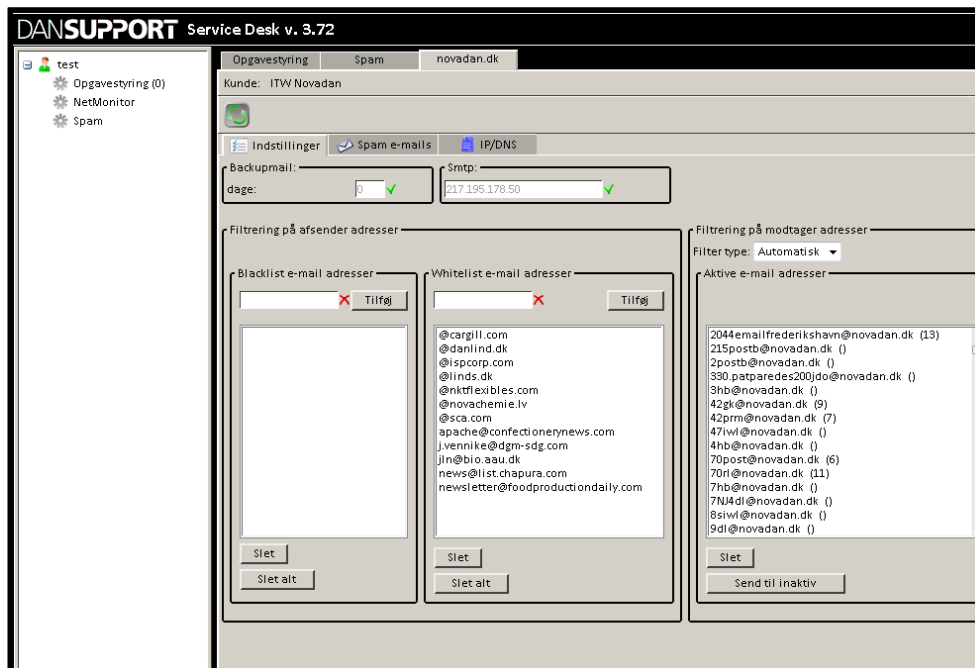


Andre funktioner i servicedesk:

Netmonitor:



Spam:



Kontakt os på 63 159 159 eller via e-mail hotline@dansupport.dk for yderligere informationer.