

# TJÄNSTEBESKRIVNING SERVICEDESK

---

## INNEHÅLL

---

ServiceDesk .....	2
Ärendehantering .....	2
Användarsupport .....	3
Användar & Behörighetsadministration .....	4
På platsen support.....	4
ServiceDesk - Tilläggstjänster .....	5

## SERVICEDESK

---

ServiceDesk ansvarar för första & andra linjens support avseende överenskomna Tjänster. ServiceDesk tar emot, registrerar, klassificerar alla ärenden (requests och incidenter) och ansvarar för att hantera samtliga ärenden som är kopplade till de köpta tjänsterna inom överenskommet SLA. Implementerade processer som leverantören använder för leverans av Service Desk-tjänster är Event, Incident, Problem, Change och Request enligt ITILv3 och har stöd i vårt ITSM-verktyg (IT Service Management).

### SERVICEDESK:

- Bevakar samtliga fokuspunkter (telefon, mail etc.) och tekniker sitter beredda att ta emot ärenden för kunds räkning.
- Registrerar samtliga inkomna ärenden oavsett ingångsväg (skapar ärenden).
- Klassificerar och kategoriserar alla ärenden enligt avtalade servicenivåer.
- Kvalitetssäkrar och säkerställer att vi har tillräcklig information för att registrera och påbörja ärendet (rätt kontakter, rätt ärende etc.).
- Dirigerar ärendet vidare vid behov, tex andra leverantörer
- Bevakar och följer upp. Vi äger ärendet tills dess att det är löst även om vi eskalerat det till kund eller annan leverantör.
- Prioriterar enligt SLA/avtal.
- Återkoppling/avrapporering till kund.

## ÄRENDEHANTERING

---

Ett ärende definieras enligt följande och baseras på ITIL definitioner:

- Incident (Felhantering)
- Problem (Problemhantering)
- Change (Begäran om förändring)
- Request (Begäran om en tjänst)

## INCIDENT MANAGEMENT

En Incident Manager bevakar och analyserar Incidentprocessen samt ansvarar för att eskalering, larmrutiner, informationsspridning och processer följs.

- Äger, övervakar & eskalerar
- Identifiera & klassificera (ex. hårdvara, bugg, hand-havande, applikation, system etc)
- Prioritera enligt SLA
- Levererar känd lösning eller "work around"
- Kommunikation till användare/problem mangagement

## PROBLEM MANAGEMENT

Problem Manager söker orsaken till incidenter och säkerställer att de inte uppstår igen. Målet med Problem Management är att identifera grundorsaken till att en Incident uppstått och att hela tiden jobba för att minska antalet Incidenter.

- Identifierar samband mellan incidenter
- Diagnosticerar orsak till incidenter
- Etablerar "known errors " och tar fram "work arounds"
- Dokumenterar "request for Change" (RfC)
- Eskalerar till Change Management

En Incident Manager bevakar och analyserar Incidentprocessen samt ansvarar för att eskalering, larmrutiner, informationsspridning och processer följs.

Alla processer som används för leverans av Service Desk-tjänster baseras på ITILv3 och har stöd i vårt ITSM-verktyg (IT Service Management).

## REQUEST & CHANGE MANAGER

Vid beställningar och begäran om en förändring registrerar Servicedesk ärendet och adresserar till Change Manager som driver och koordinerar förändringar.

## KONTAKTVÄGAR

Som standard finns tre alternativ att kontakta Servicedesk samt ett tillägg där kunden via Chatfunktionalitet kan kommunicera och rapportera Incidenter till Servicedesk specialister.

- Självbetjäningportal
- Ärenden via mail
- Telefon

## ANVÄNDARSUPPORT

---

Användarsupport från Servicedesk hanterar support av avtalade tjänster samt instruktioner och enklare utbildning i dator och Officepaket. I standardleveransen för användarsupport ingår 15 minuter utbildning vid kontakt med Servicedesk. Följande aktiviteter ingår i tjänsten Servicedesk användarsupport.

- Ge användarinstruktioner

- Enklare utbildning av PC och Officeprogramvaror
- Felavhjälpning arbetsplats och skrivare
- Hantera och lösa problem med lokala och centrala skrivare
- Hantera leverantörsaktiviteter avseende fel på hårdvara
- Lösa hård- och mjukvarurelaterade problem för användare som är överenskomna enligt SLA
- Uppdatera användare om ärendets status vid förutbestämda intervall samt vid eskalering.
- Utgöra en kontaktpunkt för kunden i alla IT-ärenden
- Mottagning av beställningar som ska utföras av on-sitesupport och vidarebefordra beställningar till dem
- Ta emot och reagera på inkomna larm från övervakningssystem
- I de fall ärenden anmäls direkt till Leverantören, registrera ärende med minst följande uppgifter: anmälare, ärendets art, felorsak beskrivning av avhjälpning.

## ANVÄNDAR & BEHÖRIGHETSADMINISTRATION

---

I administration av användare ingår att hålla god ordning på användarkonton, applikationer, datorkonton, behörighetsgrupper och gruppprinciper.

- Lösenordsadministration i lokalt och publikt AD
- Behörighetsadministration i lokalt och publikt AD
- Administrera användare (lägga upp nya, ändra och ta bort i AD)
- Behörighetsadministration Applikation
- Administrera användare (lägga upp nya, ändra och ta bort i Applikation)

## LÖSENORDSADMINISTRATION

Vid lösenordsbyte identifieras användaren genom motringning och verifiering av telefonnummer. Byte av applikations- eller systemlösenord ingår om Leverantören har tillgång och behörighet till ett sådant gränssnitt i det berörda systemet.

## PÅ PLATSEN SUPPORT

---

Leverantören ansvarar för att det finns ett väl fungerande lokalt stöd som stödjer Kundens slutanvändare. Standardtjänsterna för På-platsensupport inkluderar:

- Installation av klienter, skrivare
- Flytt av klienter, skrivare
- Flytt av arbetsplatsrelaterad IT utrustning (hårdvara eller mjukvara)
- Reparation eller utbyte av trasig utrustning
- Ge användarinstruktioner på plats

## SERVICEDESK - TILLÄGGSTJÄNSTER

---

### ANVÄNDARSUPPORT

Följande tjänster kan avropas som tilläggstjänster:

- VIP-support för av Beställaren prioriterade användare
- Borttag och skrotning av gammal utrustning

### ANVÄNDAR- & BEHÖRIGHETSADMINISTRATION

Följande tjänster kan avropas som tilläggstjänster:

- Behörighetsadministration Applikation
- Administrera användare (lägga upp nya, ändra och ta bort i Applikation)

### UTÖKAD SUPPORT

Vid behov utav support 7/24/365 kan detta avropas som en tilläggstjänst utöver normal kontorstid 07.00 – 18.00.