



Nyckelfunktioner

- Helpdesk håller öppet 07.00-17.00 helgfria vardagar
- Helpdesk äger alla ärenden från validering till att ärendet avslutas och arbetar efter ITIL* med händelsehantering (Incident Management) problemadministration (Problem management) och ärendehanteringsadministration (Change Management).
- Helpdesk kan nås via telefon, mail samt webbgränssnitt. I den fall Helpdesk ej kan lösa ärenden av 1st line supportkaraktär för det över till 2nd line. Beroende på ärendets karaktär agerar Helpdesk enligt förutbestämda rutiner.
- Helpdesks medarbetare, driftpersonal, konsulter och jourverksamhet arbetar i samma system.
- Samtliga ärenden registreras avseende tid, personnamn, avdelning/kontor, kategori, ärendebeskrivning, handläggare och lösning. En ärendebekräftelse skickas till anmälaren.
- Kundens utpekade kontaktpersoner kan löpande via ett webbaserat ärendehanteringssystem registrera, följa upp, sätta prioritet samt komplettera ärendet.
- Felsökning av incidenter av kritisk karaktär ska påbörjas omedelbart under kontorstid.

* ITIL är en metodik för styrning för hantering av IT-tjänster i företag och organisationer.

