

Tjänstebeskrivning Service Desk

Detta dokument beskriver de tjänster som erbjuds inom området **Service Desk**. I Excantos tjänstekatalog, se nedanstående bild, kallas motsvarande område **Support**.

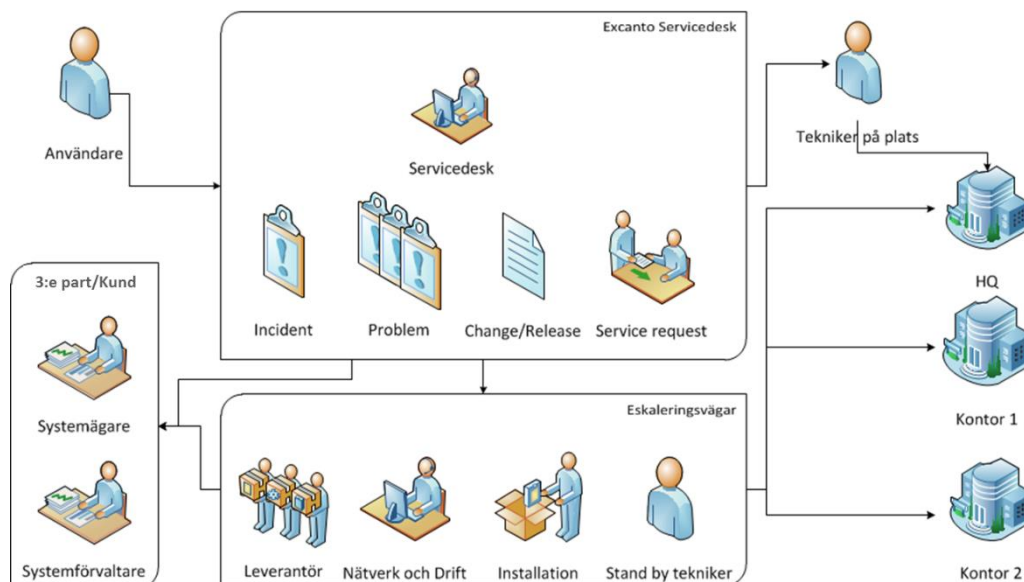
				
Nätverk <ul style="list-style-type: none"> • Internet • Wi-Fi • LAN • WAN • Brandvägg 	Datacenter <ul style="list-style-type: none"> • Server • Lagring • Backup • Drift • Managed Hosting • Co-location 	Arbetsplats <ul style="list-style-type: none"> • DaaS / Virtuellt PC • Managed Desktop • Mobile Device Management • Produkt-försörjning 	Applikation <ul style="list-style-type: none"> • Office365 • Sharepoint • Mail • Skype for Business 	Kontors- IT <ul style="list-style-type: none"> • Skrivare som tjänst • Konferensrum som tjänst • Besökssystem • Telefoni / Mobilväxel
	Support – Telefonsupport, Support på plats, Installationstjänster			
	Konsulttjänster – Tekniska specialister			
	Technical Account Management			
	Service Account Management			

Excantos målsättning är att våra kunder alltid ska få den hjälp de behöver med IT-relaterade frågor. För att åstadkomma detta har vi gjort några strategiska val när vi har byggt upp vår Supportavdelning:

- Våra Supporttekniker har hög kompetens och bred erfarenhet. Oavsett om du behöver hjälp med PC, Mac, mobiltelefoner eller surfplattor så har vi någon som kan hjälpa dig. Förutom att våra Supporttekniker är kunniga så får vi ofta höra att de dessutom är väldigt trevliga, vilket vi såklart är stolta över.
- Vi tycker att ordning och reda är viktigt. Därför har vi valt ett riktigt bra ärendehanteringssystem där vi loggar alla ärenden. Vi jobbar strukturerat och våra processer är uppbyggda enligt ITIL. Det gör att vi löser användarnas ärenden snabbt och professionellt - oftast redan i första kontakten.
- Vi gillar nöjda kunder. Vi återkopplar löpande till användaren under tiden vi jobbar med ett ärende. Vi följer dessutom upp varje enskilt supportärende med hjälp av en webbaserad kundenkät och ger oss inte förrän ärendet är löst och användaren är nöjd.

Single Point of Contact - SPOC

Excanto tillhandahåller via vår Servicedesk en SPOC-funktion för supportärenden. SPOC-funktionen ger Kundens användare och IT-kontakter ett interface för samtliga supportärenden, oavsett om ärendet gäller en av Excantos standardtjänster, en kundunik tjänst eller en tjänst från någon av Excantos eller Kundens tredjepartsleverantörer.



Utökad tjänstebeskrivning Servicedesk

Utökad beskrivning och definitioner av supporttjänsten

Nedan följer en mer detaljerad beskrivning av tjänsten Servicedesk med olika definitioner och begrepp samt uppgift om kontaktvägar till Servicedesk.

Standardapplikationer

Som standardapplikationer räknas följande:

- Microsoft: Office, Outlook, OneNote, Lync
- Adobe: Reader
- Apple: Keynote, Pages, Numbers, Mail, Entourage, Microsoft Office för Mac
- Cisco: AnyConnect
- Webbläsare: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Safari samt insticksprogram Java och Flash
- Molntjänster: Microsoft Office 365

För Kunder som även köper Funktionstjänster av Excanto, t ex antivirus, mailfiltering eller mail, tillhandahålls support även på de program som ingår i Funktionstjänsten och de klassas då som standardapplikationer.

Kontakt och öppettider

Kontakt med Servicedesk, helgfri mån–fre 07.00–19.00, sker via internet, e-mail eller telefon.

Web: www.excanto.se/support
e-mail: support@excanto.se
Telefon: 08 - 545 726 20

Ärenderegistrering och uppföljning

Varje ärende registreras i Excantos ärendehanteringssystem och användaren erhåller ett ärendenummer via e-mail för vidare kontakt i ärendet. För att tillhandahålla en kvalitativ och konsistent support skall samtliga felanmälningar eller förfrågningar anmälas till Servicedesk.

Om ett ärende inte kan lösas av Servicedesk inom 30 minuter eskaleras det till nästa nivå i vår supportorganisation, till Kundens systemförvaltare eller till en eventuell extern leverantör. Vid behov bokas en supporttekniker för att avhjälpa problemet på plats. Ansvar och ägarskap för ett ärende ligger dock hela tiden kvar hos Servicedesk, vilket innebär att Servicedesk ansvarar för att ärendet hanteras, löses och följs upp på ett professionellt sätt.

Support på klienthårdvara och operativsystemen Windows och OS X

Via Servicedesk tillhandahålls teknisk support på klienthårdvara och operativsystem för PC och Mac. Vid garantiärenden ombesörjer Excanto felanmälan och kontakt med tillverkarens serviceombud.

Support på standardapplikationer, Office 365 för PC, Mac och

Via Servicedesk tillhandahålls teknisk support på standardapplikationer och Office 365. Vid behov utförs fjärrstyrning för PC, Mac eller Chromebook efter användarens godkännande.

Support på mobiltelefoner, surfplattor och skrivare

Excanto tillhandahåller teknisk support på iOS-, Android- och Windows-baserade mobiltelefoner och surfplattor. Support ges på senaste version av aktuellt operativsystem och den närmast föregående versionen. Support på mobiltelefoner och surfplattor omfattar följande:

- Exchangekoppling: Tillägg och borttagning av email-konto, inställningar för Push/Pull, kalenderfunktioner, kontakthantering.
- Applikationshantering: Ändring, tillägg och borttagning av applikationer, VPN-klient och andra standardmässiga affärsrelaterade mobila applikationer.

Excanto hjälper även användare på distans med eventuella skrivarproblem kopplade till användarens dator.

Administration av användarkonton och behörigheter i AD/OD och verksamhetssystem

För Kunder som köper Supporttjänsten Premium, erbjuds hjälp med administration av användarkonton och behörigheter i AD/OD och verksamhetssystem. För att denna administration skall fungera på bästa sätt bör Kundens AD/OD vara federerat med Excantos service och support AD.

Månadsrapport med ärendestatistik

Månadsrapport med statistik över alla supportärenden.

Support på kundunika applikationer

Med tjänsten för kundunika applikationer får Kunden tillgång till support, installation och uppgradering av kundspecifika applikationer samt sammanhållen hjälp med hantering och eskalering av frågor som berör Kundens applikationsleverantörer.

Single Point of Contact (SPOC)

Med tjänsten Single Point of Contact (SPOC) får Kunden tillgång till en sammanhållande kontakt för hantering och eskalering av kundens tredjepartsleverantörer.

Inställelseavtal Support på Plats

Vid tecknande av inställelseavtal, tillhandahåller Excanto användarsupport på plats hos Kunden för akuta ärenden med en garanterad inställelsetid.

Jour Support

Om Kunden väljer att köpa tjänsten jour tillhandahålls användarsupport via telefon utanför normala öppettider (d v s annan tid än 07.00–19.00, helgfri måndag–fredag). Jour är i första hand avsedd att utnyttjas för akuta ärenden som inte kan vänta till kontorstid för att lösas. Andra fel hänvisas till Servicedesk dagtid.

För att använda jourtjänsten ringer Kundens kontaktperson 08-545 726 20 och anger jour-ID för att komma i kontakt med jourhavande tekniker, som tar emot ärendet.

Självbetjäning för lösenordsbyte

Med denna tjänst kan Kundens användare själva hantera lösenordsbyten via en webportal på ett säkert och effektivt sätt med tvåfaktorsautentisering via sms, mobilapp eller inloggningsdosa. Denna tjänst förutsätter att Kunden även köper Excantos funktionstjänst för säker inloggning med tvåfaktorsautentisering.

Kundanpassade rapporter

Ibland har Kunden ett behov av att få skraddarsydda rapporter, som passar just deras organisation. På uppdrag tar Excanto fram kundanpassade rapporter baserat på insamlad data om Kundens nyttjande av Supporttjänsten.

Egen telefonkö

För våra Premiumkunder erbjuder vi möjligheten att få tillgång till en egen telefonkö till vår Servicedesk. Den egna kön har callback-funktion och kan anpassas med Kundens egna menyer och meddelanden. Med denna tjänst kan även separat statistik tillhandahållas.

Delat ärendehanteringssystem

Premiumkunder kan även köpa tjänsten delat ärendehanteringssystem. Detta innebär att Kundens IT-tekniker, Kundens användare och eventuella andra parter på Kundens sida kan samarbeta med Excantos Servicedesk i ett gemensamt ärendehanteringssystem.