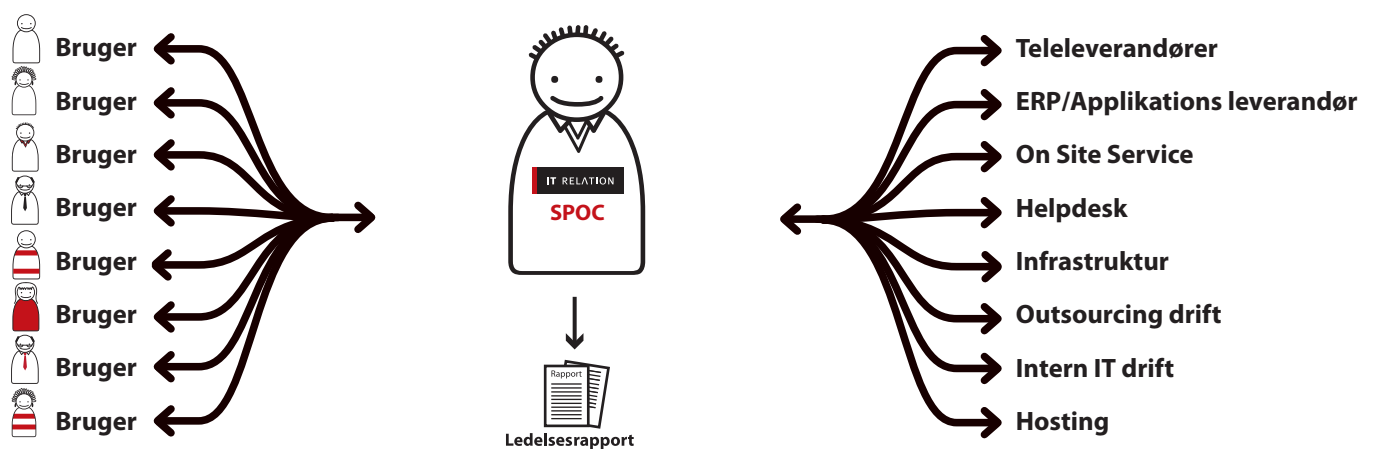


# SPOC/HELPDESK

Med SPOC\* / HELPDESK kan dine brugere kontakte ét nummer, og få IT support 24 timer i døgnet, året rundt, med ethvert IT spørgsmål eller problem.

\* Single Point of Contact



# SPOC - Single Point of Contact

## Konceptet

Når du indleder et samarbejde med os, skal du kun ringe til ét nummer og tale med én person - uanset hvad henvendelsen drejer sig om. Vi tager hånd om en hver IT opgave - og vi gør det i 24 timer i døgnet, hver dag.

Virksomheder har forskellige IT udfordringer. Derfor bliver din SPOC og Helpdesk løsning skræddersyet til din virksomheds IT behov.

## SPOC/Helpdesk

Når en bruger ringer til vores Helpdesk, vil opkaldet blive besvaret af en SPOC medarbejder. Den SPOC medarbejder der modtager dit opkald bliver din eneste kontaktperson på opgaven. Du vil aldrig blive omstillet til andre afdelinger.

Din kontaktperson (din SPOC) tager sig af dig og dine IT problemer, uanset om du har printerproblemer eller pludselig ikke kan logge ind på netværket, hvis Internetforbindelsen er nede, eller du behøver hjælp til et Office program eller Outlook. Du behøver ikke være dus med IT sproget eller have et IT kendskab. Din SPOC hjælper med at definere problemet ud fra din forklaring. Der findes mange IT problemer, og vi hjælper med at løse dem alle. Vi taler Dansk, Norsk og Engelsk, så vi kan også bruges i internationale sammenhænge.

## Helpdesk

Helpdesk er en service, hvor IT Relation afhjælper IT problemer via telefonisk support og fjernadgang til brugerens PC.

Hvis Helpdesk ikke kan løse problemet, så kan opgaven videregives til en IT konsulent. I dette tilfælde vil du blive kontaktet af SPOC, der i samarbejde med dig, finder en løsning på hvad der skal gøres for at løse IT problemet.

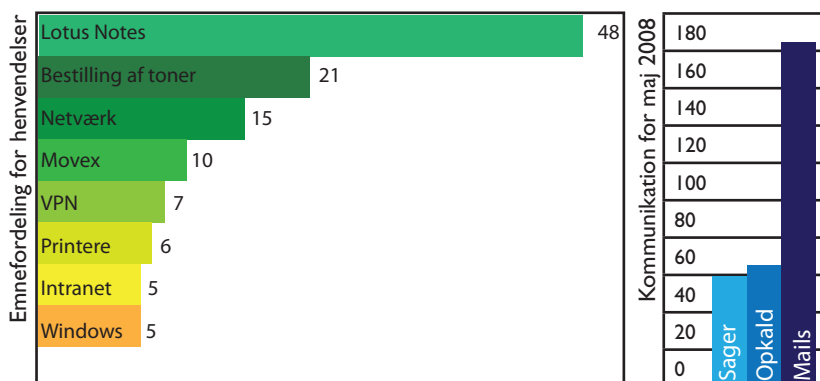
## Rapportering

IT Relation registrerer alle henvendelser og løsninger, hvilket udgør grundlaget for rapportering og statistik. Disse rapporter vil ligeledes blive anvendt i forbindelse med den proaktivitet som du tilbydes. Så kendte fejle og u hensigtsmæssigheder ikke gentages uden stillingtagen hertil.

## Statusmøder

IT Relation leverer i forbindelse med statusmøder, såfremt det er en del af aftalen, følgende rapporter:

- Telefonstatistik med svartider opdelt i interval
- Telefonstatistik opdelt efter top 20 kald
- Antal henvendelser pr. system/komponent/produkt
- Konklusion og personlig vurdering på udførte opgaver



## Option til SPOC

Afhængig af dine behov kan der tilvælges følgende:

- Udrulningsstyring (Opsætning af remote adgang til maskiner)
- Projektledelse
- Indkøbshåndtering
- Licensstyring

## Aktiviteter i SPOC/Helpdesk

- Registrering og beskrivelse af henvendelser
- Indledende analyse, prioritering og problemafhelpning
- 1. line support og løsning af problemer, bl.a. via remote opkoblingsværktøjer
- Det forventes at min. 60-70% af alle sager vil kunne løses af SPOC/Helpdesk i 1. line.
- Samarbejde med specialister i forbindelse med problemløsning
- Koordinere og prioritere arbejdsopgaver med kunden eller 3. part
- Information omkring status på åbne opgaver, samt opfølgning på åbne/uafsluttede opgaver.
- Igangsætning af On Site Service

## Referencer:

- Lantmänen (Danpo/Schulstad/Mills/Unibake) 1100 brugere
- Reitan Distribution/Danske Købmænd 800 brugere
- Eltel Networks 700 brugere
- Railion 350 brugere
- Lantmännen Mills Norge 350 brugere
- Mediehuset Herning Folkeblad 100 brugere
- HWAM Heat Design 50 brugere
- Nissenpack 35 brugere
- Averbhoff Energi Anlæg 20 brugere

## Kontakt

Har du spørgsmål, eller er du interesseret i at høre mere, er du velkommen til at kontakte os og få en uforpligtende samtale på tlf. 7026 2988.

**Microsoft**  
**GOLD CERTIFIED**  
Partner