

## HelpDesk

### Fördelar för användare

- Användarna får ett standardiserat sätt att rapportera ärenden.
- Användarna bygger upp en historik som hjälper till att lösa problem i framtiden.
- Användaren vet att varje ärende har blivit omhändertaget och löses inom en bestämd tid.
- Bättre service till användarna med automatisk uppdatering av status på ärenden.
- Användaren har tillgång till lösningsdatabas för att själv kunna lösa problemen.

Syftet med Service Desk är att ge användare en bättre och snabbare service. Återkommande problem ska förbyggas och inget ska "falla mellan stolarna".

### Fördelar för tekniker

- En central database med klientdetaljer, helpdesk historia och ett vertyg för att lösa problem.
- En logg för att spara varje aktivitet i ärendets historia.
- Strukturerat arbetssätt för alla helpdesk aktiviteter och ärenden.
- Automatiskt eskalering för att assistera i tid.

### Fördelar för ledning

- Ett sätt få anställda att jobba efter ett standardiserat och effektivt mönster.
- Att automatiskt sätt att följa SLA (Service Level of Agreement).
- Att automatiskt underlätta helpdesk eskalering.
- Statistik och trendrapporter för att identifiera problemområden och effektivisera arbetet.
- Att ge bättre service till användarna.

### Fördelar för företaget

- Snabbare lösning på problem som uppstår i verksamheten.
- Minskade tekniska problem.
- Modernt och effektivt arbetssätt för användare och tekniker.
- Förbättrat utnyttjande av internet för att skapa support till användare.