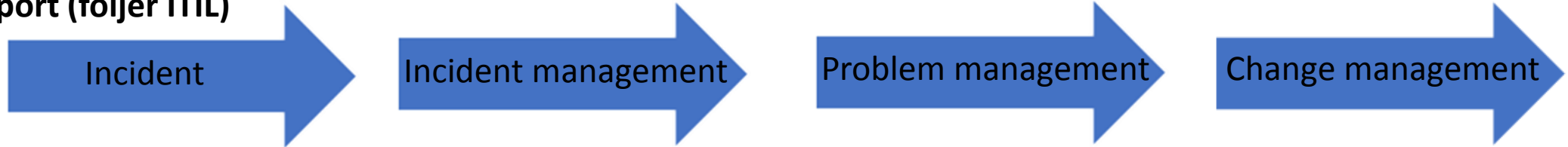


Process: Support (följer ITIL)



Säljteam

Ett ärende inkommer till Partner54s first line support, där felavhjälpning startar direkt. Vid svar på samtal eller email. Vid handhavande frågor och enklare tekniska fel handhavande frågor och enklare tekniska/handhavande fel, som kan diagnostiseras och avhjälpas på distans, så görs detta direkt. Merparten av av de supportärendena som inkommer till support avhjälpas direkt av first line support.

Verktyg & dokument

Om felet ej kan avhjälpas eskaleras detta till en "incident" där Partner54s 2nd line support tar vid. "nd line support består av specialister inom ala områden. 2nd line support startar direkt en vidare felsökning och avhjälpning enligt uppsatta rutiner. Om felet är av sådan art att diagnos innebär att felet inte kommer att avhjälpas inom utsatt tid och där vidare funktion kommer att drabbas, eskaleras ärendet vidare till enligt Partner54s "Problem Management"

Resurser

Ärenden som inte avhjälpas inom utsatt SLA eller där man tidigt ser att uppsatta SLA inte kommer att hållas, sker en direkt rapportering till KUNDEN och rutiner enligt Partner54s "Problem Management" vidtas. KUNDEN och Partner54 gör tillsammans en plan för att hantera problemet. Ansvar går över till Support & Service Manager. Alla dessa ärenden som eskaleras till "incident" eller "Problem" går igenom vid de interna servicemötena som beskrivits ovan. Upprepade "incidents" och "Problem" analyseras i detalj för att säkerställa att vi gör allt för undvika att problemet uppstår på nytt.

Alla förändringar skall ske i plattformen för tjänsteleverans eller tillhörande komponenter så som infrastruktur eller tillkomna integrationer måste ske enligt rutiner för "Change Management". Vi har noga dokumenterade rutiner för vem som gör vad och vem som ansvarar för dessa processer samt hur vi skall gå till väga. Vi har utpekade personer som ansvarar för olika delar inom plattformarna för tjänst. Kundadministrerad hårdvara etc. Detta för att säkerställa att rätt kompetens genomför arbetet vid en förändring