

## VID BEHOV AV IT-SUPPORT: KONTAKTA SERVICE DESK

Service Desk erbjuder personlig hjälp till alla som omfattas av gemensam IT-service (GS-IT) – via telefon, fax, e-post, webbportalen, SMS, chatt eller på plats om det behövs.

Om elever behöver hjälp är det läraren som kontaktar Service Desk.

Genom Service Desk kan du få hjälp med alla frågor som gäller din arbetsplats och standardprogram.

### Som användare kan du få hjälp med:

- Problem med datorer eller skrivare
- Användarstöd – till exempel frågor om inloggning, tjänstekortet, funktioner i Outlook och start av program.
- Frågor om Serviceportalen

Service Desk som sköts av Stockholms stads leverantör Volvo IT har öppet dygnet runt **365 dagar om året** och besvarar i regel alla samtal inom **30 sekunder**.

### Beställningar av program och konton

Varje verksamhet inom Stockholms stad har utsett en eller flera behöriga beställare. Det är med dessa du tar upp frågor om kontoadministration eller beställningar av program.

Behöriga beställare kan t ex kontakta Service Desk om följande:

- Skapande, spärr av eller radering av användarkonton
- Hantering av elevers konton
- Beställning av tjänstekort och pinkod (i vissa fall finns en särskild tjänstekortshandläggare)
- Behörigheter

### Support för centrala verksamhetssystem och telefoni

För frågor som rör support av centrala verksamhetssystem (berör enbart förvaltningar) finns sedan tidigare en särskild supportfunktion, Servicecentrum, som sköts av Tieto. Servicecentrum ansvarar också för telefoni för alla verksamheter.

## Huvudsaklig ansvarsfördelning

### SERVICE DESK (VOLVO IT)

- START (PCn)
- Office 2007
- Windows 7
- Internet Explorer 8
- Outlook
- Serviceportalen

**Tel: internt: 48 200 / 08-508 48 200**

### SERVICECENTRUM (TIETO)

- Agresso, LISA
- Paraplysystemet
- FLAI, Närapp
- SchemOS, ParaGå
- Telefoniproblem
- Vodok, Parasol

**Tel: 020-83 83 00**

### Lokalt ansvar

I en del verksamheter finns också en lokal funktion som ger stöd när det gäller exempelvis lokala system, beställningar av olika datortillbehör och mobiltelefoni.

### Interaktiva webbutbildningar

Det finns ett antal interaktiva webbutbildningar som enkelt och snabbt lär dig grundfunktionerna i t ex Outlook, nya versioner av kontorsprogram i Office 2007, live meeting, hur du loggar in på fjärrarbetsplatsen m m. Utbildningarna, som du genomför på egen hand, hittar du på: <http://itutb.ad.stockholm.se/>



## Så fungerar Service Desk

- Kontakta Service Desk via telefon, e-post, fax, serviceportalen, sms eller chatt
- Ta fram användar-ID (AA54321) och dator-ID (se klisterlapp på din dator, till exempel WK012345)
- Service Desk öppnar ärende, bekräftelse får du via e-post/SMS
- Problemet löses i första hand per telefon
- Vid mer komplicerade problem kan Service Desk efter godkännande fjärrstyra din dator och lösa problemet på distans
- Går problemet inte att lösa direkt lämnas ärendet till en tekniker som meddelar hur lång tid det beräknas ta att hantera ditt problem och återkommer via telefon eller e-post med eventuella följdfrågor
- Drabbas du av ett fel som inte kan lösas på distans, skickar Service Desk ut en tekniker som kommer till dig och löser ditt problem på plats
- Om du skulle kontakta Service Desk med ett ärende som faller under Servicecentrums ansvarsområde lämnas ärendet över till Tieto



## Så snabbt ska du få hjälp

- Ärendets karaktär avgör hur lång tid det tar för Service Desk att hjälpa dig. När du ringer ska Service Desk i regel svara inom 30 sekunder
- Dessa tider gäller för allmänna frågor och felanmälningar:  
**80 av 100 fall** ska lösas redan i **första kontakten** med Service Desk  
**90 av 100 fall** ska lösas inom **1 arbetsdag**  
**99 av 100 fall** ska lösas inom **2,5 arbetsdagar**
- Om du kontaktar Service Desk i frågor som gäller exempelvis beställningar av olika slag gäller andra tider. Detaljerad information om detta kan du få från Service Desks telefonsupport eller via information om avtalet på stadens Intranät
- Medan Service Desk jobbar med ditt ärende får du regelbundet en statusrapport via mejl eller sms. Service Desk kontaktar dig när ärendet är löst
- En trasig dator byts ut inom 8 timmar

## Kontakta Service Desk

**Telefon:** internt: 48 200 / 08-508 48 200

**E-post:** [servicedesk@stockholm.se](mailto:servicedesk@stockholm.se)

**Anmälan av ärende via serviceportalen:**  
<http://serviceportalen.stockholm.se>

### För mer information

#### Serviceförvaltningen

Pär Hörenius, tjänstekatalogansvarig Service Desk

Tel: 08-508 11 111

E-post: [par.horenius@stockholm.se](mailto:par.horenius@stockholm.se)

#### IT-avdelningen

Urban Jonsson, huvudprojektledare

Tel: 08-508 29 572

E-post: [urban.jonsson@stockholm.se](mailto:urban.jonsson@stockholm.se)

Anette Holm, IT-direktör

Tel: 08-508 29 511

E-post: [anette.holm@stockholm.se](mailto:anette.holm@stockholm.se)