



Pulsens Service Desk är visserligen en kundtjänst som hjälper kunder, användare och partners när behov uppstår. Men det är mer korrekt att beskriva Service Desk som navet i incidenthanteringen av verksamhetens IT. Tjänsten kan inkludera allt från administrationstjänster, applikations-support eller support för hela IT-miljöer. Alla ärenden registreras i vårt ärendehanteringssystem oavsett om det är en incident, ett problem, en beställning eller en frågeställning. Vi tar emot ärenden via telefon, webb och e-post. Ärendet registreras, kategoriseras och hanteras i enlighet med våra processer samt de prioriteringar och rutiner som har avtalats med uppdragsgivaren.

DIN TRYGGHET – ALLTID NÄRA TILL HANDS

Service Desk ger tekniskt stöd och försöker i första hand hitta lösningar direkt per telefon. Förutom kunskap om många program, system och tjänster så har personalen stor vana att bemöta personer med mycket skiftande tekniska förkunskaper.

En god förståelse för våra kunders verksamheter gör att vi kan erbjuda en hög servicenivå. Vi erbjuder våra kunder en kontaktyta via ett nummer för alla ärenden. En enkel, snabb kontakt med Pulsens specialister.

SERVICE DESK

TJÄNSTEN I KORTHET

Grundutbudet för Service Desk är 07.00 – 17.00 helgfria vardagar. Servicetiden kan utökas i flera steg till maximal nivå som ger tillgång till Service Desk dygnet runt alla dagar året om. Du som kund har prioritet till support via telefon, webb och e-post.

Alla ärendena hanteras enligt de prioriteringar och rutiner som har avtalats med respektive uppdragsgivare. I de fall Service Desk inte har en lösning på problemet vidarebefordras ärendet till tillverkare, leverantör eller Pulsens teknik/konsultorganisation för vidare hantering och lösning av ärendet. Service Desk ansvarar dock alltid för ärendet tills dess att det är löst.

Genom våra strukturerade processer bevakar vi ärendena för att säkerställa att de hanteras korrekt och löses utan onödiga dröjsmål.

VERKSAMHETSNYTTA

Genom att anlita Service Desk blir ert driftsunderhåll både billigare och dessutom enklare att budgetera. Med Pulsens Service Desk får organisationen en tydlig, gemensam kontaktpunkt för alla typer av tekniska frågor. Snabb hjälp med fjärruppkopplade specialister och med viljan att lösa ärendet vid första kontakten. Detta på ett fokuserat, strukturerat, säkert och trevligt sätt.