

# Helpdesk bliver til dbcsupport

## Benyt intranettet til rapportering af problemer/ønsker

## Benyt telefonnr. 880 ved behov for akut hjælp

SYS er i færd med at professionalisere vores support. Det indebærer, at der nu fra 9 til 16 vil være en bemandet plads, der håndterer hændelsesrapporter, fordeler sagerne til ledige hænder og får sagerne prioriteret.

Det gamle helpdesksnummer skal ikke benyttes længere

<b>Vi vil gerne</b>	<b>Derfor ønsker vi</b>
- sikre rationel behandling og prioritering af sager	- at man indskriver sine nødråb via web'en
- have én indgang til behandlingen, så vi kan bevare overblikket	- at man IKKE anvender e-mail
- sikre arbejdsro til løsningerne	- At man IKKE ringer direkte til medarbejderne om supportsager
- Undgå usikre aftaler	- At man selv indskriver sine ønsker. Hastige aftaler på gangene eller over kantinebordet risikerer at blive glemt i travlheden

Som tidligere vil man få en e-mail, når sager oprettes eller afsluttes, og man vil selv kunne følge med i sagen på intranettet.

## Prioritering

Der anvendes nedenstående prioriteringer:

Prioritet	Påbegyndes	Slut efter	Princip	Eksempel
1	Umiddelbart	Hurtigst muligt	Problemer der hindrer eksterne brugere i at anvende vores systemer	Danbib, webprodukter, CSC-servernedbrud
2	Umiddelbart efter 1	Samme dag	Problemer der forhindrer medarbejdere i at udføre primære arbejdsfunktioner	Manglende adgang til IFS, pc-stået af, generering af data (CSC)
3	Samme dag	Efter 2 dage	Afhjælpning af problemer, der knytter sig til en central arbejdsopgave	Printproblemer (CSC)
4	Senest efter 2 uger	Efter 1 uge	Etablering af faciliteter der vil lette udførelsen af arbejdet	PC udskiftning, RAM ell. HD-udvidelser, installation
5	Senest efter 4 uger	Efter aftale	Etablering af nye faciliteter	Nye servere, nye programmer
NONE	I døde perioder	Ingen frist	Projektlignende opgaver	