



**TeleComputing Service Desk är verksamheten och användarnas naturliga gränssnitt och kontaktyta för IT-relaterade ärenden.**

**Service Desk agerar spindeln i nätet för TeleComputings tjänsteutbud. Personalen som möter användarna utbildas ständigt för att möta de krav och förväntningar som marknaden och TeleComputings ca 140 kunder inom olika branscher har. Addera optionen SPOC och ni har en partner för all IT-support.**

TeleComputing Service Desk har lång erfarenhet av support gällande IT-frågor och vet vad som krävs för att leverera en väl fungerande, konkurrenskraftig och kostnadseffektiv funktion.

Vi har idag ca 140 kunder som är verksamma inom vitt skilda branscher såsom sjukvård, bemanning, fastigheter, media, fackförbund och butikskedjor. För att möta behoven och förväntningarna från våra kunder krävs och genomförs ständig vidareutbildning av personalen på Service Desk. Våra kunder har utöver sina egna system många gemensamma nämnare så som plattform, databasmotorer, klient-operativ, kontorsapplikationer, nytto- och effektivitetsfunktioner och användarbehov. Detta gör att personalen besitter bred kunskap och har verktyg för inhämtning och överföring av kunskap vilket ger er den mest kostnadseffektiva och bästa IT-supporten.

Service Desk arbetar starkt samman med processer för incident-, ändrings- och problemhantering. De hanterar ärenden direkt eller för dessa vidare till rätt funktion inom TeleComputing.

TeleComputing erbjuder Service Desk som en separat tjänst att exempelvis agera 1st line för hela verksamheten, 2nd line till er nuvarande supportfunktion eller som en förlängd arm till IT-ledningen. Tjänsten är det naturliga valet i samband med någon av TeleComputings övriga tjänster.



## **Till Service Desk kan följande optioner adderas och kombineras:**

### **SPOC - Single Point Of Contact**

En kontaktyta. Era användare kontaktar Service Desk i alla typer av IT-relaterade ärenden. Beställningar, felanmälan och frågor - Service Desk äger ärendet till det att det är avklarat.

### **Office-support**

Hur gör jag? Få hjälp med något mer än att bara avhjälpa felet.