

# Service desk



Idag står många IT-avdelningar inför ökande krav på tillgänglighet. Medarbetares semester, föräldradighet, sjukdom och involvering i projekt, tillsammans med användarens förväntningar på utökade öppettider, gör det till en stor utmaning att möta dessa krav på ett kostnadseffektivt sätt.

Aditso Service desk är navet i vårt erbjudande av service och support och är dessutom din SPOC (single point of contact) för felanmälan, ärendehantering, telefon- och fjärrsupport. Vår kunniga och engagerade personal hjälper er med alla typer av supportfrågor och problem som kan uppstå. Aditso Service desk ska leda till nöjdare och mer produktiva medarbetare samt skapa en högre tillgänglighet för användarna.

## Det här är Aditso Service desk

- Kontakt med Aditso Service desk sker via telefon, e-post eller anmälan via webben
- Användaren får en och samma kontaktyta som följer ärendet tills det är löst
- Av de ärenden som rapporteras till Service desk åtgärdas de flesta vid första kontakten, över telefon eller med hjälp av fjärrverktyg
- Om ärendet inte går att lösa direkt av Service desk kan en konsult avhjälpa problemet. Service desk äger dock alltid ärendet och ansvarar för att det hanteras, löses och följs upp på ett professionellt sätt
- Aditso Service desk utgör eller avlastar företagets egen IT-avdelning
- Du kan alltid följa vad som händer med ditt ärende

## Trygghet - Transparens - Tillgänglighet

### För mera trygghet och tillgänglighet - välj till Aditso Optimize

Aditso SQL-optimering säkerställer effektiva och snabba arbetsprocesser, hög tillgänglighet och maximal produktivitet, oavsett om ni har köpt SQL-installationen av oss eller någon annan. Vårt åtagande anpassas helt och hållet till ert behov.

### För ännu mera trygghet - välj till Aditso MonitorIT

Genom att övervaka ert IT-system ser vi till att driftstörningar minimeras och att åtgärder mot fel och brister vidtas i tid. Att undvika störningar i det dagliga arbetet sparar tid och pengar samtidigt som stressen hos medarbetarna minskar. Aditso Monitoring innebär trygghet, tillgänglighet och en bekymmersfri IT-var dag för ert företag.

## Därför Aditso

- Aditso Service desk hjälper er att hantera era IT-lösningar och erbjuder service och support anpassad för er verksamhets behov och önskemål om SLA (Service-level Agreement)
- Vi har förståelse för verksamheten och användarnas behov av att ställa frågor när IT-systemen inte fungerar som de ska
- Aditso Service desk säkerställer att inga ärenden "faller mellan stolarna". Vi inte bara löser problemet, vi hittar också de underliggande orsakerna och undviker på så sätt att problemet upprepas, med onödiga (och dyra...) driftstopp som följd
- Vi sköter även felanmälan till tredje part, t ex Internetleverantörer, affärssystemkonsulter... osv
- Med Aditso Service desk kan ni välja att låta oss ta hand om hela er servicedeskfunktion eller endast vissa delar, t ex samtal och ärenden som kommer in vid obemannade tidpunkter