

ZELLY SERVICEDESK

Uppnå en effektiv arbetsplats med Zelly servicedesk då får ni rätt stöd till verksamheten med minimala ned-tider som gör att era medarbetare kan fortsätta jobba och vara effektiva. Ett nummer och en mailadress, det är allt du behöver för att få hjälp från vår servicedesk. Allt från tekniska problem till beställningar, så finns vi nära till hands vid små och stora problem. Våra supporttekniker representerar bred IT-kompetens med spetskompetens inom Microsoft applikationer och molnlösningar. Tillsammans utgör de er första kontaktyta och teamet jobbar efter processer och rutiner. Med en effektiv eskalering så tilldelas inkommande ärenden en tekniker med rätt kompetens för snabb lösning. Vid alla ärenden så dokumenteras kundspecifik information vilket leder till att ärendehanteringens effektiviseras över tid.

Zelly servicedesk är indelad i en first och en second line. Ärenden som kommer in till vår servicedesk hanteras inledningsvis i vår first line, där löser vi de flesta av våra inkommande ärenden. Om first line inte kan lösa ärendet på grund av komplexitet så eskaleras det till second line/third line som är experter inom det specifika området. Vår interna process säkerställer att ärenden hanteras med maximal effektivitet



OM TJÄNSTEN

I enlighet med Microsoft standard och krav för **Cloud Solution Partners (CSP)** har du som CSP kund till Zelly tillgång till Support Bas Light. Det innebär att vi tar emot och hanterar supportärenden avseende Microsofts produkter, inom den avgränsning Microsoft har gjort för CSP support och i mån av tid.

Det finns stort värde för organisationer att använda Zelly servicedesk då många verksamheter har en eller ett team som ansvarar för alla IT-frågor vilket gör att det lätt blir en överbelastning och ineffektivt. För att verksamheten ska kunna utvecklas behövs det frigöra tid från IT-frågor och problem.

Vårt verksamhetsanpassade supportavtal kan därmed bli både er avlastning och framgångsfaktor.



Få hjälp snabbt av vår duktiga och kunniga support.



Ett mail eller samtal bort finns kunna tekniker.



Frigör tid och resurser internt



Fast pris gör att ni får koll på kostnaderna varje månad.

APPLIKATIONER/ FUNKTIONER	BAS PRO	PLUS	PREMIUM
Fast pris support på avtal och tjänster	✓	✓	✓
Fri support på distans över telefon och mail	✓	✓	✓
Obegränsat med samtal	✓	✓	✓
SLA BAS support	✓	✓	✓
SLA PLUS support	✗	✓	✓
Uppdatering av Microsoft applikationer och klienter	✗	✓	✓
Zelly self-service portal (https://service.zelly.se)	✗	✓	✓
Modern Security	✗	✗	✓
Öppettider	08.00 - 17.00	08.00 - 17.00	07.00 - 17.00
Pris per användare	250 kr	350 kr	495 kr

Villkor: Debiterar 10 användare.

OMFATTNING

Tider och kontaktvägar

Zelly Servicedesk är tillgänglig under normala kontorstider helgfria vardagar, måndag - fredag kl. 08:00-17:00 (Premium 07.00-17.00). Övriga tider är tjänsten tillgänglig i form av obemannad, men övervakad drift utförs förutom då underhåll av system pågår samt såvida inte annat avtalats enligt nedan.

Zelly servicedesk hanterar ärenden under vardagar 8-17 eller 07-17 beroende på avtal.

Zelly servicedesk når ni via telefon och email 08- 20 99 09 och support@zelly.se

Servicedesk efter ordinarie arbetstid

Jouravtal offert ges på begäran

Avgränsningar

- Förändring och tillägg som inte ingår i servicedesk
- Felsökning och åtgärd av rapporterat ärende som ej är relaterade till avtalade tjänster
- Separat beställda projekt
- Installation av nya arbetsstationer
- Installation av nya programvaror
- Systemuppgraderingar som inte tillhandahålls av Office365 (Ingår i premium enligt definierat scope)
- Om vi är SPOC ringer/mailar vi 3e parts leverantörer, krävs det arbete från oss debiteras det löpande konsult
- Utbildning av avtalade tjänster
- Åtgärder som inte avser fel i tjänsten
- SLA Bas ingår inte i Support Bas Light. För den nivån hanteras ärenden i mån av tid

Om kunden orsakat fel i tjänsten eller ändrat inställningar som påverkar avtalad tjänst, debiteras arbetet för åtgärd löpande enligt gällande prislista.

Support ute hos kund

Support på plats debiteras löpande med enligt prislista per börjad timme.

Minimum debitering är 2 timmar.

Framkörningsavgift tillkommer om 590 kr per tillfälle vid på platsen support eller annan avhjälpning gällande avtalade tjänster.

SLA BAS

PRIORITET	1) KRITISKA	2) ALLVARLIGA	3) BETYDANDE
Problemklassificering	Allvarligt fel som hindrar produktion i systemet	Fel som, ej hindrar produktion i systemet men som hämmar i effektiviteten i och användning av systemet.	Fel av mindre allvarlig karaktär, och som ej i väsentlig grad hämmar effektiv användning av tjänst eller system
Felsökning påbörjas om	2 tim	8 tim	24 tim

SLA PLUS

PRIORITET	1) KRITISKA	2) ALLVARLIGA	3) BETYDANDE
Problemklassificering	Allvarligt fel som hindrar produktion i systemet	Fel som, ej hindrar produktion i systemet men som hämmar i effektiviteten i och användning av systemet.	Fel av mindre allvarlig karaktär, och som ej i väsentlig grad hämmar effektiv användning av tjänst eller system
Felsökning påbörjas om	1 tim	4 tim	12 tim

BILAGA

Verktysbeskrivning



Fjärrstyrning – Teamviewer

TeamViewer är en omfattande fjärråtkomst-, fjärrstyrnings- och fjärrsupport-lösning som fungerar med nästan alla stationära och mobila plattformar, inklusive Windows, macOS, Android och iOS. TeamViewer gör det möjligt för oss att ta nå och fjärrstyra datorer eller mobila enheter oavsett var i världen de är och använda dem som om du var där.



Ärendehantering – Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Zelly använder Dynamics365 Customer service. Det är ett komplett kundservicesystem för exempelvis ärendehantering och kundportal.

LEVERANSPROCESS

