

Service Operations

FUNKTIONER UNDER SO



Service Operations Funktioner

Service Desk

Technical
Management

Application
Management

IT Operations
Management

Service Operation funktionerne er nødvendige for at styre et dynamisk og samtidig stabilt og funktionsdygtigt it-miljø.

Service Operations

Service Desk funktionens formål

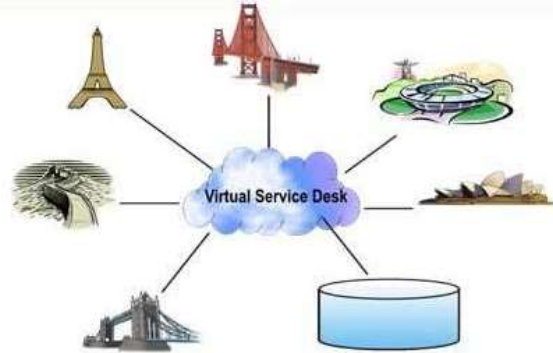
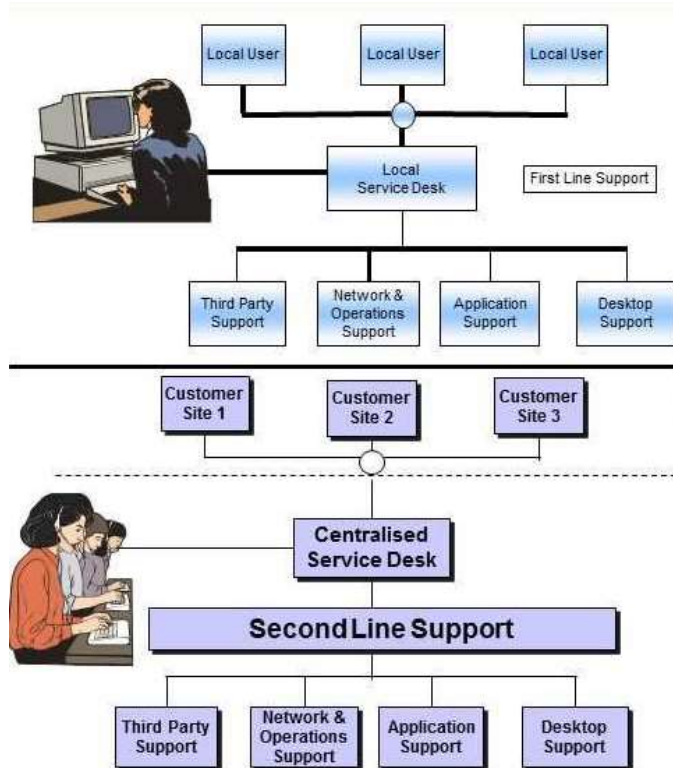
SPOC

- Single Point of Contact

Håndterer typisk alle incidents, service requests og adgangsansøgninger, ligesom Service Desk optræder som interface til alle andre Service Operation processer og aktiviteter.

Hovedopgave er at genoprette service så hurtigt som muligt.





Service Operations Service Desk Typer

Service Operations

Ansvarsområder (Eksempler)

Logning af alle incidents og requests samt kategorisering og prioritering af disse

First line undersøgelse og diagnosticering

Styring af livscyklussen for incidents og requests, eskalering, hvor det er hensigtsmæssigt, og lukning, når brugeren er tilfreds

Holde brugere underrettet om status på services, incidents og requests

Gennemføre undersøgelser af brugernes/kundernes tilfredshed



Service Operations Fordele

Forbedret oplevelse af og tilfredshed med kundeservice

Single point of contact, kommunikation og information

Højere kvalitet og hurtigere ekspeditionstid for anmodninger fra kunder eller brugere

Forbedret anvendelse af it-supportressourcer og øget produktivitet for brugerne

Mere meningsfuld ledelsesinformation til understøttelse af beslutningstagning.

