

# Service Desk

I Service Desk tar vi emot dina frågor och problem som rör datoranvändning, applikationer och skrivare. Du når oss via telefon, web och mail.

När du ringer till Service Desk kommer du att få frågor angående Ditt ärende så att vi på ett bra och effektivt sätt kan hjälpa dig. Vi registrerar Ditt ärende i ett ärendehanteringssystem och du får ett ärende nummer.

Om du undrar något kring ditt ärende kan du kontakta Service Desk.

# Supporttider

Du har tillgång till support genom både telefon, web portal och mail nedanstående tider:

Mån-fred:
Lör-sön:

För mer information se:



# Vad kan du förvänta dig av Service Desk?

* Support under de tider som angivits på föregående sida
* Du får alltid ett ärendenummer
* Service Desk kan instruera eller hänvisa dig var du hittar information
* Du får hjälp med dina datorproblem, applikationsproblem eller utskriftsproblem
* Vi kan fjärrstyra din dator för att guida eller visa dig en lösning
* Många ärenden löser vi redan i första samtalet
* Om ärendet inte löses i första samtalet skickar vi det till rätt instans som kontaktar dig
* Du kan kontakta oss för att få status på ditt ärende eller din beställning

### Kontaktuppgifter

**Telefon:**

**Mail:**

# Tips innan du kontaktar Service Desk

**Inloggningsproblem**

* Anger du rätt användarnamn och lösenord?
* Har din kollega samma problem?

**Nätverksproblem**

* Är det någon mer som har samma problem?
* Sitter alla kablar fast som de ska?
* Har du startat om din dator?

**Skrivarproblem**

* Kan du skriva ut ifrån något annat program?
* Kan du skriva ut från en annan dator?
* OM det är en närverksskrivare, kolla att du kommer ut på internet?
* Har du startat om skrivaren?
* Har du startat om datorn?

**Applikationsproblem**

* Har du startat om applikationen?
* Har du startat om din dator?

## När du kontaktar Service Desk

Ha gärna dessa uppgifter till hands:

 *användarnamn, datornamn, skrivarnamn, kontaktuppgifter, ort och rumsnummer, felmeddelande.*

## Kontakuppgifter

Telefon:
Mail:
Web:



# Service Desk

För dig som arbetar på

**Your Company**

## Kontaktuppgifter

Telefon:
Mail:
Web: