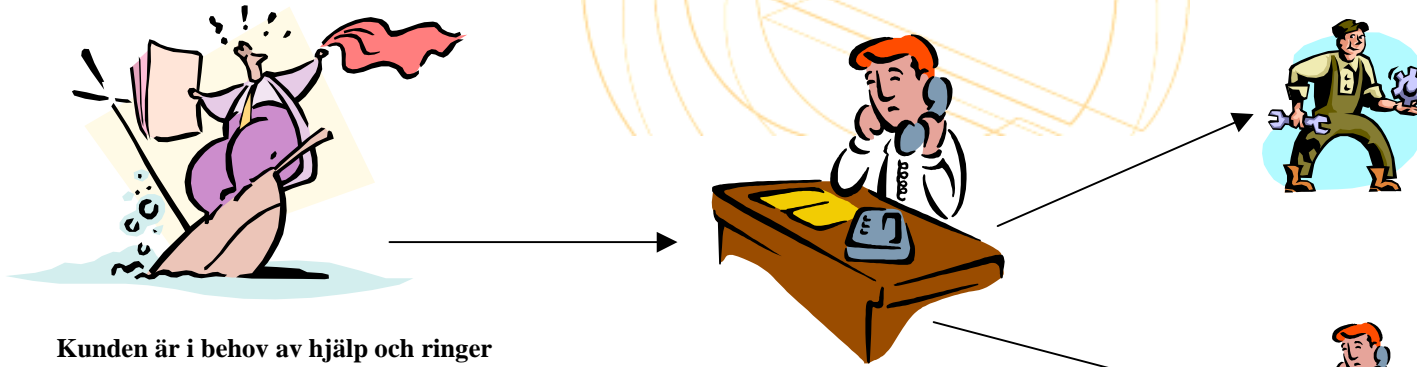


# Ärendehantering i S.O.S HelpDesk



Kunden är i behov av hjälp och ringer till HelpDesken och får förhoppningsvis omedelbar hjälp. Om SOS Web-applikation är installerad kan kunden/användaren själv logga ärendet via sitt intranet eller via internet. Om ärendet fördelas till annan handläggare informeras kunden via automatiska mail under ärendets gång.

Handläggaren i HelpDeskens "Frontline" utför de ärenden denne klarar av direkt. Ärenden som kräver specialkompetens eller platsbesök fördelas vidare via mail eller sms..

Dom handläggare som är mobila får även sina ärenden via sms eller wap. De avslutar sedan ärendet på plats hos kunden och noterar direkt i S.O.S Online eller via sin waptелефon.

Ett mail går till en handläggare som har den specialkompetens som behövs. Ärendet läggs dessutom i dennes ärendelista. Handläggaren löser sen ärendet per telefon eller genom att besöka kunden.

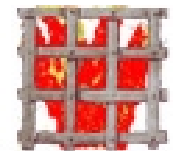
*"Under ärendets hantering, från registrering till avslutat ärende, förs en automatisk dialog mellan kund/användare och handläggare. SOS Helpdesk sänder automatiska mail som talar om status i ärendet samt ger kund/användare kvitto på den slutliga lösningen av problemet.*



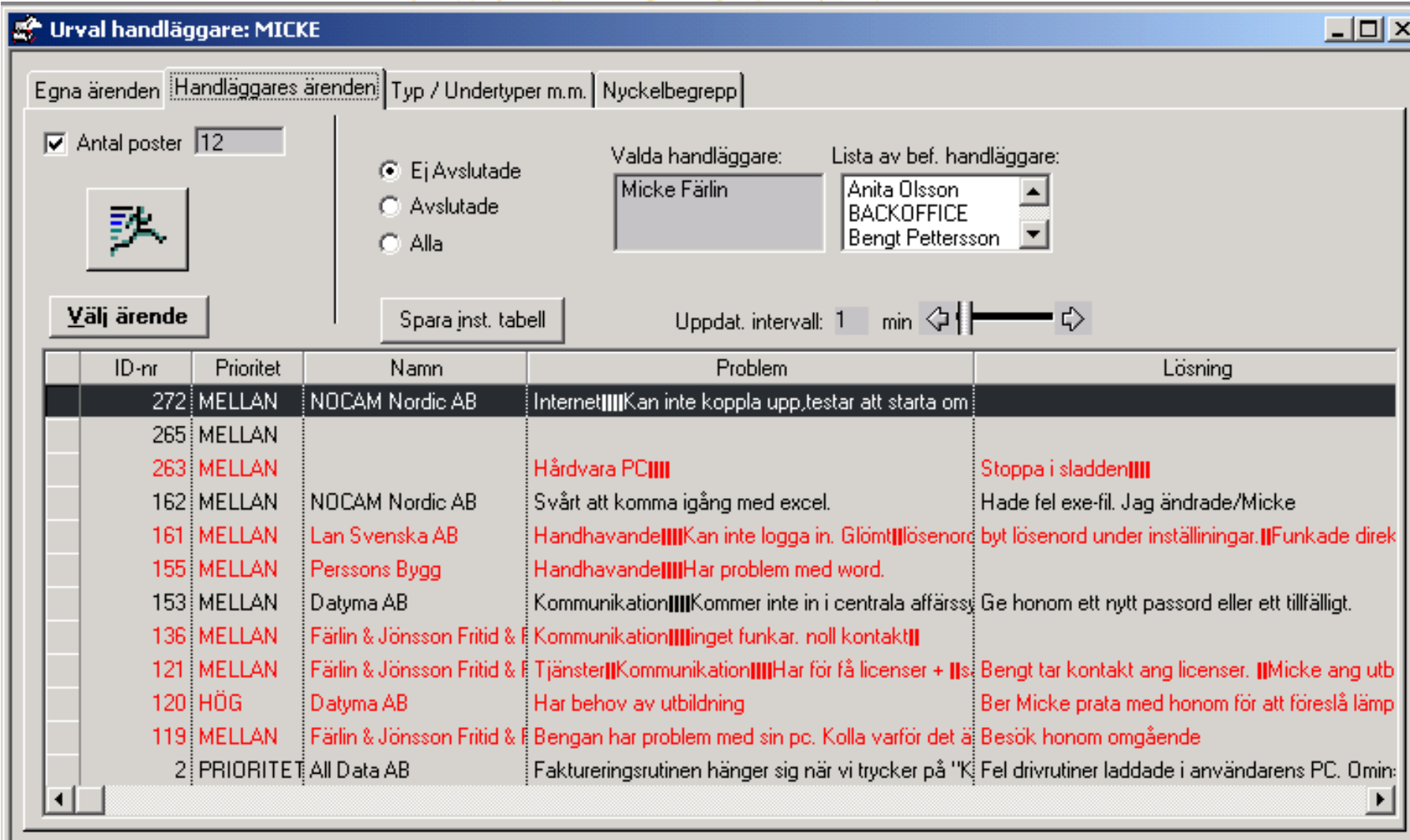
Allt som loggas i systemet går att få ut rapporter på. Ex.vis:

- Antal ärenden och av vilken typ?
- Antal ärenden/dag
- Handläggares ärenden
- Kundstatus
- Uppföljningsrapporter
- 10 i topplista

Inventariemodul finns för att hålla reda på programvaror, garantitider, service-avtal och övrig inventarie. Kan kopplas till handdator/streckkodsskrivare.



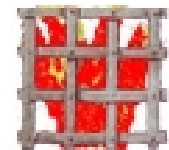
# Förenkla / effektivisera din ärendehantering med S.O.S HelpDesk



The screenshot shows the S.O.S HelpDesk interface for user MICKE. The window title is "Urval handläggare: MICKE". The interface includes a search bar with tabs for "Egna ärenden", "Handläggares ärenden", "Typ / Under typer m.m.", and "Nyckelbegrepp". There are filters for "Antal poster" (12), "Ej Avslutade", "Avslutade", and "Alla". The "Valda handläggare" field shows "Micke Färlin" and the "Lista av bef. handläggare" dropdown shows "Anita Olsson", "BACKOFFICE", and "Bengt Pettersson". A "Välj ärende" button and a "Spara inst. tabell" button are visible. The "Uppdat. intervall" is set to 1 min. The main area is a table with columns: ID-nr, Prioritet, Namn, Problem, and Lösning.

ID-nr	Prioritet	Namn	Problem	Lösning
272	MELLAN	NOCAM Nordic AB	Internet    Kan inte koppla upp, testar att starta om	
265	MELLAN			
263	MELLAN		Hårdvara PC	Stoppa i sladden
162	MELLAN	NOCAM Nordic AB	Svårt att komma igång med excel.	Hade fel exe-fil. Jag ändrade/Micke
161	MELLAN	Lan Svenska AB	Handhavande    Kan inte logga in. Glömt  lösenord	bytt lösenord under inställningar.   Funkade direk
155	MELLAN	Perssons Bygg	Handhavande    Har problem med word.	
153	MELLAN	Datyma AB	Kommunikation    Kommer inte in i centrala affärssy	Ge honom ett nytt passord eller ett tillfälligt.
136	MELLAN	Färlin & Jönsson Fritid & F	Kommunikation    inget funkar. noll kontakt	
121	MELLAN	Färlin & Jönsson Fritid & F	Tjänster  Kommunikation    Har för få licenser +   s	Bengt tar kontakt ang licenser.   Micke ang utb
120	HÖG	Datyma AB	Har behov av utbildning	Ber Micke prata med honom för att föreslå lämp
119	MELLAN	Färlin & Jönsson Fritid & F	Bengan har problem med sin pc. Kolla varför det ä	Besök honom omgående
2	PRIORITET	All Data AB	Faktureringsrutinen hänger sig när vi trycker på "K	Fel drivrutiner laddade i användarens PC. Omin:

Ärendelista med alla öppna ärenden visas när handläggaren loggar in i systemet. Från ärendelistan kommer man lätt vidare in i ärendeformuläret för att handlägga sina ärenden.



RosGuide AB

# Förenkla / effektivisera din ärendehantering med S.O.S HelpDesk

S.O.S Help Desk Version 5.1 - 01-02-14 10:41 - [Ärendeformulär: Ändra. >>>Namn: Färlin & Jönsson Fritid & Fest]

Arkiv Redigera Admin Urval Alt Rapport Avsluta Kopier Brev Fönster ?

Urväl:  Micke Färlin

Ärende | Ärendenyckelbegrepp

Kundnr....	50002	Tel.n	0651-25159	Kundtyp.	Normalkund	Löpnr.....	00 / 136
Namn.....	Färlin & Jönsson Fritid & Fest	Kundref..		Attest.		Reg.datum.	2000-08-23 13:29
Kontakt.....	Bengt Jönsson	Prioritet.....	MELLAN	Status.....	PÅBÖRJAD	Påbörj....	2001-02-14 10:29
Adress.....	Stocksbo					Avslutat....	
Postadr.....	82041 FÄRILA					Totalt Tim	0 Min 10

Problem: Kommunikation  
inget funkar. noll kontakt

Typ... MAC Undertyp SKÄRM

Lösning

Handl. Micke Färlin 1 00-08-23 00-08-25 13:31

Logg....	Mottagare	Avsändare	Inkom	Avsant	Åter	Åtgärd	Signatur
	Bengt	Micke	01-02-14	01-02-16	01-02-18	Byt till ny sladd. Testa och återkom.	MICKE

NUM

Detta är ärendeformuläret som visar vem kunden är, vilket problem, typ, undertyp, lösning, handläggare, status, nedlagd tid och den kontakthistorik som finns (logg).

# Kundinformation

Visar samtliga ärenden på kunden

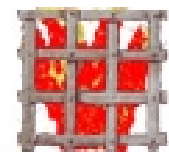
Visar all personal hos kunden

Visar kundens alla inventarier

ID-nr	Registerdag	Reg.tid	Problem	Lösning	Status
279	2001-01-24	10:17	Internet   Kan inte koppl	Skicka nytt program	REGISTRERAD
275	2001-01-16	10:50	Internet	Starta om mailserver	AVSLUTAD
267	2000-12-29	10:42	Internet   kan inte koppl	Flyttade sladd A till port 3	AVSLUTAD
262	2000-12-18	09:25	Handhavande   Begi		PÅBÖRJAD
261	2000-12-18	09:22	Mail		REGISTRERAC
260	2000-12-18	09:21	Hårdvara MAC		REGISTRERAC
256	2000-12-12	10:58	test	lunkade med testinstall a	AVSLUTAD

Fönamn	Efternamn	Tele
Micke	Färin	0651-2515
Bengt	Jönsson	0651-2515
Kalle	Karlsson	0651-2519
Allan	Olsson Konsult fr. Telsa	0708-998877
Börje	Ragnarsson	

Artikelnr	Benämning
1122	Serviceavtal
0007	Compaq Proline 4860X
0001	SQLBase NT



# Förenkla / effektivisera din ärendehantering med S.O.S HelpDesk

Rapport över antal ärenden för Nyckelbegrepp, Ärendetyper och Undertyper.

## Rapporter

From 2000-01-01 to 2001-02-14

### Nyckelbegrepp:

Internet	21
Mail	11
Kommunikation	7
Hårdvara PC	6
Handhavande	5
Programvara PC	4
Hårdvara MAC	2
Tjänster	2
Akutproblem	1

### Ärendetyp:

KOMMUNIKATION	33
PROGRAM	13
PC	7
MAC	4
UPPDRAG	3
APPLIKATIONER	2
PASSORD	2
SKRIVARE	2
UTBILDNING	1

### Undertyp:

Internet	22
Mail	10
WORD	4
MINNE	3
MUS	3
OUTLOOK	3
EXCEL	2
POWER POINT	2
SKÄRM	2
UNIX	2
ASSISTANS	1
Exchange	1
KONSULTING	1
LOKAL	1
LÖN	1
NOTES	1
NÄTVERK	1
POWER POINT	1
SKÄRM	1

### Handlediga rapport.

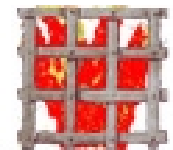
From 2000-01-01 to 2001-02-14

Handledigare: DJ DATAJOUR

M:	Replacera:	Name:	Telefon:	Problemt:	Lösning:
98	2000-08-12	Roberto Kuller & Elg		Har fått en bygg i ram-menet	
151	2000-09-02	Vatten Data AB	040-33 08 18	Aktupackslan	
				Datan hänger sig hela tiden	
157	2000-09-18	Personer Dygg	01-66036363	Hårdvara PC	Stata om mailserver
				Fr starta inte	
229	2000-10-17	Personer Dygg	01-66036363	Hårdvara PC	
				Hårdvara PC	
				Den bromsar hela tiden	
241	2000-11-20	Personer Dygg	01-66036363	Internat	Stata om mailserver
				Kommer inte ut på internet	
247	2000-11-27	Petén & Jansson Petad & F	0601-23139	Kommunikation	
				mailen går ner hela tiden	
248	2000-12-03	Datysa AB	01-40 94 94	Internat	
280	2001-02-07	Datysa AB	01-40 94 94	Internat	Stata om mailserver Stoppa i skidben.

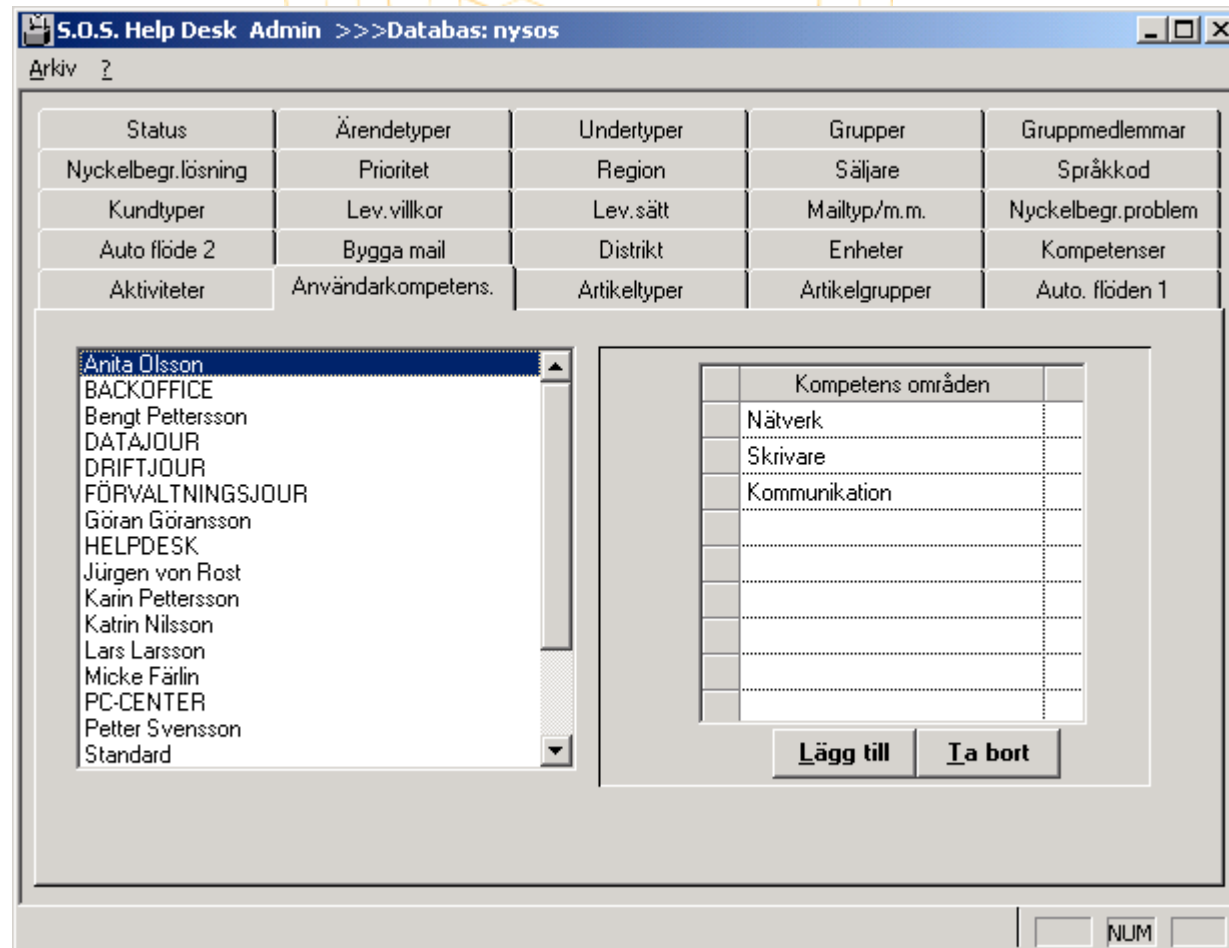
Här ovan visas två exempel på hur rapporter kan tas fram.

Till S.O.S Helpdesk följer ett antal fasta rapporter med, samt att det finns en inbyggd rapportgenerator. Det går att använda andra externa rapportgeneratorer ifall man så vill.

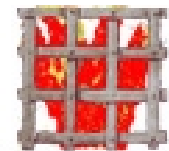


RosGuide AB

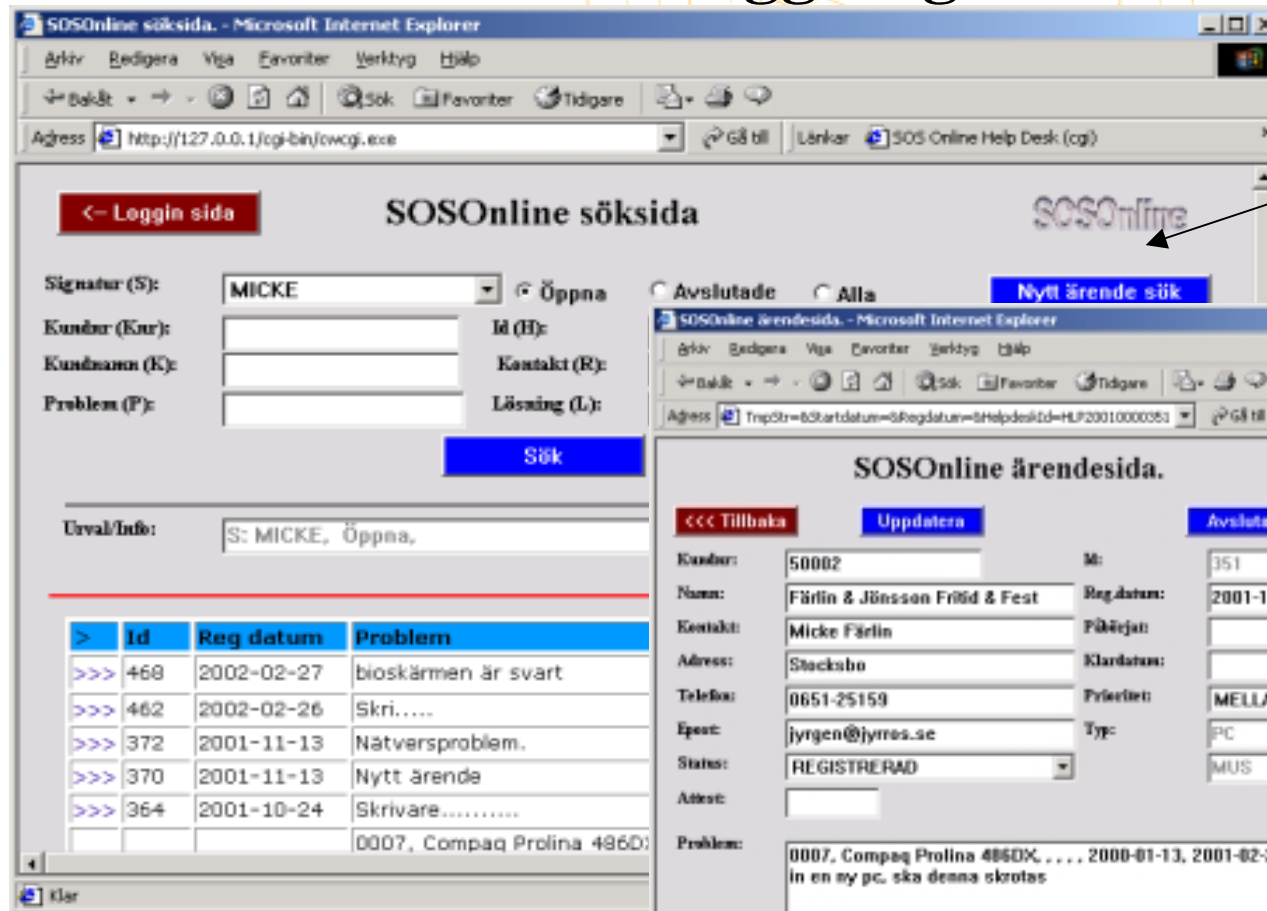
# Administration



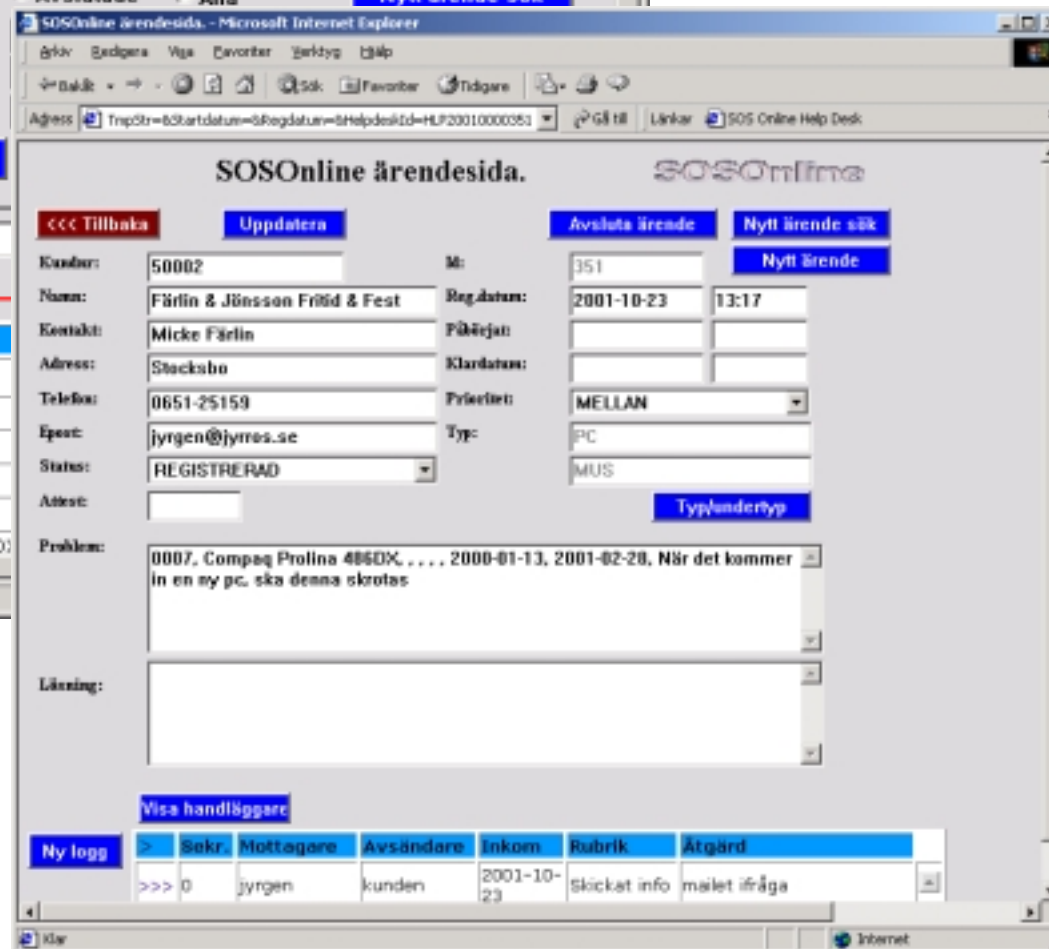
I programmets admin-del anpassas strukturen efter den egna organisationen. Här lägger ni in användare, kompetenser, användargrupper, bygger automatiska maildialoger, typer, undertyper, problem/lösningar mm.



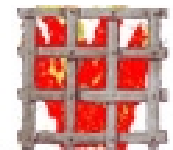
## Handläggning via webben



På din webb-sida finns en möjlighet att lägga dokument och filer. Ex.vis installationsanvisningar, manualer, drivrutiner mm.



Det finns även möjlighet att handlägga ärenden direkt via webben. Logga in via internet/intranet och sök dina ärenden och slutför din handläggning direkt på plats. Du kan även lägga in nya ärenden direkt via webben.



## Kundrapportering av ärenden via webben

The image displays two screenshots of the SOS Online HelpDesk web interface. The left screenshot shows the 'SOSOnline nytt ärende' (New Case) form. It includes fields for 'Kundnr:' (50001), 'Helpdesk Id:' (454), 'Namn:' (Rubens Ruffel & Båg), 'Reg.datum:' (2002-01-14), 'Adress:' (Skojarvägen 7), 'Epost:', 'Telefon:', 'Typ:' (APPLICATIONER), and 'Problem:' ( Detta är ett nytt problem...). The right screenshot shows the 'SOSOnline söksida' (Search Page). It features a search bar with 'Kundnr: 50001, Rubens Ruffel & Båg', buttons for 'Kundinformation' and 'Nytt ärende', and search filters for 'Öppna' and 'Avslutade'. Below the filters is a table of search results:

>	Id	Reg datum	Problem	Lösning	Attesterad
>>>	285	2001-02-09	Internet	Starta om mailservr Utbildning	
>>>	98	2000-08-12	Har fått en bugg i ram-minnet	Bengt löser problemet med Ruben	

Som kund/användare kan du själv lägga in dina ärenden via webben. Dessa fördelas vidare till pc-support/it-stöd eller den grupp ni bestämmer ska handlägga dessa ärenden. Här uppnås en viktig fördel. Helpdesken är öppen dygnet runt och handläggarna kan själva bestämma i vilken takt och prioritet de handlägger alla ärenden.

Som kund/användare får du en översikt av dina ärenden så du ser dess status. Dessutom går det att söka efter tidigare problem och lösningar för att själv lösa problemen.