

Support

Scope

LUDUS Suite

Formål

Med dette dokument defineres support for LUDUS Suite

Målgruppe

Superbrugere

Beskrivelse

Indmeldelse af sager

Alle 1. level supporthenvendelser sker til VUCHosting Hotline. Hotline har åbent på telefon 5143 0480 i tidsrummet: Man: kl.09.00 – kl.14.00, tirs-tors: kl. 09.00 til kl. 15.00 samt fredage: kl. 09.00 til kl. 13.00. Alt support sker til hotline@vuchosting.dk - SLA er først gældende fra fremsendelse af korrekt udfyldt fejlblanket. VUCHosting Hotline varetager eskalering til VUCHosting's driftsafdeling, som udfører teknisk support. VUCHosting Hotline varetager eskalering til DXC's helpdesk, som udfører 2. level support.

Alle henvendelser registreres med

Dato, Klokkelæt, Incidentnummer, Identitet på henvender, Kategori og Urgency (A-E).

Alle henvendelser modtages og besvares til den mailadresse, der har afsendt henvendelsen, med:

Dato, Klokkelæt, Incidentnummer, Identitet på behandler, Status på sagen samt forventet løsnings tidspunkt hvis dette er kendt.

I Hotlines interne sagsstyringssystem gemmes alle indgående og udgående henvendelser i sagen sammen med alle relevante filer. Systemet er sikret mod at hotline kan slette sager eller henvendelser i sager. Det dokumenteres altid i sagen, hvis der er eskaleret til 2. level support. Eskalering til driftsafdeling foregår direkte i det interne sagsstyringssystem imens eskalering til DXC foregår via mailudveksling med DXC's helpdesk. Før eskalering undersøger hotline i de aktive og afsluttede sager i det interne sagsstyringssystem, om der før er registreret en identisk sag, der allerede har en kendt løsning.

Ved opdateringer i sagen (eskalering, svar fra 3. part eller løsningsforslag) informeres bruger med det samme. Alle førstegangshenvendelser med sager, besvares med en automail indeholdende sagens incidentnummer, som sagen identificeres med i hotlines interne sagsstyringssystem.

Lukning af sager

En sag lukkes i hotline når et af følgende parametre er opfyldt: Problemet er løst ved løsningsforslag fra hotline, Problemet er løst ved eskalering til driftsafdeling (dokumenteres ved actions eller bemærkning i sagsstyringssystemet), Problemet er løst ved eskalering til DXC's Helpdesk (dokumenteres med skriftligt svar fra DXC's helpdesk), Problemet kan ikke længere genskabes af indmeldende bruger, Hotline eller 3. part kan ikke færdiggøre sagsbehandling uden yderligere information fra indmeldende bruger, og denne besvarer ikke henvendelser om sagen.

Ved lukning af sag informeres indmeldende bruger samt Evt. 3. part, som har været involveret (DXC's

Service level agreement

helpdesk, STIL's support, driftsafdeling, ect.)

Ved lukning af sag gemmes denne med tydelig dokumentation af løsning eller anden begrundelse for lukning af sagen. Sagen kan altid fremsøges via incident-nummer, stikord eller bruger, og genåbnes altid ved henvendelse i sagen.

Klager

Klager over sagsbehandling, overskridelse af tidsramme og lignende kan indsende til hotline, hvor den vil blive registreret med et incident-nummer. Hvis klagen ikke kan løses i hotline eskaleres den til projektlederen i det administrative fællesskab, og herefter til forretningsudvalget, der bærer det endelige ansvar.