



KIRKEPARTNER SERVICEDESK er det sentrale knutepunktet for alle typer henvendelser. Kirkepartner Servicedesk tar imot henvendelser om brukerstøtte og bestillinger, samt viderefremidler informasjon ved større hendelser til 3.part. Kirkepartner Servicedesk jobber i henhold til rutiner for beste praksis (ITIL).



DEN NORSKE KIRKE
Kirkepartner

HVA ER KIRKEPARTNER SERVICEDESK?

En tjeneste med eksperthjelp fra norsktalende personer med inngående kunnskap om Den norske kirke, basissystemer og lokale fagsystemer (type hjelp er avhengig av avtale).

Tjenesten bidrar til mer effektiv bruk av utstyr og tjenester, og minimerer tidsbruk og kostnader forbundet med uforutsette hendelser og problemer. Størst mulig antall henvendelser løses på 1. linje, og hendelser eskaleres ved alvorlige avvik eller behov for ytterligere dybdekompetanse.

Alle saker registreres og blir tildelt et referansenummer for oppfølging og rapportering. Ved behov og samtykke, kan Service Desk fjernstyre brukerens skrivebord for å løse saken. Ved innmeldt tyveri, fjernsletter også Kirkepartner Servicedesk innholdet på mobile enheter.

Eksempler på henvendelser til Kirkepartner Servicedesk:

- Jeg vil gjerne ha e-post på den nye mobiltelefonen min.
- Jeg får ikke logget på!
- Jeg trenger en ny skriver.
- Jeg ønsker meg

Kirkepartner Servicedesk har fokus på kontinuerlig forbedring av våre tjenester, og har som mål å oppnå svært høy tilfredshet blant våre brukere.

Viktige beskjeder formidles til brukerne ved eventuelle driftsproblemer via sms, epost eller nettportal avhengig av avtale og type hendelse.

Kirkepartner Servicedesk skal levere etter avtale, og vil rapportere på responstid. Det blir utarbeidet generell statistikk til bruk for relevante ledere.

Ved behov for hjelp, kontakt Servicedesk via telefon eller epost.

Telefon: 21 06 07 08

E-post: servicedesk@kirkepartner.no

Ordinær åpningstid: 07:30-16:30

Brukere kan også benytte Servicedesk-verktøyet for å opprette sak eller finne Ofte stilte spørsmål. <https://servicedesk.kirkepartner.no>:

- Finne brukermanualer og søke i kunnskapsdatabase
- Hjelp til selvhjelp via nettportal
- Åpne ny sak eller følge opp åpne saker
- Se driftsmeldinger
- Endre glemt passord

Kirkepartner Servicedesk tar også imot bestillinger av og gir anbefalinger i henhold til avtalt utstyr og programvare.

Produktkode: KIKT500