



Codeex Care

Servicedesk

- effektiv support og fejlhåndtering med ét kontaktpunkt

Ligesom at have sin egen supportfunktion – bare bedre

Med Codeex Servicedesk Care får I en professionel og dedikeret IT-supportløsning med ét kontaktpunkt for alle IT-relaterede henvendelser. Vores Servicedesk team kender jeres systemer og aftaler i dybden, hvilket sikrer hurtig og effektiv problemløsning – uanset om det drejer sig om incidents, service requests eller koordination med 3. partsleverandører.

Hvorfor vælge Codeex Servicedesk Care?

Med Codeex Servicedesk Care får I en fleksibel og effektiv supportløsning, der frigør tid til jeres kerneforretning. Desuden sikrer vores team, at jeres IT fungerer problemfrit og at brugernes evt. udfordringer bliver løst hurtigt og med et smil.

Fordele

- **Centraliseret support:** Ét kontaktpunkt for alle IT spørgsmål og problemer.
- **Hurtig respons:** Dedikeret team med indgående kendskab til jeres systemer.
- **Koordinering med tredjeparter:** Vi tager ansvaret for kontakt, overdragelse og opfølgning med eksterne leverandører.
- **Overblik og kontrol:** Kundeportal med adgang til historik, dokumentation og statistikker.

Codeex Servicedesk Care sikrer:

Supportydelser via ITSM-portal

- Adgang til fjernstyringsværktøjer for effektiv problemløsning.
- Assistance via telefon og mail for hurtig support.
- Fejlhåndtering af VPN, WiFi, og perifært udstyr som mus, tastatur og skærme.
- Løsning af incidents relateret til Microsoft 365-applikationer, brugerkonti og adgangsadministration.

Kundeportal

Virksomheden får desuden en kundeportal med løbende overblik over:

- Alle afsluttede support-, drifts- og konsulentsager.
- Statistikker på incidents og service requests.
- Dokumentation og procedurer.

Ekstern eskalering og samarbejde

- Intern eskalering til relevante afdelinger i Codeex.
- Koordinering og eskalering til tredjepart, hvis nødvendigt.
- Tæt samarbejde med kundens interne IT-team for løbende forbedringer.

Intern eskalering

- Servicedesk eskalerer henvendelser omfattet af aftalen til evt. anden afdeling i Codeex.
- Eskalering til 3. part.
- Leverandøren eskalerer henvendelser, som ikke er omfattet af aftalen, til evt. 3. part.
- Grundlæggende netværksfejlfinding på pc og VPN.
- WiFi-adgang og -fejlsøgning.
- Password reset og oplåsning af brugere.
- Tildeling af rettigheder via eksisterende gruppepolitikker, sikkerhedsgrupper og distributionsgrupper.
- Tildeling af softwarelicenser (leveret af Codeex).
- Rettelser af AD-stamdata på enkeltbrugerniveau.
- Hjælp til 2-faktor validering.
- Håndtering af spamfilter (leveret af Codeex).
- Registrering af sikkerhedshændelser og eskalering til kundens DPO/sikkerhedsansvarlige.
- Tilpasning af printer på pc-klient.

- Kundespecifik brugersupport jf. procedurer udarbejdet i samarbejde med kunden og/eller evt. 3. parts leverandør.
- Eskalering til kundens interne applikationskonsulenter og/eller til 3. part.
- Fil-restore skal kunne udføres fra brugerens klient, f.eks. via shadow copy, SharePoint og Codeex Backup/ Microsoft 365 backup.
- Lokalt installeret software eller services, leveret af Codeex.
- Outlook-brugeradgange til postkasser og kalendere.
- Tildeling af rettigheder via eksisterende AD-sikkerhedsgruppe.
- Tildeling af brugerpolitikker via eksisterende gruppepolitikker.
- Simpel fejlsøgning på perifært udstyr, herunder mus, tastatur, headset, docking station, ekstern skærm og webcam.
- Support til brugeren i forbindelse med installation af kundespecifikke applikationer på enkeltstående pc-klienter.
- Opsætning af mail og kalender.
- Nulstilling af password og oplåsning af enheder via MDM-værktøj.

Codeex supporterer Microsoft 365-suiten ud fra et almindeligt funktionalitetsperspektiv for den enkelte bruger. Brugerudviklede scripts, makroer, formler og lignende er generelt ikke supporteret.



Effektiv
IT-support
som gør alle
glade