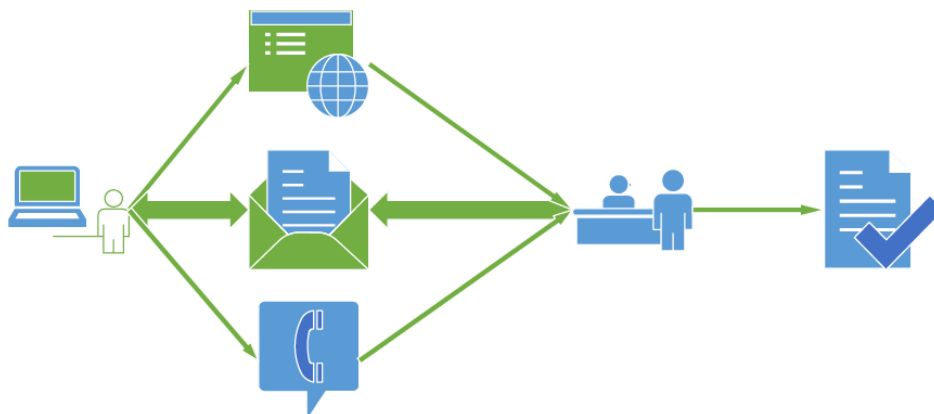


Service o Support

LDC - vi är den självklara partnern i IT-frågor



Vårt arbetssätt (Processer)

LDC har valt att strukturera arbetet med Service o Support genom att tillämpa standardiserade processer, som beskriver och tydliggör arbetsgången i olika situationer. De processer du som kund kommer i kontakt med är **Request Fulfilment**, dvs. hur man gör en beställning av en standardtjänst, ställer en fråga, eller lämnar en synpunkt och **Incident Management** som behandlar rapportering och åtgärdande av fel på datorer, applikationer och infrastruktur. Internt på LDC arbetar vi även med två andra processer **Change** och **Problem Management** för förändringar och felsökning.

Rapportera och följa ett ärende

Genom att använda portalen <http://support.lu.se> kan du på ett enkelt sätt göra beställningar, ställa frågor, lämna synpunkter och rapportera fel. Här kan du också följa status på dina registrerade ärenden, och lämna eventuell tilläggsinformation.

Kontakta LU ServiceDesk

Du kan naturligtvis kontakta LU ServiceDesk direkt, för att göra beställningar av standardtjänster, ställa frågor och göra felanmälan. Hit kan du också vända dig för frågor och synpunkter om dina registrerade ärenden.

Förväntad respons

Vid all kontakt med LDC (portal eller LU ServiceDesk) i ärenden som avser fel garanterar LDC att arbetet påbörjas inom 4 timmar (kontorstid). Du som rapporterar ett fel (Incident) eller lägger

en beställning (Request) får ett mail som kvitterar när ärendet öppnas och ett när det stängs. Däremellan kan det komma mail med kompletterande frågor under behandlingens gång. Om du vid avslutat ärende inte är nöjd med lösningen, så kan du återöppna ditt ärende via den länk som du får i stängningsmailet.

LU Support, supportguider och driftinfo

Via portalen <http://support.lu.se> kan du komma åt supportinformation och guider för olika ändamål. Här finns också löpande driftinformation.

Kontakt

LU ServiceDesk, tel 046-222 90 00
servicedesk@lu.se
www.ldc.lu.se



LUNDS UNIVERSITET