

Handelsbanken





Vi har en ledande finansiell styrka och stabilitet



146

år av tillgänglighet.



EFN

Sveriges bästa ekonomi-TV.*
Allt om ekonomi i en enda kanal.

*Hallvarsson & Halvarsson 2017

Kontoret är banken

Genom att finnas nära skapar vi långa och goda relationer.



Källa: Tidningen Forbes



Nöjdare kunder

Våra kunder uppskattar lokal och personlig service.

Källa: Svenskt Kvalitetsindex (SKI) 2017



Vi finns på över 400

platser i Sverige.

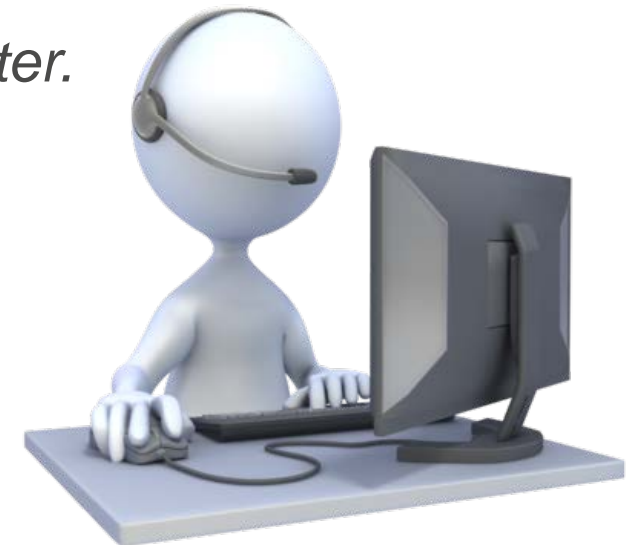
IT Service Desk





Vilka jobbar hos oss?

- ❖ **Frontoffice** – *Besvarar samtal och hanterar ärenden i eSupporten.*
- ❖ **Backoffice** – *Hanterar mer tekniska ärenden som Frontoffice inte kan/ska lösa.*
- ❖ **Tekniker** – *Löser incidenter på plats hos användarna
(CHK, Torsgatan, Gärdet, Slussen)*
- ❖ **Operativt ansvariga** – *Styr dagen, planerar framtiden och analyserar.*
- ❖ **Knowledge Manager** – *Ansvarig för vår kunskapsdatabas.*
- ❖ **Incident Controller** – *Kvalitetsansvarig för Service Desk incidenter.*
- ❖ **Statistik** – *Statistikansvarig*
- ❖ **Produktionsamordnare** – *Ansvarig för våra avtal/OLA.
Kontaktperson för releaser och projekt.*
- ❖ **Chef** - *Personalfrågor*



MIVS

Medarbetarservice i världsklass





2012



Medarbetarservice



- ❖ **Felavhjälpning**
Hjälp med system, utrustning och behörigheter som inte fungerar
- ❖ **Lösenordshantering**
*Byte av lösenord
Upplåsning av låsta konton*
- ❖ **Informationshantering**
Hur-gör-man-frågor, information och Driftinformation
- ❖ **Synpunktshantering**
Förmedlande av synpunkter från medarbetare

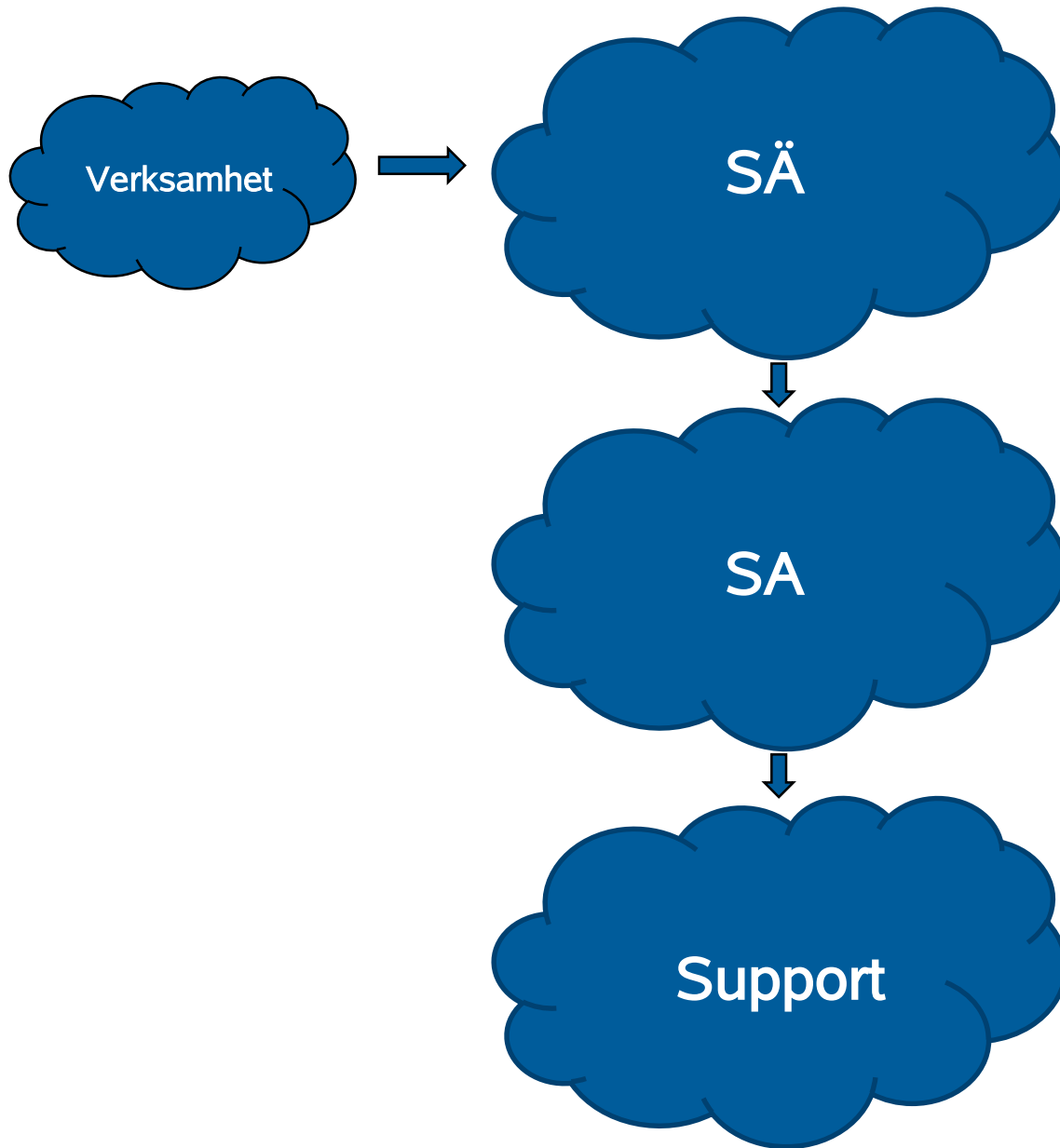
Intern IT service



- ❖ **Postrelease support**
*Ökad volym av incidenter efter release
Analys av resultatet av pilotutskick och
produktionssättningar*
- ❖ **Avlastningsupport**
*Eskaleringspart för incidenthantering, kan enbart
avtalas mellan två IT enheter*
- ❖ **Resurs**
Projektdeltagande
- ❖ **Statistik och analys**

Supportinförande





Checklista för supportinförande

- Frågebatteri
- Supportomfattning
- Tjänstenivåer
- Information till användarna

Inventering av supportbehov, Due diligence
Checklista vid beställning av supporttjänster

1 Inledning
I dokumentet läses den information som systemägare, systemansvarig eller annan beställare beredde för IT Service Desk med, för att supporttjänsterna ska kunna genomföras med en så lågt kostnad. Det blir sedan underlag för ett support-CLA, som endast omfattar IT Service Desks del i CD:s leverans.

Det är nödvändigt att beställaren av support identifierar och korrelerar övriga inbäddade delar på CD som är med i leveransavtalet för tjänstevärdet och skriver separata CLAs för dem.

2 Supportinförandeprocessen
Genomförande av support är en del av införandeprocessen, som omfattar ca 5 veckor kalendertid innan supporttjänsterna. Det behövs en ökad beredskap i identifierad leveranslediga under de fulla första veckorna efter igångtagning av supporttjänsterna. Beställaren av support ansvarar för att säkerställa nödvändiga resurser i leveransavtalet. Införandeprocessen leds av IT Service Desks produktansvariga med hjälp av utpekade resurser beredda av beställande systeminförandeprocess.

Utred och addera i en överenskommelse, CLA, som är IT Service Desk.

ig i kalendertid

inviduella på plats? T ex Fujitsu, Canon eller andra

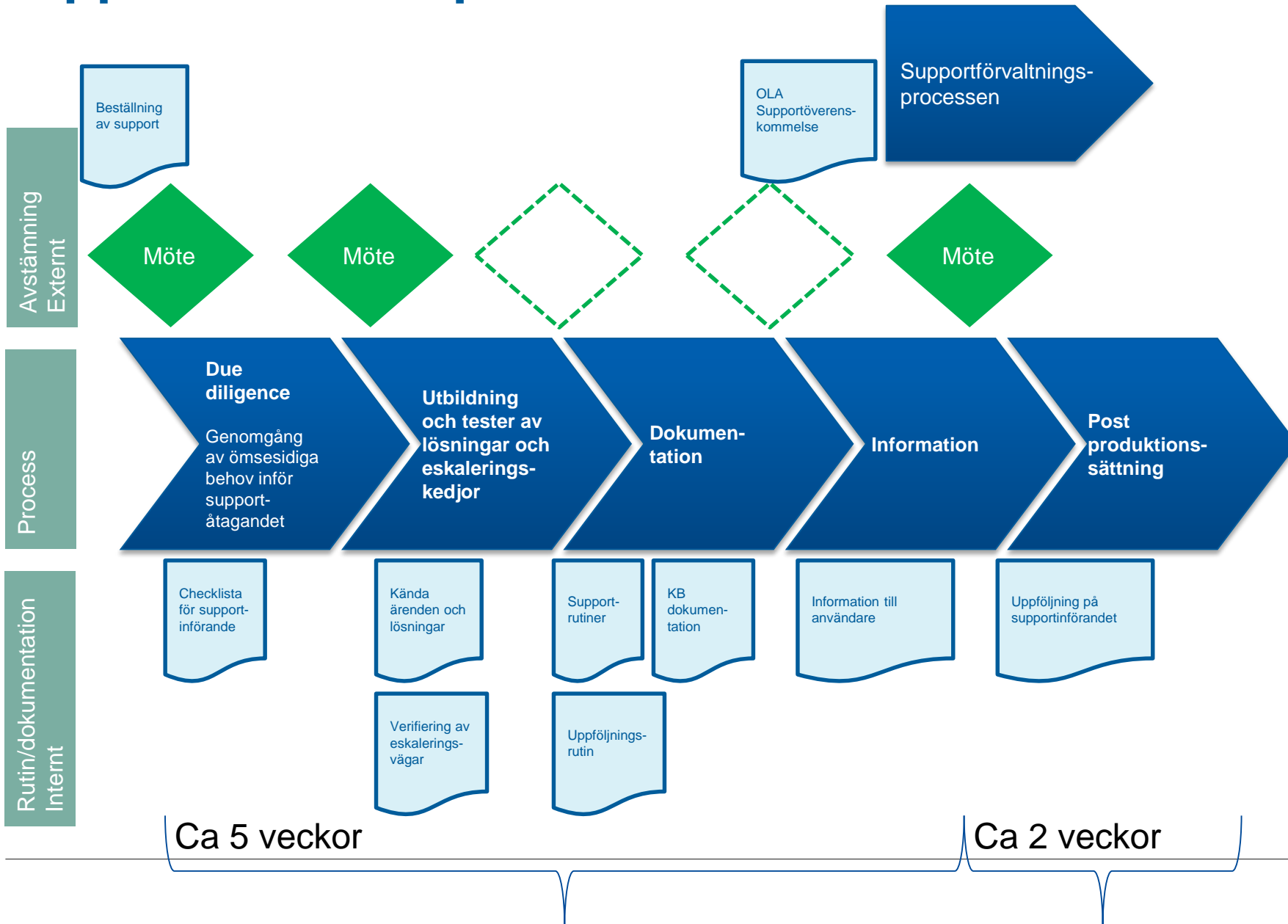
följer av supporttjänsterna? (Innet av personell, Windows, applikationer etc.)

vilka AD-grupper etc.) över vilka behövs det dokumentera tyd

vilka kan dröjas verk av intresse eller?

Handelsbanken

Supportinförandeprocessen



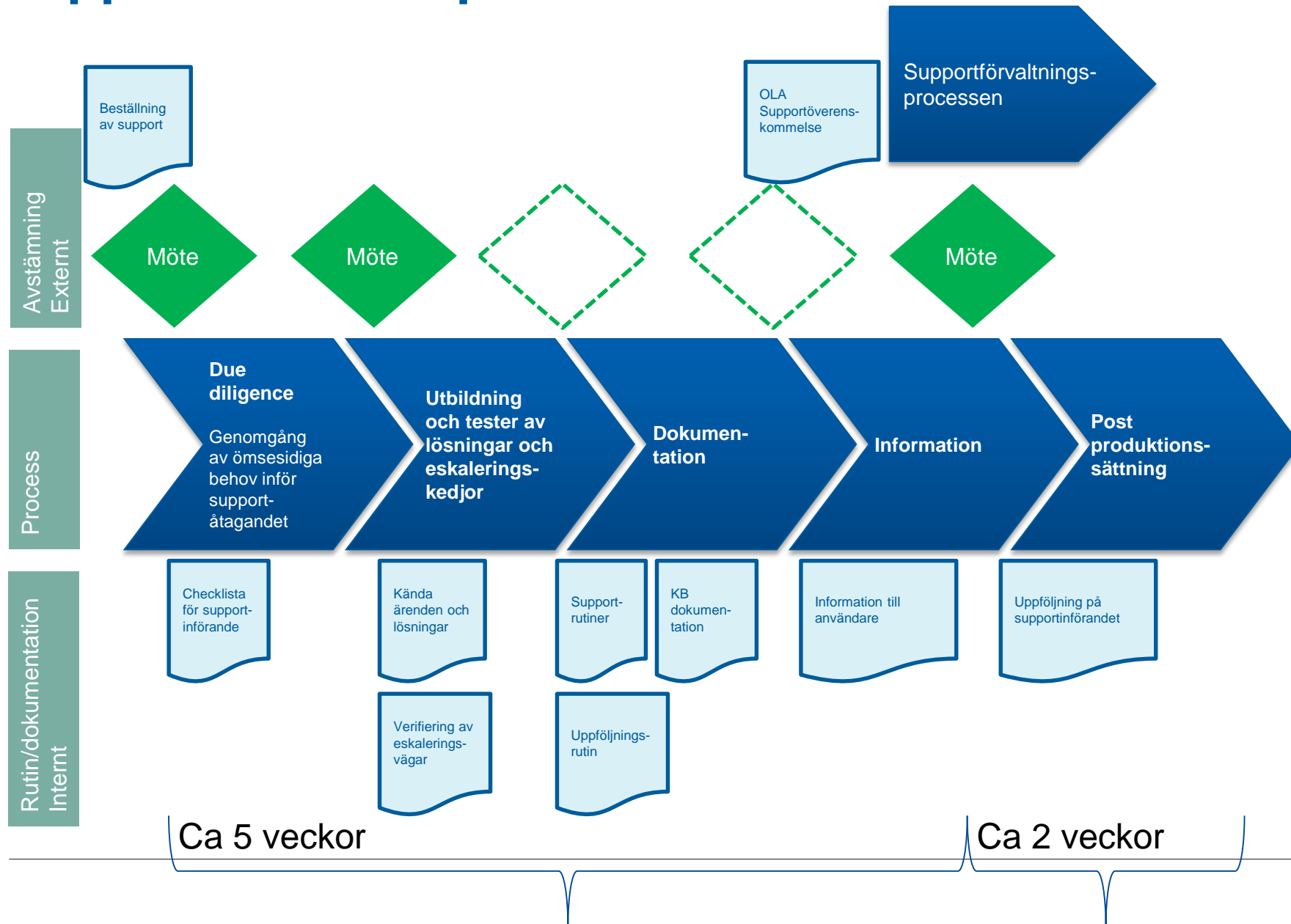
Kunskapsdatabas

- Kända lösningar
- eSupport
- Felsökningsschema
- Synpunkter

HPE Service Manager



Supportinförandeprocessen



OLA

Resultatet av överenskommelsen mellan beställaren och IT Service Desk

The image displays three overlapping screenshots of a web-based OLA (Operational Level Agreement) form. The top screenshot is titled "OLA avseende tjänstleverans från SupportCenter Medarbetarservice". It contains several sections with input fields and checkboxes. The middle and bottom screenshots show similar forms with some fields highlighted in blue, suggesting a focus on specific parts of the agreement.

Men om man inte har ett OLA då?

Utmaningar..

Tack!

- **Amanda Johansson** - Produktionssamordnare
amjo01@handelsbanken.se
- **Camilla Tidblom** – Områdeschef
cati03@handelsbanken.se