Kelle poole pöörduda?

primend

KLIENT

KLIENDIHALDUR

Koostöö tervikpilt ja teenuste areng

PÖÖRDU KLIENDIHALDURI POOLE, KUI:

- soovid kasutusele võtta uue lahenduse või teenuse;
- soovid arutada teenuse kvaliteeti;
- vajad ülevaatuskohtumist;
- sul on lepingu või arveldusega seotud küsimusi;
- soovid anda tagasisidet teenuse kohta;
- soovid teema eskaleerida või vajad täiendavat tähelepanu juhtimistasandilt.

Kliendihalduri eesmärk on tagada, et Primendi teenused toetaksid teie organisatsiooni vajadusi ning olulised teemad jõuaksid õigete inimesteni.

KASUTAJATUGI

Igapäevased IT-küsimused ja tehniline abi

PÖÖRDU KASUTAJATOE POOLE, KUI:

- vajad abi kasutajakontode või ligipääsudega;
- küsimus puudutab Microsoft 365 teenuseid;
- probleem on seotud tööjaama või sülearvutiga;
- vajad abi serverite haldamisel;
- küsimus puudutab võrguseadmeid või internetiühendust;
- vajad tarkvara paigaldamist või seadistamist;
- esineb tehniline probleem või tõrge.

Kasutajatugi kaasab vajadusel täiendavaid spetsialiste ning koordineerib teie pöördumise täieliku lahendamiseni.

PROJEKTIJUHT

Muudatused ja eraldiseisvad projektid

PÖÖRDU PRIJEKTIJUHI POOLE, KUI:

- teie organisatsioonis on käimas projekt;
- plaanis või töös on infrastruktuuri uuendamine;
- toimub pilvemigratsioon;
- käimas on võrguprojekt või muu suurem IT-muudatus;
- soovid ülevaadet projekti staatusest ja järgmistest sammudest.

Projektijuht vastutab pöördumise ajakava, tegevuste koordineerimise ja kommunikatsiooni eest projekti vältel.

ESKALEERIMISE TEEKOND

1. KASUTAJATUGI

Tehniliste küsimuste ja rikete korral on kasutajatugi teie esimene kontaktpunkt.

2. KLIENDIHALDUR

Kaasa kliendihaldur, kui teema vajab selgitusi, prioritiseerimist või laiemat lahendust.

3. TEENUSE JUHT / JUHTKOND

Juhtimistaseme tähelepanu või otsust vajavad teemad suuname edasi teenuse juhile või juhtkonnale.

ISETEENINDUSPORTAALIS SAAB:

- Luua uusi pöördumisi
- Jälgida olemasolevaid pöördumisi
- Vaadata oma kasutajaid
- Näha hallatavaid seadmeid
- Kasutada pöördumistega seotud raporteid
- Tutvuda Primendi uudiste ja teavitustega
- Leida oma organisatsiooni jaoks õigeid kontakte

Iseteenindusportaali eesmärk on anda parem ülevaade teie IT-keskkonnast ning võimaldada kiiremat ligipääsu vajalikule teabele.

Kui teil puudub ligipääs iseteeninduspordaalile, saate selle taotleda järgneva lingi kaudu.

Taotle ligipääs siin