DATUM 22 JANUARI 2021

VERSIE 1.3



# QuandaGo Servicedesk

Toelichting op het gebruik van de Servicedesk





# Inhoud

| Inhoud                           | 2  |
|----------------------------------|----|
| Algemeen                         | 3  |
| Aanmelden                        | 4  |
| Maken van een ticket             | 5  |
| Question/Incident/Change/Problem | 6  |
| Security                         | 7  |
| Tickets                          | 8  |
| Overzicht                        | 8  |
| Ticket                           | 9  |
| Sluiten van tickets              | 10 |
| SLA-klokken                      | 11 |
| Timers                           | 11 |
| Response time                    | 11 |
| Solution time                    | 11 |
| RFC Delivery                     | 11 |
| Pauzeren van de timers           | 12 |
| Workflows                        | 13 |
| Contact                          | 14 |



# Algemeen

Dit document is opgesteld ter ondersteuning van de gebruiker van de QuandaGo Servicedesk. Onze Servicedesk wordt ingezet voor het afhandelen van alle issues in de beheerfase (na een project, conform SLA). Er is geen ander kanaal waarin issues bestaan dan deze Servicedesk.

(Issue-typen: incidents, problems, changes, questions, security incidents.)

Het Servicedesk-portaal is te bereiken op: https://servicedesk.quandago.com

Daarnaast is er ook een telefoonnummer waarop de Servicedesk bereikbaar is. Dat telefoonnummer is enkel bedoeld voor meer informatie over gelogde tickets in de Servicedesk en voor het aanmelden van P1-incidenten.

De Servicedesk geeft altijd de actuele status van issues weer. QuandaGo communiceert actief buiten de Servicedesk om zodra een ticket niet binnen de SLA kan worden afgehandeld.

Op werkdagen tussen 8.30 en 17.30 uur is de Servicedesk bereikbaar op telefoonnummer 073 623 40 97.

Op werkdagen tussen 17.30 en 8.30 uur en op weekend-/feestdagen is de Servicedesk bereikbaar op een apart 24/7-telefoonnummer. Afhankelijk van de SLA wordt dat telefoonnummer beschikbaar gesteld.

Verstoringen van het platform worden actief gemeld op de Statuspage, die te bereiken is op: https://status.quandago.com

Via de Statuspage worden notificaties en updates verstuurd aan degenen die zich hebben aangemeld.



### Aanmelden

Om de Servicedesk van QuandaGo te starten moet in de browser genavigeerd worden naar: https://servicedesk.quandago.com

Hier kan worden ingelogd met de verkregen gebruikersnaam (e-mailadres) en het zelfgekozen wachtwoord. Accounts kunnen worden aangevraagd via een ticket (type Question) of via het telefoonnummer van de Servicedesk.

Voor de Statuspage is een aparte inlog vereist. Op https://status.quandago.com is het mogelijk om een account aan te vragen. De aanvraag wordt handmatig beoordeeld op klantrelatie en systeemrelevantie.

De klant is zelf verantwoordelijk voor het gebruikersbeheer: medewerkers die niet langer in dienst of niet langer geautoriseerd zijn, worden op aanvraag van de klant door QuandaGo op inactief gezet.





### Maken van een ticket

Na het inloggen op de Servicedesk kunnen verschillende soorten issues worden aangemeld door te klikken op een van de regels:

| Waar kunnen we je mee helpen? |          |  |
|-------------------------------|----------|--|
| ۹,                            | Question |  |
| Ĭ                             | Incident |  |
|                               | Change   |  |
| *                             | Problem  |  |
| •                             | Security |  |

Om te bepalen wat voor soort issue er aangemeld moet worden, geven wij hierbij de definities van de verschillende typen:

- Incident Verstoring in het systeem of de werking hiervan
- Change Verzoek tot het doorvoeren van een aanpassing/uitbreiding
- Question Vraag over het gebruik van het systeem
- **Problem** Verstoring in het systeem die niet reproduceerbaar is
- Security Melding van security incident, zoals een datalek

Na het klikken op een van de regels wordt een invulformulier zichtbaar:



### Question/Incident/Change/Problem

### Samenvatting

Geef hier een korte omschrijving van het issue.

• **Prioriteit** Om te bepalen welke prioriteit een issue heeft, hanteren we de volgende definities:

#### Prioriteit 1

Is een verstoring in de dienstverlening waardoor kritische bedrijfsprocessen en/of functionaliteiten niet kunnen worden uitgevoerd en er is geen tijdelijke oplossing beschikbaar.

Voorbeelden:

- Totale onbeschikbaarheid van de dienst op één of meerdere locaties;
- 20% of meer van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen.

#### Prioriteit 2

Is een verstoring in de dienstverlening waarbij kritische bedrijfsprocessen en/of functionaliteiten enkel kunnen worden uitgevoerd met een moeilijke of ingewikkelde workaround (met hoge foutgevoeligheid, er is extra capaciteit benodigd om het proces of de functionaliteit draaiende te houden). Niet-kritische bedrijfsprocessen en/of functionaliteiten kunnen niet worden uitgevoerd en er is geen tijdelijke oplossing beschikbaar.

Voorbeelden:

- Onbeschikbaarheid van een kanaal (behalve telefonie);
- Minder dan 20% van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen.

#### Prioriteit 3

Is een verstoring in de dienstverlening waarbij kritische bedrijfsprocessen en/of functionaliteiten met een bruikbare oplossing kunnen worden uitgevoerd. Niet-kritische bedrijfsprocessen en/of functionaliteiten kunnen enkel worden uitgevoerd met een moeilijke of ingewikkelde workaround (met hoge foutgevoeligheid, er is extra capaciteit benodigd om het proces of de functionaliteit draaiende te houden). Voorbeelden:

- 1% van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen.
- Onbeschikbaarheid van rapportages of management portals

#### Prioriteit 4

Is een verstoring in de dienstverlening waarbij niet-kritische bedrijfsprocessen en/of functionaliteiten met een bruikbare oplossing kunnen worden uitgevoerd. Voorbeelden:

- Verminderde functionaliteit van een niet-kritische dienst
- Vragen met betrekking tot werking van de dienst.



### • **Systeem** De module van QuandaGo waarop het issue betrekking heeft.

### • Omgeving

De omgeving (Ontwikkel, Test, Acceptatie, Educatie of Productie) waarin het issue speelt.

### • Beschrijving

Geef hier een volledige beschrijving van de vraag, het incident of de gewenste aanpassing.

#### • Reproductiepad

Beschrijf hier de stappen die noodzakelijk zijn om het issue te doen optreden (eventueel inclusief testdata).

### • Bijlage

Hier kunnen bijlagen worden toegevoegd aan het ticket. Dat kan door deze in het vlak te slepen of door ze via de bladeren-knop te uploaden.

Als er een screenshot wordt toegevoegd aan het ticket, verzoeken wij om een screenshot te maken van het <u>volledige scherm</u>.

### Security

Bij het aanmelden van een security-incident worden er andere vragen gesteld. Omdat de vragen in dit formulier voor zich spreken, geven we hier daarop hier geen toelichting.

Wanneer er vragen zijn over het in te vullen formulier, kan er altijd telefonisch contact worden opgenomen met de Servicedesk.

Na het invullen van het formulier moet op Verzenden worden geklikt om het ticket in te dienen. Er wordt een e-mail ter bevestiging verstuurd.



### **Tickets**

### Overzicht

Door op "aanvragen" rechts bovenin het scherm te drukken, kan via een menu gekozen worden welke ingediende tickets zichtbaar gemaakt moeten worden:

 Aangemaakt door mij De door de ingelogde persoon gecreëerde tickets.

### • QuandaGo

Hier staat de naam van de organisatie waarvan de ingelogde medewerker deel uitmaakt. Alle tickets die zichtbaar zijn voor de betreffende organisatie.

Alle

Alle tickets waar de gebruiker recht toe heeft om deze in te zien.





### **Ticket**

Wanneer een van de tickets uit de lijst wordt geselecteerd, kan van dit ticket bekeken worden wat de actuele status is en hoeveel tijd er nog openstaat conform de SLA-afspraken. Al deze informatie is aan de rechterkant van het scherm zichtbaar:

| Status  |
|---|
| INTAKE  |
| Aanvraagtype                                  |
| Incident                                      |
| Gedeeld met                                   |
|   |
|   |
| + Delen                                       |
| SLAs  |
| 234:21 Solution time                          |
| Within 250h                                   |
| Wanneer een ticket op de status "Waiting for  |
| information" of "Waiting for customer" staat, |
| wachten will on oon reactio van de indiener v |

*information"* of *"Waiting for customer"* staat, wachten wij op een reactie van de indiener van het ticket (en pauzeert de klok). Zodra er een opmerking is toegevoegd via het tekstveld onderaan het scherm, kan op de knop "Add response" geklikt worden om het ticket weer toe te wijzen aan QuandaGo. Enkel als deze laatste actie wordt uitgevoerd, krijgen wij een notificatie en wordt het ticket daadwerkelijk aan ons toegewezen.

Check altijd of de uitvoerder van het ticket de juiste is!





### **Sluiten van tickets**

Als een ticket door QuandaGo op de status "Opgelost" is gezet, zijn er drie mogelijke vervolgacties. Deze zijn aan te klikken onder de weergave van de status (rechts bovenin het scherm).

Status Close/Accept Het ticket mag definitief gesloten SOLVED worden, de oplossing/oplevering is akkoord. Meldingen aan Rework Het issue is nog aanwezig en/of de Close/Accept opgeleverde change is niet naar specificatie opgeleverd; moet opnieuw Rework bekeken worden door QuandaGo. Question Question De oplossing is goed, maar er zijn nog vragen.

In de SLR wordt m.b.t. KPI's enkel gerapporteerd over gesloten tickets, niet over opgeloste tickets.





### **SLA-klokken**

### Timers

Voor alle tickets zijn SLA-klokken ingericht en afhankelijk van de SLA (Brons, Zilver, Goud, Custom) krijgt een ticket direct een bepaalde responstijd en/of oplostijd. De klokken geven het aantal resterende werkuren voor dat ticket aan. Werkuren zijn op werkdagen van 8.30 tot 17.30 uur.

De respons- en/of oplostijden voor incidents, problems, changes, questions en security incidents zijn overeengekomen in de SLA.

#### **Response time**

De timer Response time laat zien binnen welke tijd een reactie vanuit QuandaGo te verwachten is. Binnen deze tijd zal een intake van de melding plaatsvinden en zal worden aangegeven of de melding te relateren is aan het QuandaGo-platform (reproductie), of het juiste issue-type is geselecteerd, of de prioriteit overeenstemt met de definities, of de aangeleverde informatie compleet is et cetera.

Bij het creëren van het ticket wordt de timer gestart en deze timer stopt bij het geven van een reactie door QuandaGo.

#### Solution time

Met deze timer wordt aangegeven binnen welke tijd een ticket conform SLA moet worden opgelost.

De start van deze timer is bij het creëren van het ticket en stopt bij het accepteren van de door QuandaGo aangeboden oplossing (status Closed/Gesloten). Let op: na de status Resolved/Opgelost, moet het ticket na acceptatie door de klant op Closed/Gesloten worden gezet!

#### **RFC Delivery**

Deze timer geeft aan binnen welke afgesproken tijd de inschatting, risico's en impact van de change opgeleverd moeten worden.

Deze klok start bij het maken van het ticket en stopt zodra de inschatting wordt aangeboden voor acceptatie (Wait for agreement).



#### Pauzeren van de timers

De klokken lopen enkel binnen het in de SLA overeengekomen support-window. Standaard is dat op werkdagen van 8.30 tot 17.30 uur. Daarbuiten worden ze gepauzeerd.

Daarnaast zal een klok op pauze staan als een ticket voor meer informatie of ter akkoord aan de klant wordt toegewezen. Het is daarom ook van belang om na het geven van een reactie op de knop "Add response" te klikken (zie ook hierboven).





## Workflows

Typen incident, question, problem, security incident:



Type Change (realisatie via factuur of urenbundel, akkoord klant in de workflow):





### Contact

|  | Waar?                    | Telefoon            |
|--|--------------------------|---------------------|
| Servicedesk tijdens werkdagen<br>(08.30 - 17.30 uur)                                 | servicedesk.quandago.com | +31 (0)73 62 34 097 |
| Servicedesk tijdens extended service window<br>(buiten kantoortijden, afspraken SLA) | servicedesk.quandago.com | Zie DAP             |
| Support Consultant   |                          | Zie DAP             |
| Service Manager  |                          | Zie DAP             |
| Head of Professional Services  |                          | Zie DAP             |

### Escalaties

| Werkdagen 08.30 – 17.30 uur | Klant                | QuandaGo                      |
|-----------------------------|----------------------|-------------------------------|
| 1                           | Key-user             | +31 (0)73 62 34 097           |
| 2                           | Beheerder/teamleider | Support Consultant            |
| 3                           | Service Manager      | Service Manager               |
| 4                           |                      | Head of Professional Services |

| Buiten kantoortijden | Klant           | QuandaGo                      |
|----------------------|-----------------|-------------------------------|
| 1                    | Key-user        | Zie DAP                       |
| 2                    | Service Manager | Head of Professional Services |
| 3                    |                 | Security Incident Manager     |
| 4                    |                 | Security Officer              |

Voor een optimale bereikbaarheid gelieve bij escalaties eveneens de 073-nummers te gebruiken en via de receptie naar de betreffende persoon te vragen. Alternatief kan er rechtstreeks contact worden opgenomen via de 06-nummers.

Stuur bij geen gehoor a.u.b. een appje of sms'je.