

CANON SERVICE DESK TUKIPALVELU

Service Desk palvelee kattavasti sopimusasiakkaita

Canon Service Desk on tukipalvelun keskitetty yhteyspiste sopimusasiakkaille.

Canon Service Desk palvelee kaikissa laitteisiin tai ohjelmistoihin liittyvissä kysymyksissä ja ongelmatilanteissa.

Palvelupyynnöt kirjataan IT-järjestelmään ja käsitellään sopimuksessa määritetyn palvelutason mukaisesti. Tapahtumien ja Häiriöiden (Incident), Palvelupyyntöjen (Service Request) ja Muutospyyntöjen (Change Request) käsittely perustuu ITIL:n mukaiseen tapahtumanhallintaprosessiin. Canon suorittaa tukipalvelun sopimukseen määritellyn palvelutason mukaisesti.

Canonin sertifioitu ISO 9001:2015 laadunhallintajärjestelmä ja ISO IEC 20000-1 palvelunhallintaprosessi sekä jatkuva kehittäminen varmistavat palvelun laadun ja jatkuvuuden.



Canon

CANONIN 4-TASOINEN TUKIPALVELU

1. Tason 1 palvelussa pyritään löytämään ratkaisu välittömästi palvelupyyntöön tai huoltotarpeeseen etäpalveluna. Tässä tasolla käsitellään:

- Palvelupyyntöjen vastaanotto, analysointi ja kirjaukset
- Laitteiden vikahuollot ja tiedustelut
- Tarviketilaukset ja tiedustelut

2. Tarvittaessa tehtävä siirretään 2. tason tukeen, joka joko ratkaisee palvelupyynnön etäpalveluna tai siirtää sen 3. tason hoidettavaksi. Tässä tasolla käsitellään:

- Ohjelmistotuki Canon ohjelmistoihin
- Etähallintapalvelut
- Monitoripalvelut
- Ongelmanhallinta

3. Taso 3 antaa laajempaa ohjelmistotukea ja analysointia sekä tarvittaessa siirtää palvelupyynnön on-site palveluihin tai 4. tasolle. Tässä tasolla käsitellään:

- Asiantuntijatason ohjelmistotuki
- Laajemmat vikadiagnoosit ja analysoinnit
- Asiantuntijapalveluiden etähallintapalvelut
- Kenttäpalvelun on-site palvelut

4. Taso 4 tarjoaa Euroopanlaajuisen asiantuntijaorganisaation ongelmanratkaisuun ja teknisen asiantuntijayhteisön tukipalvelut ongelmanhallintaan, ohjelmistoihin sekä laitteisiin:

- Ohjelmistotuki ja laajempi ongelmanselvitys Canon ohjelmistoihin
- Laajemmat asiantuntijatason tukipalvelut Canon laitteisiin
- Etähallintapalvelut Euroopanlaajuisesti



ASIAKASHYÖDYT

Yksi keskitetty yhteyspiste helpottaa ja nopeuttaa asiointia ja asiakasta palvelee oikea ihminen. Ongelmat ratkaistaan usein ensimmäisellä yhteydenotolla.

Canon Asiakastukiportaali on sujuvin tapa luoda palveluyntöjä, jolloin niiden seuranta on helppoa ja nopeaa. Käyttäjän rekisteröitymisen jälkeen palvelupyynnöt voi tehdä laite- tai ohjelmistokohtaisesti.

Asiakastukiportaalin käyttäjät voivat:

- tehdä tuki-, palvelu- ja muutospyyntöjä
- tilata väriaineita ja laitesiiroja
- etsiä käyttövinkkejä Canonin ratkaisutietokannasta
- lisätä portaaliin uusia käyttäjiä organisaatiossaan

Asiakas saa laite- ja ohjelmistotukea sopimuksessa määritellyllä palvelutasolla.

YHTEYSTIEDOT

Canon Service Desk palvelee yritysasiakkaita suomeksi ja englanniksi. Saat meihin yhteyttä seuraavasti:

Canon Asiakastukiportaali 24/7

Nopein tapa luoda ja seurata palvelupyyntöjä.

Puhelimitse 010 544 470

Palveluaika arkisin klo 8-18 (pl. arkipyhät)

Sähköpostitse finlandsupport@canon.fi

Palveluaika arkisin klo 8-18

Canon