

# Service Desk palvelukuvaus

---

## Sisällysluettelo

1. Canon Service Desk sopimusasiakkaille .....	3
Service Desk Level 1 .....	4
Service Desk Level 2 .....	4
Service Desk Level 3 .....	4
Service Desk Level 4 .....	4
2. Service Desk tukiprosessi .....	5
3. Palvelupyyntöjen käsittelyn vasteajat .....	6
4. Laajennettu Service Desk 24/7 tukipalvelu .....	6
5. Palvelun jatkuvuus ja saatavuus .....	7
5.1 Viestintä .....	7
5.2 Seuranta .....	7
5.3 Muutokset .....	7
6. ITIL mukainen toimintamalli .....	7

## 1. Canon Service Desk sopimusasiakkaille

Canonin tukipalvelu on asiakkaan keskitetty yhteyspiste. Canon Service Desk auttaa kaikissa laitteisiin tai ohjelmistoihin liittyvissä kysymyksissä tai ongelmatilanteissa.

Canonin Service Desk palvelee yritysasiakkaita seuraavasti:

- Puhelimitse 010 544 470 Palveluaika arkisin klo 8-18 (Suomen aikaa)
- Sähköpostitse [huoltokutsut@canon.fi](mailto:huoltokutsut@canon.fi) Palveluaika arkisin klo 8-18 (Suomen aikaa)
- Self Service -portaalin kautta Portaali käytettävissä 24/7

Suosittellemme Self Service -portaalia palvelupyynnöiden luomiseen ja seuraamiseen. Portaalin kautta palvelupyynnöiden luominen ja seuranta on helppoa ja nopeaa.

### Canonin tukipalvelu tarjoaa 4-tasoisien tuen asiakkaan palvelupyynnöille.

1. Tason 1 palveluhenkilöt pyrkivät löytämään välittömästi ratkaisun palvelupyynnöön tai huoltotarpeeseen.
2. Tarpeen mukaan tehtävä siirretään 2. tason tukeen, joka joko ratkaisee palvelupyynnön etäpalveluna tai siirtää sen 3. tason hoidettavaksi.
3. Taso 3 antaa laajempaa ohjelmistotukea ja analysointia sekä tarvittaessa siirtää palvelupyynnön on-site palveluihin, tai siirtää sen 4. tason hoidettavaksi.
4. Taso 4 tarjoaa Euroopanlaajuisen asiantuntijaorganisaation ongelmanratkaisuun.

Kaikki palvelupyynnöt kirjataan tikettijärjestelmään, jotka käsitellään sopimuksessa määritetyn palvelutason mukaisesti ja siirretään tarvittaessa asiantuntijapalveluille tai kenttäpalveluille jatkotoimenpiteitä varten.

Canonin tukipalvelu tarvitsee seuraavat tiedot loppukäyttäjän edustajalta kirjatakseen palvelupyynnön:

- Yhteyshenkilön nimi – tarvitaan teknisen asiantuntijan yhteydenottoa varten
- Yhteystiedot – sijainti, rakennus, kerros ja puhelinnumero
- Laitteen sarjanumero sekä ohjelmiston sarjanumero
- Huoltokutsun kuvaus (vian tarkempi kuvaus)

Canonin tukipalvelu antaa palvelupyynnöille tikettinumeron. Self Service -portaalissa asiakas voi seurata palvelupyynnöiden statusta ja sen etenemistä reaaliajassa.

### Service Desk Level 1

Canonin Service Desk on asiakkaan keskitetty yhteyspiste. Level 1 palveluhenkilöt pyrkivät löytämään välittömästi ratkaisun asiakkaan palvelupyyntöön tai huoltotarpeeseen. Tässä palvelussa käsitellään mm. seuraavia palveluita:

- Palvelupyyntöjen vastaanotto, analysointi ja kirjaukset
- Laitteiden vikahuollot ja tiedustelut
- Level 1 Self Service -portaalin tuki
- Tarviketilaukset ja tiedustelut



### Service Desk Level 2

Canonin Service Desk Level 2 antaa ohjelmistotukea sekä laajempaa laitteisiin liittyviä tukipalveluja. Tässä palvelussa käsitellään mm. seuraavia palveluita:

- Ohjelmistotuki Canon ohjelmistoihin
- Etähallintapalvelut
- Monitoripalvelut
- Ongelmanhallinta

### Service Desk Level 3

Canonin Service Desk Level 3 antaa laajempaa ohjelmistotukea ja analysointia sekä tarvittaessa on-site palveluja. Tässä palvelussa käsitellään mm. seuraavia palveluita:

- Asiantuntijatasen ohjelmistotuki
- laajemmat vikadiagnoosit ja analysoinnit
- Asiantuntijapalveluiden etähallintapalvelut
- Kenttäpalvelun on-site palvelut

### Service Desk Level 4

Canonin Service Desk Level 4 antaa teknistä asiantuntijayhteisön tukipalveluja ongelmanhallintaan, ohjelmistoihin sekä laitteisiin Euroopanlaajuisesti.

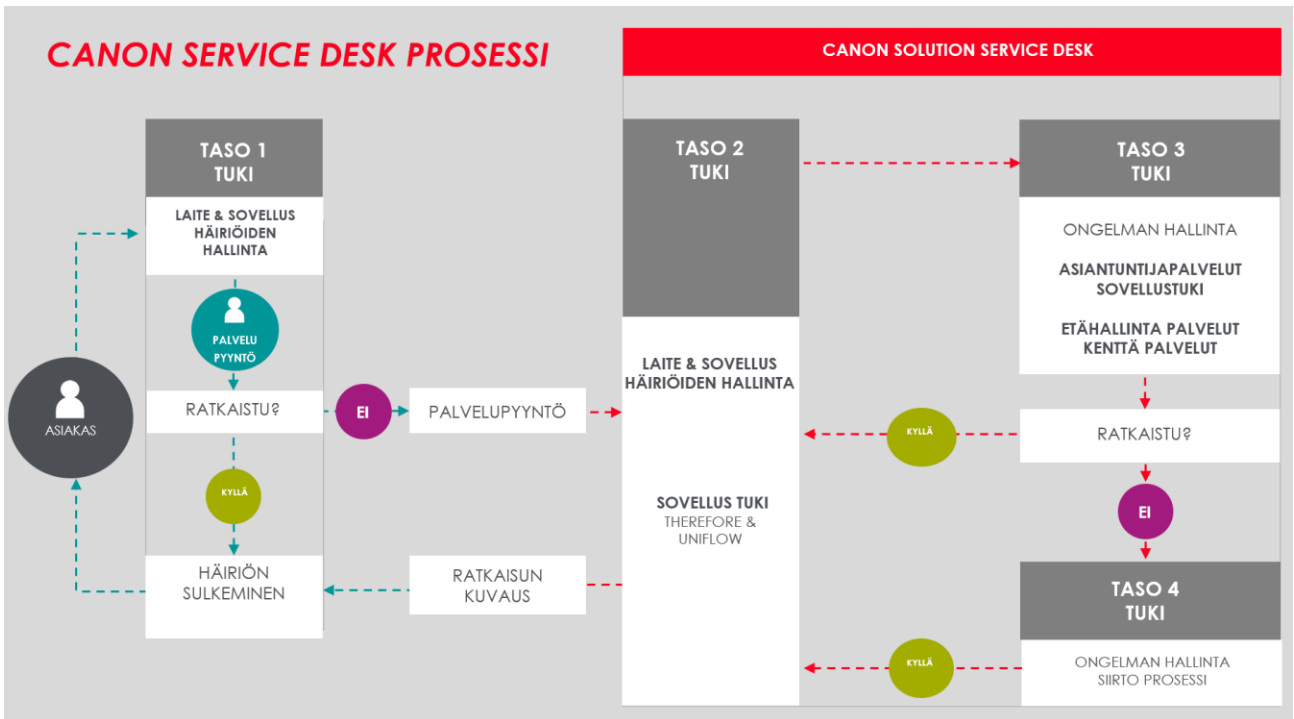
- Ohjelmistotuki ja laajempi ongelmanselvitys Canon ohjelmistoihin
- laajemmat asiantuntijatasen tukipalvelut Canon laitteisiin
- Etähallintapalvelut Euroopanlaajuisesti

## 2. Service Desk tukiprosessi

Tapahtumien tai Häiriöiden (Incident) ja Palvelupyynnöiden (Service Request) ohjaaminen perustuu ITIL:n mukaiseen tapahtumanhallintaprosessiin.

Tapahtumanhallintaprosessin ensisijainen tavoite on palauttaa palvelu normaaliin tilaan niin pian kuin mahdollista ja minimoida tapahtuman aiheuttamat haittavaikutukset.

Palvelun tuottamiseen käytetään erillistä tiketointijärjestelmää. Jokaisesta palvelupyynnöstä syntyy tiketti, johon dokumentoituu muun muassa palvelupyynnön tyyppi, kategoria, palvelupyynnön aihe, sarjanumero, palvelupyynnön tila, prioriteetti, esitetty ratkaisu, sekä käsittelyyn kulunut aika.



### Prosessin lyhyt kuvaus:

1. Aluksi tapahtuma tunnistetaan eli havaitaan tai raportoidaan, jonka jälkeen se kirjataan Canonin tiketijärjestelmään.
2. Tapahtuman kirjauksen yhteydessä tapahtuma luokitellaan, jolloin sille määritellään tyyppi, tila, vaikutus ja kiireellisyys.
3. Samassa yhteydessä se liitetään oikeaan palvelutasosopimukseen.
4. Ellei ratkaisua löydy suoraan ongelmaan, eskaloidaan se toiselle tukifunktiolle lisätuen saamiseksi.

5. Ongelmat pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti etähallintapalveluilla. Tarvittaessa tiketti siirretään asiantuntijapalveluille tai kenttäpalveluille on-site palveluna.

### 3. Palvelupyyntöjen käsittelyn vasteajat

#### OHJELMISTOJEN TUKIPALVELUTASOT JA REAGINTIAJAT PALVELUPYYNTÖÖN

Tukipalvelutasot	(sis. perus ylläpito-sopimukseen)		
	CANON SOFTWARE SUPPORT SILVER	CANON SOFTWARE SUPPORT GOLD	CANON SOFTWARE SUPPORT PLATINUM
	Silver	Gold	Platinum
<b>Reagointiajat (keskiarvo)</b>			
Prioriteetti 1 palvelupyynnöt	4 h	2 h	1 h
Prioriteetti 2 palvelupyynnöt	8 h	4 h	2 h
Prioriteetti 3 palvelupyynnöt	Seuraava arkipäivä	8 h	4 h
Prioriteetti 4 palvelupyynnöt	Seuraava arkipäivä	Seuraava arkipäivä	8 h
<b>Palveluaika</b>			
8 h, 5 pv	•	•	•
<b>Saatavuus (online solutions)</b>			
Pilvipalveluohjelmiston käyttöaste (99,8% uniFLOW Online)	•	•	•
<b>Tukipalvelut</b>			
Ohjelmiston Ylläpito	•	•	•
Ohjelmiston Etätukipalvelu	•	•	•

Reagointiaika ohjelmistotuessa = palvelupyynnön vastaanottamisen ja sen käsittelyn aloittamisen välinen keskimääräinen aika.

#### LAITTEIDEN TUKIPALVELUTASOT JA VASTEAJAT PALVELUPYYNTÖÖN

Seuraava arkipäivä (sis. sopimukseen)	8H	6H	4H
---------------------------------------	----	----	----

Vasteaika laitetuessa = palvelupyynnön vastaanottamisen ja sen ratkaisemisen välinen keskimääräinen aika.

### 4. Laajennettu Service Desk 24/7 tukipalvelu

Canon tarjoaa asiakkailleen tarvittaessa laajennettua Service Desk palvelua, jossa palveluaika, -taso ja -hinnoittelu sovitaan asiakaskohtaisesti.

24/7 tukipalvelu globaaleille asiakkaille (Enterprise Service Desk)

- Palvelukieliä englanti

Lokaali laajennettu 24/7 tukipalvelu

- Palvelukieliä suomi, ruotsi ja englanti
- Perus tukineuvonta ja palvelupyöntöjen vastaanottaminen, tikettien kirjaukset, Level 1 tuki sekä eskaloinnit seuraaville funktioille
- Tarvittaessa palveluun voidaan liittää Level 2 asiantuntijapalvelut, jotka tyypillisesti ratkaisevat ohjelmistoon liittyvät tukipyynnöt ja laajemmat selvitykset suoraan etähallintapalveluna tai paikan päällä on-site palveluna.

## 5. Palvelun jatkuvuus ja saatavuus

Palvelun jatkuvuuden ja saatavuuden vaatimukset perustuvat sovittujen palveluvaatimusten ja palvelukatkosten liiketoiminnalle aiheuttamien vaikutusten analyysiin, asiakkaan liiketoiminnan prioriteettien, liiketoiminnallisten jatkuvuussuunnitelmien, palvelutasosopimusten ja arvioitujen riskien yhdistelmälle. Canon ylläpitää riittävää palvelukapasiteettia sekä toimintasuunnitelmaa, jotka varmistavat sovitun palvelutason säilymisen häiriön sattuessa.

### 5.1 Viestintä

Service Desk on tiiviissä yhteistyössä asiakkaan organisaation kanssa ja viestii sovitun häiriönhallintamallin mukaisesti välittömästi asiakkaan määrittämälle taholle. Merkittävässä häiriötilanteissa Canonin palvelupäällikkö osallistuu asiakkaan kriisiviestintäryhmään.

### 5.2 Seuranta

Palvelun ja palvelutasojen toteutumista seurataan säännöllisissä asiakaskohtaisissa seurantakokouksissa, jotka on määritelty Palvelusopimuksessa.

### 5.3 Muutokset

Canon suorittaa tässä palvelukuvauksessa tarkoitetun palvelun sopimukseen määritellyn palvelutason mukaisesti. Canonilla on oikeus päivittää tätä palvelukuvausta tarpeen mukaan. Oleellisista palvelumuutoksista ilmoitetaan asiakkaan ilmoittamalle yhteyshenkilölle.

## 6. ITIL mukainen toimintamalli

Canon noudattaa palvelutuotantoprosesseissa ITIL-standardin mukaisia käytäntöjä.

### Määrittäminen

Määritellään asiakkaan tuotantoympäristön nykytila ja mahdollisuudet Canon-ratkaisun suunnittelua varten

### Suunnittelu

Canon-ratkaisun suunnittelu ja ehdotus teknisestä ratkaisusta ja toteutuksesta

### Käyttöönotto

Ratkaisun käyttöönotto (teknologia) ja muutosprosessin hallinnointi

### Hallinta

Palvelun tuottaminen ja tuotantoympäristön hallinnointi, jatkuva toiminnan mittaaminen



**Seuranta:**

Palvelun ja palvelutasojen toteutumisen seuranta säännöllisissä asiakaskohtaisissa seurantakokouksissa