Ymateb i geisiadau a gyflwynir i'r ddesg gwasanaeth TG

Trosolwg

Y ddesg gwasanaeth TG yw’r pwynt cyswllt unigol rhwng darparwr y gwasanaeth a defnyddwyr systemau TG, p'un a yw darparwr y gwasanaeth yn ddarparwr gwasanaeth allanol neu’n dîm cymorth mewnol y sefydliad. Mae desg gwasanaeth nodweddiadol yn rheoli digwyddiadau a cheisiadau am wasanaeth, yn ogystal â delio â'r broses o gyfathrebu â defnyddwyr.

Mae'r safon hon yn cwmpasu gweithrediad swyddogaeth y ddesg gwasanaeth gan gynnwys rhoi cymorth ar lawr gwlad i ddiwallu anghenion defnyddwyr. Mae’n cynnwys ymateb i geisiadau am gymorth ac ymdrin â digwyddiadau a phroblemau a allai godi sy’n gysylltiedig â TG, gan roi cymorth uniongyrchol i ddefnyddwyr terfynol ar draws amrywiaeth o blatfformau. Mae hefyd yn cynnwys ymdrin ag ymyriadau i wasanaeth a rhoi newidiadau arfaethedig ar waith i warantu bod gwasanaethau TG ar gael.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Monitro log materion y ddesg gwasanaeth i nodi rhybuddion a cheisiadau am wasanaeth gan gwsmeriaid
2. Adolygu rhybuddion awtomataidd i ddilysu digwyddiadau yn unol â safonau sefydliadol
3. Cofnodi ceisiadau am wasanaeth a atebwyd drwy ddefnyddio offer a gweithdrefnau sefydliadol diffiniedig
4. Cael gwybodaeth gan ddefnyddwyr i nodi a chategoreiddio ceisiadau am wasanaeth
5. Asesu datrysiadau ar gyfer ceisiadau am wasanaeth yn unol â safonau sefydliadol
6. Gwerthuso pa mor addas yw datrysiadau wrth ddatrys digwyddiadau a gyflwynir i'r ddesg gwasanaeth
7. Uwchgyfeirio unrhyw geisiadau am wasanaeth sydd y tu allan i lefel cymhwysedd ac awdurdod i staff cymorth priodol, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
8. Cael cadarnhad gan gwsmeriaid bod ceisiadau am wasanaeth wedi'u datrys
9. Cofnodi'r broses o ddatrys ceisiadau am wasanaeth gan ddefnyddio dulliau a gweithdrefnau sefydliadol diffiniedig

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Y ffactorau sy'n ymwneud â monitro rhybuddion awtomataidd a cheisiadau am wasanaeth gan gwsmeriaid
2. Y mathau o geisiadau neu ddigwyddiadau a allai godi a sut i'w datrys
3. Y dulliau a'r technegau a ddefnyddir i nodi a gwerthuso atebion neu ddatrysiadau newydd
4. Y technegau rheoli cyfluniad a rheoli fersiynau ar gyfer cynnal a chadw/newid meddalwedd
5. Y gweithdrefnau, yr arferion a'r offer ar gyfer datblygu, profi a chymhwyso newidiadau i feddalwedd
6. Y polisïau, gweithdrefnau, canllawiau, Cytundebau Lefel Gwasanaeth a safonau codio ar gyfer ymdrin â digwyddiadau neu geisiadau am wasanaeth TG
7. Y gwahanol raglenni TG a'r amgylcheddau sy'n rhan o gylch gwaith y ddesg gwasanaeth
8. Pwysigrwydd defnyddio cytundebau penodol gyda chleientiaid, Cytundebau Lefel Gwasanaeth a chynlluniau rheoli
9. Terfynau cyfrifoldebau mewn perthynas â digwyddiadau/ceisiadau am wasanaeth TG
10. Y gweithdrefnau ar gyfer uwchgyfeirio problemau i awdurdod ar lefel uwch
11. Yr offer, y templedi a'r prosesau ar gyfer cofnodi a monitro ceisiadau am wasanaethau a digwyddiadau a sut i'w defnyddio
12. Y catalog safonol o ddatrysiadau a sut i'w ddefnyddio i ddatrys ceisiadau am wasanaeth gan ddefnyddwyr

Ymateb i geisiadau a gyflwynir i'r ddesg gwasanaeth TG

Datblygwyd gan	e-skills
Fersiwn rhif	1
Dyddiad cymeradwyo	31 Maw 2017
Dyddiad Adolygu Dangosol	01 Ebr 2020
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	The Tech Partnership
RCU gwreiddiol	TECIS71531
Galwedigaethau perthnasol	Swyddog Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu, Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu, Gweithwyr Proffesiynol Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu
Cyfres/Set	TG a Thelathrebu
Geiriau Allweddol	Desg gwasanaeth, cefnogaeth