

Mitt gymnasievals supportmodell och ansvar:



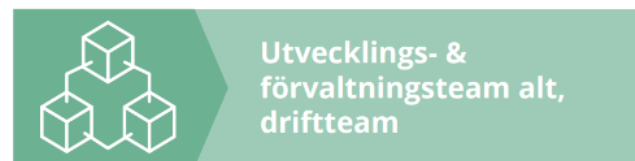
- Kontaktar lokal supportorganisation/kansli vid incident eller problem



- Ger support till elever & externa användare
- Lokal supportorganisation bestående av kanslipersonal
- Förväntas hantera och lösa process- och verksamhetsärenden
- Kontaktas vanligtvis via telefon eller mail inom bestämda tider



- Support till kanslier via telefon eller ärendehanteringssystem
- Utökad support under intensiva perioder och inför, under och efter viktiga datum under antagningsåret
- Hanterar ärenden av mer teknisk karaktär
- Hanterar vissa process- och verksamhetsstöd som ej är lokala



- Förvaltningsteamet hanterar och löser process- och verksamhetsärenden
- Utvecklingsteamet hanterar och löser tekniska incidenter och problem kopplat till applikationen
- Driftteamet hanterar tekniska incidenter kopplat till infrastruktur och drift
- Kontaktas via ärendehanteringssystem från Ineras kundtjänst