Kom i gang med BankID support

Her finner du litt informasjon hvordan du logger på portalen for BankID Support.

Det kommer hele tiden endringer i løsningen slik at noe av funksjonaliteten blir endret.

Innhold

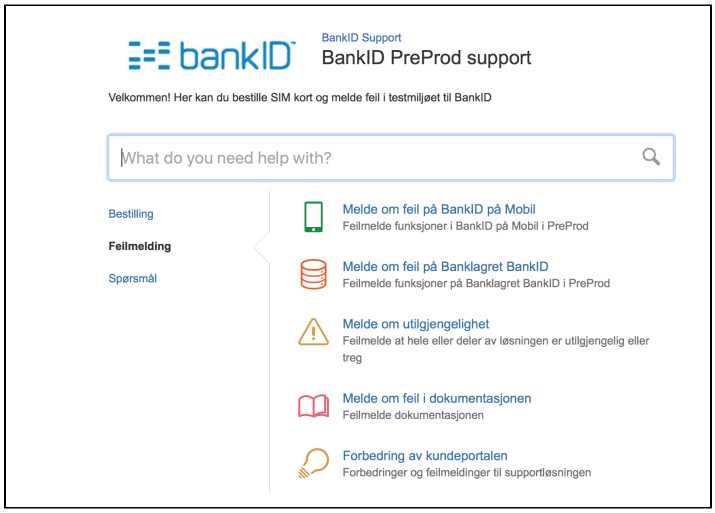
- Step-by-step guide
  - Pålogging på portalen
- Bruk av kundeportalen
  - Søke etter løsninger
  - Registrere ny sak
  - Se tidligere registrerte saker
- SLA
  - Svartid (Time to Respond)
  - Løsningstid (Time to resolution)
  - Oversikt over ikoner
  - SLÅ mål
    - Prioritet
    - Time to Respond (Svartid)
    - Time to Resolution (Løsningstid)
- Brukertilfredshet

Step-by-step guide

Pålogging på portalen

1. Legg inn følgende URL i nettleseren: https://servicedesk.bankidnorge.no/jira/servicedesk/customer/portal/3
2. Logg inn med brukernavn du fikk i invitasjonen og passordet du laget ved registrering

Du skal nå se åpningsbildet som ser ut som bildet under (gjelder preprod).



Ulike portaler

Husk at det er to forskjellige portaler - en for produksjonsmiljøet og en for testmiljøet (Pre-prod). Du må ha bruker i begge for å benytte de. Når du er innlogget kan du bytte mellom de to portalene uten å logge inn på nytt.

Bruk av kundeportalen

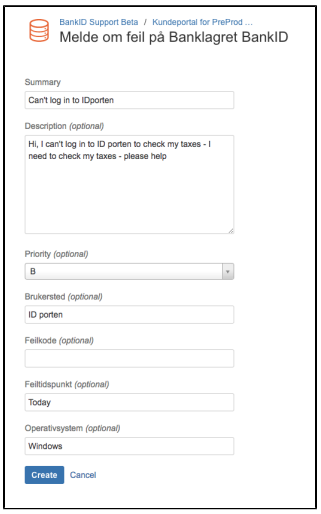
Søke etter løsninger

Øverst er det et søkefelt hvor du kan søke etter løsninger på problemet du har - det er kun artikler i kunnskapsbasen du ser. Denne er veldig tynn nå i starten, men vil bli fylt opp før lansering samt etter hver gang support besvarer en henvendelse som flere kan ha nytte av.

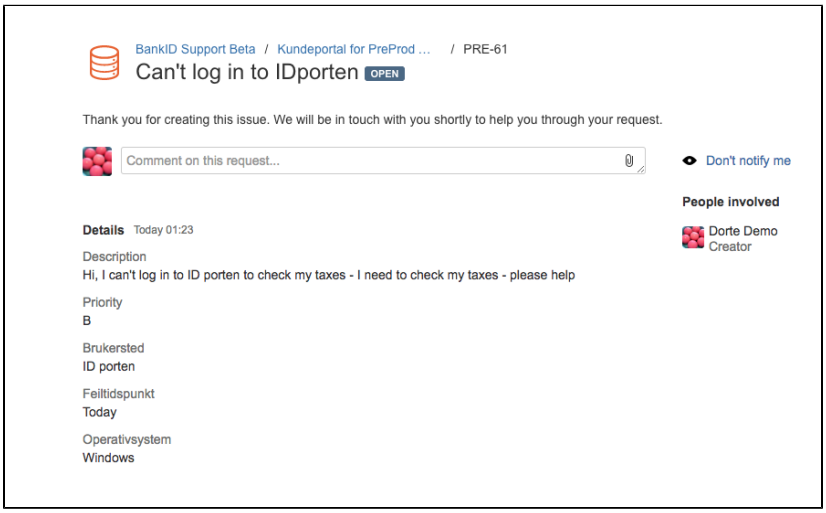
Registrere ny sak

Venstre side har de ulike kategoriene av henvendelser, listen på høyre side endrer seg etter kategori. De ulike typene av henvendelser tar deg til forskjellige skjemaer tilpasset typen. Under bestilling kan dere også bestille nye supportbrukere.

Skjemaet under hver sakstype skal være selvforklarende og felter markert med en asterisk er påkrevde.



Etter saken er opprettet vil man se resultatet og et saksnummer man senere kan benytte. Det vil også bli sendt en epost som bekrefter mottak av saken.



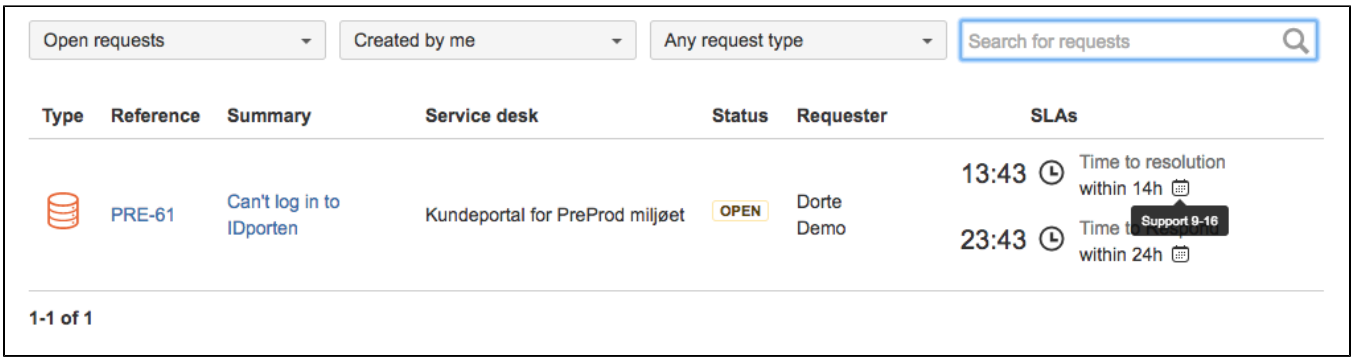
Saken vil ha status åpen (Open) som betyr at ingen har sett på den ennå. Så fort en saksbehandler har sett på saken vil den endre status til "Under arbeid" (In progress). Dersom saksbehandler trenger mer informasjon fra deg vil saken endre status til "Venter på kunde" (Waiting for Customer) inntil kunden har besvart henvendelsen. Det vil bli varslet på epost at saken endrer status.

Se tidligere registrerte saker

Øverst er det en menylinje der du kan se/endre din egen profil (legg gjerne til bilde 🙂) og se tidligere innsendte henvendelser fra deg og ditt team (team er stort sett brukere fra samme selskap).



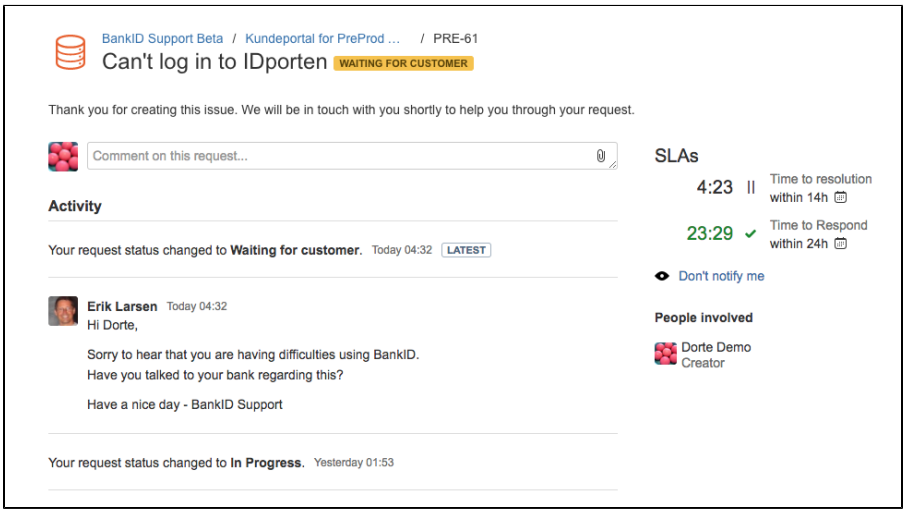
Klikker man på linken åpnes en liste over åpne saker slik som dette:



Her kan man filtrere og søke etter tidligere henvendelser. Feltene i listen er

- Type: Type henvendelse (Request Type)
- Reference: Saksnummer
- Summary: Saksnavn
- Service Desk: Hvilken kundeportal saken er innmeldt på (produksjon eller pre-prod)
- Status: Status på saken
- Requester: Hvem som åpnet saken
- SLAs: Gjenstående tid på svartid og løsningstid

Ved å klikke på en sak åpnes saken og man kan kommentere for å svare på spørsmål eller gi utfyllende opplysninger.



Dersom dette er en sak som er innmeldt av noen andre i teamet kan man delta i oppdateringene ved å trykke på den blå knappen "Join Request".

Selv om det kommer en epost med oppsummering av saken og eventuelle nye endringer er det ikke mulig å besvare den eposten - alle kommentarer skal legges inn i portalen. Saksgangen kan følges kronologisk med seneste oppdatering øverst. Man besvarer ved å kommentere i det øverste feltet og saken endrer status automatisk.

SLA

Svartid (Time to Respond)

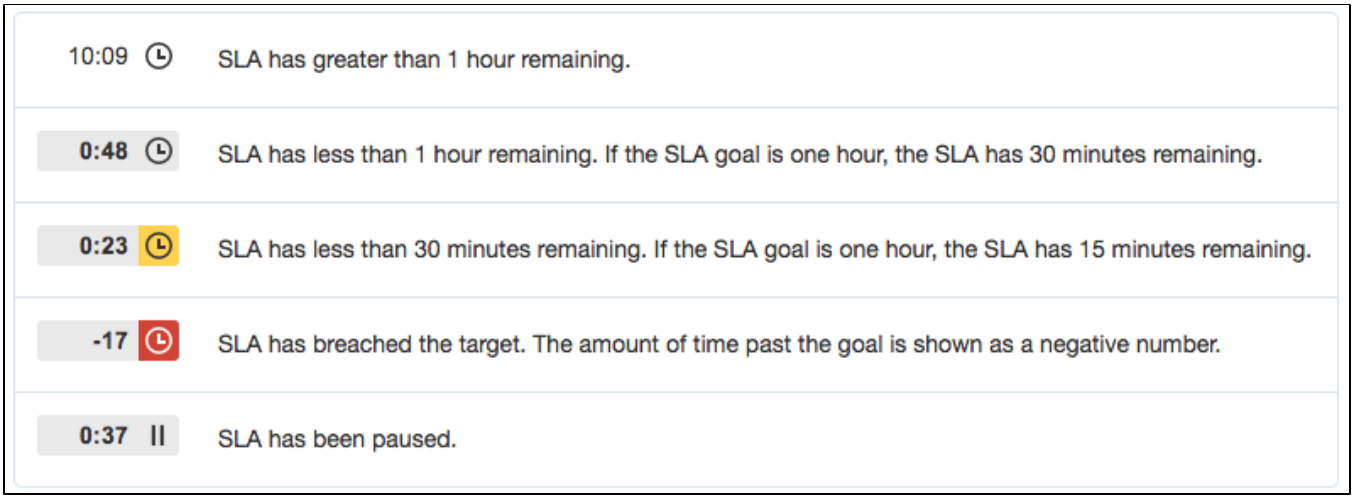
Klokken starter når saken opprettes og stopper når saken flyttes til "In Progress". Det benyttes en kalender som er 9-16 på hverdager og tiden er i timer. Klokken pauses utenfor denne tiden, 7 timer tilsvarer altså en arbeidsdag.

Løsningstid (Time to resolution)

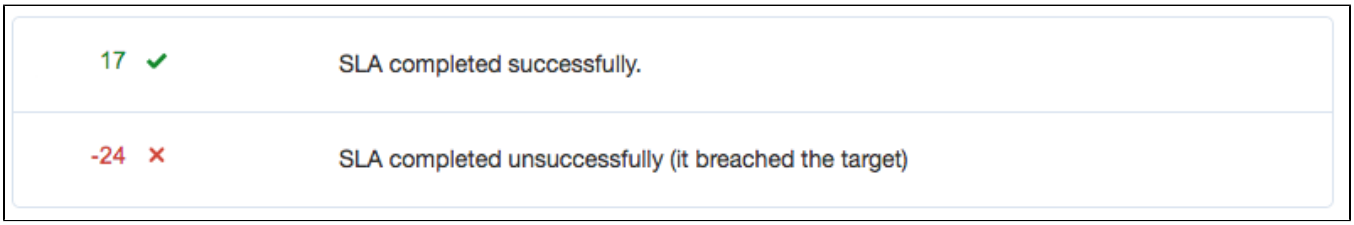
Klokken starter når saken opprettes og stopper når saken lukkes. Det benyttes en kalender som er 9-16 på hverdager og tiden er i timer. Klokken pauses utenfor denne tiden, 7 timer tilsvarer altså en arbeidsdag. Klokken pauses når saken står i "Waiting for Customer"

Oversikt over ikoner

Dersom SLA klokken ikke har stoppet vil følgende ikoner bli benyttet:



Etter at SLA klokken har stoppet vil følgende ikoner bli benyttet for å vise om målet ble nådd eller ikke.



SLÅ mål

Nedenfor finner du de foreløpige målene - endelig SLA mål vil bli sett senere.

Prioritet

Det skal benyttes tre ulike nivåer med prioritet på henvendelser. Kunder setter selv prioritet når saken opprettes, men support-koordinator kan endre denne dersom den åpenbart er feil eller i samråd med kunde. BankID Norge kan overstyre prioritet ved uenighet.

Kategoriseringen samsvarer med driftsavtalen bilag 5. SLA er harmonisert med driftsavtalen bilag 5.

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk Feil	Feil som kan medføre at systemet stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner som er kritiske ikke er levert eller ikke virker som avtalt. Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at systemet eller vesentlige deler av det ikke kan benyttes.
B	Alvorlig Feil	Feil som kan medføre at funksjoner som er viktige ikke virker som beskrevet og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at viktige funksjoner ikke kan benyttes.
C	Mindre alvorlig feil	Feil som kan medføre at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som relativt lett kan omgås. Dokumentasjonen er mangelfull, upresis eller kan lett misforstås.

Time to Respond (Svartid)

Miljø	Request Type	SLA	Kalender	SLA Mål
Produksjon	Feilmeldinger A prioritet	3 timer	9-16	100%
	Feilmeldinger B Prioritet	7 timer (1d)	9-16	95%
	Feilmeldinger C prioritet	7 timer (1d)	9-16	90%
	Bestilling ny supportbruker	7 timer (1d)	9-16	90%
	Feilmelding dokumentasjon	7 timer (1d)	9-16	90%
	Forbedringer kundeportalen	7 timer (1d)	9-16	90%

	Bestilling av Firewallåpninger	7 timer (1d)	9-16	90%
	Bestilling av Nettverkstilgang	7 timer (1d)	9-16	90%
Testmiljøer	Feilmeldinger A prioritet	4 timer	9-16	100%
	Feilmeldinger B Prioritet	7 timer (1d)	9-16	95%
	Feilmeldinger C prioritet	7 timer (1d)	9-16	90%
	Bestilling ny supportbruker	7 timer (1d)	9-16	90%
	Bestilling SIM kort	7 timer (1d)	9-16	90%
	Bestilling Testsertifikat	7 timer (1d)	9-16	90%
	Feilmelding dokumentasjon	7 timer (1d)	9-16	90%
	Forbedringer kundeportalen	7 timer (1d)	9-16	90%
	Generelle spørsmål (presale)	7 timer (1d)	9-16	90%
	Bestilling av Firewallåpninger	7 timer (1d)	9-16	90%
	Bestilling av Nettverkstilgang	7 timer (1d)	9-16	90%

Time to Resolution (Løsningstid)

Miljø	Request Type	SLA	Kalender	SLA Mål
Produksjon	Feilmeldinger A prioritet	14 timer (2d)	9-16	100%
	Feilmeldinger B Prioritet	21 timer (3d)	9-16	95%
	Feilmeldinger C prioritet	21 timer (3d)	9-16	90%
	Bestilling ny supportbruker	14 timer (2d)	9-16	90%
	Feilmelding dokumentasjon	35 timer (5d)	9-16	90%
	Forbedringer kundeportalen	35 timer (5d)	9-16	90%
	Bestilling av Firewallåpninger	70 timer (10d)	9-16	90%
	Bestilling av Nettverkstilgang	70 timer (10d)	9-16	90%
Testmiljøer	Feilmeldinger A prioritet	14 timer (2d)	9-16	100%
	Feilmeldinger B Prioritet	35 timer (5d)	9-16	95%
	Feilmeldinger C prioritet	35 timer (5d)	9-16	90%
	Bestilling ny supportbruker	14 timer (2d)	9-16	90%
	Bestilling SIM kort	14 timer (2d)	9-16	90%
	Bestilling Testsertifikat	14 timer (2d)	9-16	90%
	Feilmelding dokumentasjon	35 timer (5d)	9-16	90%
	Forbedringer kundeportalen	35 timer (5d)	9-16	90%
	Generelle spørsmål	14 timer (2d)	9-16	90%
	Bestilling av Firewallåpninger	70 timer (10d)	9-16	90%
	Bestilling av Nettverkstilgang	70 timer (10d)	9-16	90%

Brukertilfredshet

Det blir benyttet målinger av brukertilfredshet. Etter en sak er lukket kommer det en epost der man kan velge 1-5 stjerner.

Related articles

Content by label

There is no content with the specified labels