

OFFICE 365 SUPPORT

FÅ SNABB HJÄLP MED TEKNIKSTRUL OCH HANDHAVANDEPROBLEM



Microsoft Office365 har på kort tid blivit en av de mest använda IT applikationstjänsterna på många svenska företag. För att underlätta för er administratör och era användare erbjuder Telia supporttjänster för ni skall få snabb och effektiv hjälp vid fel eller problem.

Det kan vara att administratören behöver hjälp med att skapa nya användare eller har funktionella frågor alternativt att användare har kört fast i Office paketets program. Med tjänsten får ni direktaccess till våra IT specialister som kan hjälpa er med frågor, felsökning eller handhavandeproblem. Vid behov kan vi fjärrstyra datorn och på så sätt snabbt ger er guidning eller felavhjälpning.

Telia erbjuder olika nivåer av support, förutom enklare kostnadsfri bassupport som ingår när ni köper Office365 abonnemang av Telia så kan ni teckna mer kompletta supporterbjudanden. Office365 Support Plus ger er helhetssupport på Office365 och Personlig Tekniker Plus ger er support på hela er IT-miljö.

Som vanligt med Office365 så är prismodellen både klok och enkel. Det enda ni betalar är en fast avgift per användare och månad.

FÖRDELAR MED TELIA SUPPORT FÖR OFFICE365

MINSKAD TEKNIKSTRUL	Ni får snabbhjälp av våra IT specialister så ni slipper frustration på grund av teknikstrul och kan fokusera på er kärnverksamhet
VI KAN HELHETEN	Om ni samtidigt har köpt mobila eller fasta bredbandsanslutningar från Telia kan vi vid problem avhjälpa dem vid Office365 problem
HÖG KOMPETENS	Telia är Microsoft Gold Partner och våra IT-specialister har stor erfarenhet av Office365 och angränsande produkter
INGA OVÄNTADE SUPPORTKOSTNADER	Fast pris per användare och månad oavsett hur många ärenden ni har eller hur lång tid de tar att lösa.

Vi löser dina problem

Er administratör eller användare kan kontakta våra IT specialister som hjälper er med inställningar, handhavande eller felavgränsning. Är det ett generellt fel i Office365 tar vi kontakt med Microsoft.

Direktingång till kvalificerat stöd

När ni tecknar Telias supporttjänster blir ert företag med automatik en prioriterad kund. Det betyder att ni och era kollegor får en egen telefoningång som leder direkt till våra it-specialister.

Därmed får ni garanterat tag på oss just när det behövs som bäst. Ni slipper knappa er fram i talsvarsmenyer och undviker telefonköer. Resultatet är att ni snabbast möjligt får ert problem löst, så att ni kan komma vidare med den arbetsuppgift ni höll på med.

Effektiv assistans via fjärrstyrning

Om problemet berör inställningar eller handhavande av olika program och funktioner i Office 365 brukar den effektivaste metoden vara att låta en av våra IT-specialister fjärrstyra användarens dator. Detta förutsätter att ett litet kostnadsfritt fjärrstyrningsprogram installeras.

För att vi ska kunna fjärrstyra datorn måste användaren först ge oss en särskild kod. Fjärrstyrningen varar endast under den tid som telefonsamtalet med IT-specialisten pågår. Dessutom kan ingen annan än Telia aktivera den här funktionen. Du bibehåller alltså en hög nivå på IT-säkerheten.

Flexibel prismodell

Telia Office365 support erbjudanden riktar sig främst till företag på mellan 1 och 250 anställda. Det gör att vi är specialiserade på att arbeta med små och medelstora företag som inte alltid har en egen IT-avdelning eller hög teknisk kompetens.

Supporttjänsterna finns i 3 olika paketeringar. Den enklare Office365 Support Bas ingår när ni köper Office365 abonnemang via Telia, och de två mer avancerade tjänsterna tecknas till ett fast pris per användare och månad.

- Med supporttjänsterna får ni tillgång till obegränsad online support för de användare som ni har tecknat tjänsten för.
- Öppettider är helgfria vardagar 08:00- 16:30
- Önskar ni i ett enskilt ärende hjälp på plats så får ni ett fastpris förslag via Telia Personlig Tekniker.

TELIAS SUPPORTERBJUDANDE FÖR OFFICE 365

	OFFICE 365 SUPPORT BAS	OFFICE 365 SUPPORT PLUS	PERSONLIG TEKNIKER PLUS
DIREKT SUPPORTNUMMER • Direktaccess till våra IT specialister	•	•	•
OFFICE 365 ABONNEMANGSSUPPORT • Hjälp med frågor om olika abonnemang	•	•	•
FELANMÄLAN AV OFFICE365-MILJÖN • Generella fel i kundens tenant och dess inställningar	•	•	•
FELSÖKNING PÅ ANVÄNDARNIVÅ I OFFICE 365 • Felsökning av problem för enskilda användare, gällande inställningar i Office365-tjänsten eller dess klientprogram via fjärrstyrning		•	•
ADMINISTRATORSHJÄLP FÖR OFFICE 365 • Hjälp med att lägga upp nya användare, återställa lösenord, distributionslistor, delade brevlådor och stötta med andra administratörsfrågor		•	•
SLUTANVÄNDARSUPPORT FÖR OFFICE 365 • Klientinstallations- och handhavandesupport för Office-applikationerna i Office365 som används på dator, mobil och smartphones		•	•
DATORRELATERAD SUPPORT • Hjälp med operativsystem, webbläsare, anti-virusprogram och andra inställningar i datorn. Installation av dator för nya användare inkl olika program			•
HJÄLP MED HÄRDVARUFEL • Hjälp med trasig PC, tangentbord, skärm, headset eller andra tillbehör			•
NÄTVERKS OCH IT INFRASTRUKTUR • Hjälp med felsökning och installation i det lokala nätverket (LAN, WiFi etc), gällande routrar, skrivare och andra nätverkskomponenter			•

Nästa steg

Läs mer om tjänsten på:
telia.se/office365

Kontakta din ordinarie representant på Telia,
eller gå in på telia.se/foretagskontakt och ange dina
kontaktuppgifter.

