

# ihlp® STAT



## Et løft til serviceaktiviteterne

Forestil dig en løsning som kan håndtere jeres forskellige serviceaktiviteter med integration til Statens IT, så I nemt kan udveksle de opgaver, hvor I samarbejder med Statens IT. Enkelt og lige til. Løsningen hedder IHLP og den spiller i dag en central rolle for serviceaktiviteterne hos en række af landets myndigheder.

## Overskuelig sagshåndtering

Med IHLP opnår du en sagsorienteret tilgang til jeres serviceaktiviteter, hvor du gennem overskuelige sagsvinduer har samlet alle relevante informationer om dine brugere og systemer. Det betyder, at du har et godt overblik over jeres aktiviteter, og at I kan træffe jeres beslutninger på et oplyst grundlag. Samtidig giver IHLP jer en bedre brug af jeres ressourcer, da løsningen hjælper med at automatisere jeres rutineprægede arbejdsgange. Fx får I et bedre flow i jeres arbejdsgange, når I anvender IHLP omkring jeres brugeradministration, i jeres bestillingsprocesser og til jeres fejlhåndtering: Ikke alene automatiserer IHLP processerne, løsningen hjælper jer også med at følge op på de sager, der ellers kunne lande mellem flere stole.

## Fokus på selvbetjening

Der er mange gevinster at hente, ved at involvere rekvirenterne i samspillet med jeres servicecentre. Netop derfor giver IHLP en række meget anvendelige selvbetjeningsmuligheder i form af:

- Selvbetjeningsguide, som gennem dynamiske servicevinduer og målrettede FAQ-artikler hjælper rekvirenterne med at oprette og følge deres sager.
- Genveje som rekvirenterne kan benytte, når de støder på fejl i deres systemer og har brug for hjælp.
- Integration til jeres mailsystem, så rekvirenterne kan sende mails til jeres supportpostkasse, som opretter sager i IHLP.
- Mulighed for at eksterne rekvirenter uden for jeres organisation også kan rapportere sager ind til IHLP – så sager fra fx borgere og samarbejdspartnere kan håndteres gennem IHLP.

## Integreret service

IHLP Stat kan leveres med integration til Statens IT's tjenester. Vi har i tæt samarbejde med vores kunder udviklet integration til Statens IT's Incident proces. Det betyder at sager, som ikke kan varetages af Statens IT, bliver overført til IHLP, hvorefter brugeren serviceres i IHLP. Slutbrugerne vil dog gennem hele sagens forløb kommunikere gennem sagen hos Statens IT, så de ikke skal forholde sig til forskellige Service Desk funktioner, for at få behandlet deres henvendelser. Herudover leveres integreret understøttelse af on-, off-boarding samt brugerændringsprocesserne mod Statens IT's leverancer.

## Efterlevelse af GDPR

I IHLP Stat kan du trygt arbejde med sager, som indeholder personfølsomme data. Det kan fx være inden for brugeradministration eller håndtering af support på fagsystemer.

Gennem løsningen definerer du, hvor i jeres processer der er områder med personfølsomme oplysninger: Disse områder samt filvedhæftninger slettes automatisk et antal dage efter en sag er afsluttet. Derved undgår du manuel datavask og sikrer at GDPR-reglerne for opbevaring overholdes.

## Effektiv rapportering

IHLP Analytics er en komplet og overskuelig rapporteringsløsning, som består af Dashboards og detaljerede rapporter. Her får I øjeblikksbilleder af forskellige KPI'er, som viser belastningen af Service Desk funktionen, udviklingen i sager og efterlevelse af servicemål m.m. – mens statusrapporter kan udarbejdes gennem brug af indbyggede rapportskabeloner.

## Porteføljestyling

IHLP Stat understøtter porteføljestyling af statslige it-systemer, efter de retningslinjer som Digitaliseringsstyrelsen har udstukket. Dette initiativ er sket i samarbejde med bl.a. Energistyrelsen – og sikrer, at dokumentationen af myndighedens systemer følger de fælles anvisninger.

## God mobilitet

IHLP Move giver mobilitet i serviceaktiviteterne. Om det er medarbejderne, som rekvirerer tjenester via deres mobile enheder eller det er kollegaer, som er rundt for at levere service og support, gør IHLP Move det nemt at oprette og behandle sager når man er på farten. Vi har designet IHLP Move med dynamiske genveje kaldet QuickForms, som giver mulighed for at oprette eller ajourføre sager med et snuptag: Det betyder at mængden af indtastninger holdes på et minimum, når man er mobil med IHLP Move. Er der behov for at rapportere sager med billeder, kan man fra IHLP Move anvende kameraet i sin enhed til at ajourføre sager. IHLP Move kan anvendes på smartphones og tablets med Android, iPhone og iPad enheder.





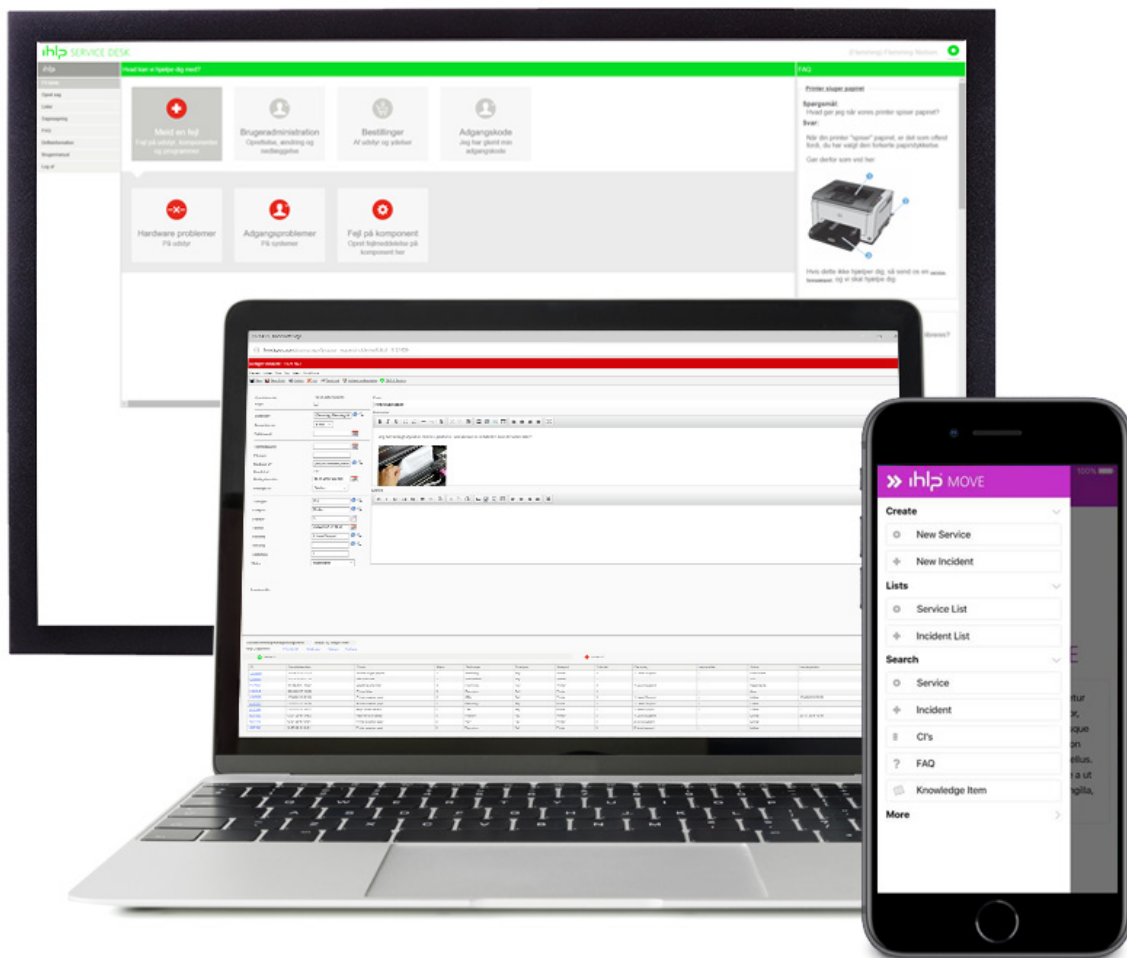
<b>ihlp<sup>®</sup> STAT</b> <b>Basis</b>	<b>ihlp<sup>®</sup> STAT</b> <b>Standard</b>	<b>ihlp<sup>®</sup> STAT</b> <b>Plus</b>
<b>Kr. 375,-</b> pr. supportagent/måned v. årlig fakturering.	<b>Kr. 395,-</b> pr. supportagent/måned v. årlig fakturering.	<b>Kr. 425,-</b> pr. supportagent/måned v. årlig fakturering.
<b>Kr. 525,-</b> pr. supportagent/måned v. månedlig fakturering.	<b>Kr. 545,-</b> pr. supportagent/måned v. månedlig fakturering.	<b>Kr. 575,-</b> pr. supportagent/måned v. månedlig fakturering.
Etableringsydelse i alt <b>kr. 69.500,-</b> til installation og undervisning.	Etableringsydelse i alt <b>kr. 99.500,-</b> til installation og undervisning.	Etableringsydelse i alt <b>kr. 169.500,-</b> til installation og undervisning.
<b>Indeholder:</b> IHLP Service Desk, IHLP Incident samt integration til mail og integration til Microsoft AD, QuickForms, Templates, IHLP Analytics, Hotkey, Selvbetjeningsguide foruden IHLP CMDDB.	Indeholder det samme som IHLP Basis samt: <b>Standardintegration af Incidents fra Statens IT.</b>	Indeholder det samme som IHLP Standard samt: <b>IHLP GDPR og Brugeradministration i IHLP med integration til Statens IT.</b>
Giver mulighed for at behandle sager og servicere systemer via browsere og mobile enheder gennem IHLP Move.	Giver mulighed for at behandle sager og servicere systemer via browsere og mobile enheder gennem IHLP Move.	Giver mulighed for at behandle sager og servicere systemer via browsere og mobile enheder gennem IHLP Move.
Aftalen giver adgang til telefonsupport og ret til løbende opgraderinger (timer til opgraderinger afregnes separat).	Aftalen giver adgang til telefonsupport og ret til løbende opgraderinger (timer til opgraderinger afregnes separat).	Aftalen giver adgang til telefonsupport og ret til løbende opgraderinger (timer til opgraderinger afregnes separat).
Bindingsperioden er minimum 12 måneder.	Bindingsperioden er minimum 18 måneder.	Bindingsperioden er minimum 24 måneder.

## Made in Denmark

IHLP er designet og udviklet i Danmark af iSpoc, som er etableret i 2006. Udlændinge- og Integrationsministeriet og Udlændingestyrelsen bl.a. anvender IHLP med integration til Statens IT, ligesom IHLP anvendes hos Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, Folkekirkens IT, Tinglysningsretten og Danmarks Statistik. IHLP anvendes også i andre sektorer, bl.a. hos Københavns Kommune og i en række andre af landets øvrige kommuner, ligesom du også finder IHLP hos bl.a. Syddansk Universitet, Royal Unibrew, Palsgaard, Schultz, Xerox og Formpipe. Organisationer som er med til at sætte deres præg på IHLP, fx når de ind i mellem mødes i IHLP Erfagrupeerne eller gennem møder med iSpoc.

## Godt i gang

Vi har fokus på at få jer godt i gang, uden omsvøb, inden for få dage. Og med vores uddannelseskoncept sikrer vi, at I hurtigt får de nødvendige færdigheder i løsningen. Hvis I med tiden får behov for at udbygge jeres IHLP løsning, er vi klar til at bistå jer. Som udgangspunkt vil vi håndtere jeres ønsker gennem afgrænsede mini-projekter, hvor I på forhånd kender økonomien, inden vi aftaler opstart.



## Service har mange ansigter

### Det med småt

Etableringsydelsen indeholder en standardinstallation, mens yderligere konsulentbistand til tilpasninger og omkostninger til rejse/kost/logi afregnes særskilt. Etableringsydelsen kan indgå i den løbende ydelse efter nærmere aftale.

I kan roligt brede IHLP ud i jeres organisation, for i IHLP afregnes kun abonnement for supportagenter, som er brugere der kan behandle sager gennem IHLP. Der er ingen omkostninger for slutbrugere, der skal kunne rekvirere serviceydelser gennem løsningen. Hvis I er flere end 35 supportagenter, kontakt iSpoc for nærmere prisoplysninger.

Alle beløb er oplyst i danske kroner ekskl. moms. Leverings- og betalingsvilkår følger iSpoc's alm. forretningsvilkår.

### Spørgsmål?

Vil du høre mere om, hvad IHLP kan gøre for jer eller har du spørgsmål i øvrigt, så tøv ikke med at kontakte os på tlf. +45 70 231 291.

