CUSTOMER AND SERVICE FOCUSED

Ár gCumarsáid

Chun teacht ar eolas faoinár gcuid gníomhaíochtaí agus seirbhísí agus chun a bheith cothrom le dáta le Nuacht, Imeachtaí agus Gnéithe, féach ar ár láithreán gréasáin: http://www.nuigalway.ie/information-solutions-and-services/

Foilsítear feasacháin ar ár leathanach baile faoi sheirbhísí atá as riocht nó faoi aon fhadhb eile, agus aon am atá leagtha amach le hobair chothabhála nó uasghrádaithe a dhéanamh a chiallódh cailliúint seirbhíse. Beidh an t-eolas seo ar fáil chomh maith ar rphost (liostáil roghnach) nó ar leathanach Facebook Dheasc Freastail na Leabharlainne agus IT (Leabharlann Shéamais Uí Argadáin, OÉ Gaillimh).

Tá comhairle agus tacaíocht faoin mbealach le teacht ar sheirbhísí IT agus conas iad a úsáid ar fáil ó Dheasc Freastail na Leabharlainne & IT atá lonnaithe i bhforhalla na Leabharlainne.

Sula ndéanann tú iarratas ar thacaíocht, féach ar ár láithreáin ghréasáin chun comhairle agus eolas a fháil:

- Don Fhoireann - http://www.nuigalway.ie/iss4staff
- Do Mhic Léinn - http://www.nuigalway.ie/iss4students

www.nuigalway.ie/information-solutions-and-services/

CUSTOMER ENGAGEMENT

Sonraí Teagmhála

- Logáil d'iarratas nó d'fhadhb le Córas Ticéad na Deisce Freastail (https://servicedesk.nuigalway.ie)
- Buail isteach chuig Deasc Freastail na Leabharlainne & IT atá lonnaithe i Leabharlann Shéamais Uí Argadáin (Urlár na Talún)
- Glaoigh ar an Deasc Freastail ag (091) 495777
- Seol do cheist ar ríomhphost chuig servicedesk@nuigalway.ie

Uaireanta Oscailte

Le linn an téarma acadúil tá an Lárionad Glaonna agus Deasc Freastail na Leabharlainne & IT ar oscailt :

- Luan go hAoine 08:30-22:00
- Satharn 09:30-13:00

Aiseolas agus Ardú Tosaíochta Iarratais

Fáiltímid roimh aon aiseolas ar do thaithí ar ár seirbhís agus aon mholtaí chun feabhais.

- Freagair an Suirbhé a chuirtear ar fáil agus do thicéad á dhúnadh.
- Féadfaidh tú do chuid moltaí a sheoladh chomh maith chuig servicedesk@nuigalway.ie agus 'Aiseolas' i líne an ábhair.
- Ardú Tosaíochta ar Iarratas: Má bhraitheann tú nach raibh do thaithí ar an tseirbhís do chustaiméirí sásúil, déan teagmháil le Bainisteoir na Deisce Freastail, Wesley Reilly, (wesley.reilly@nuigalway.ie) agus tabhair sonraí an ticéid tacaíochta.
- Má mheasann tú go bhfuil gá le níos mó aird a tharraingt ar an gceist, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh le Ceann na nOibríochtaí, Conor McMahon (conor.mcmahon@nuigalway.ie).

NUI Galway
OÉ Gaillimh

NUI Galway
OÉ Gaillimh

Réitigh agus Seirbhísí Faisnéise

Cairt do Chustaiméirí

www.nuigalway.ie/information-solutions-and-services/

Réamhrá

Tá Réitigh agus Seirbhísí Faisnéise (ISS) dírithe ar thacú leis an Ollscoil a cuid spriocanna a bhaint amach trí sheirbhísí IT a sholáthar, a fhorbairt agus tacú leo ar bhealach a chuireann bonn faoi agus a chumasaíonn príomhghníomhaíochtaí na foirne agus na mac léinn. Baineann ár gcuid seirbhísí le príomh-infreastruchtúr na líonraí sreangaithe agus gan sreang, ionaid agus córais sonraí, seirbhísí coitianta cosúil le ríomhphost, teileafónaíocht, priontáil agus seirbhísí deisce, agus príomh-fheidhmchláir Acadúla agus Fiontraíochta na hOllscoile.

Ceann de bhunluachanna na straitéise ISS is ea ár ngealltanas feabhas leanúnach a chur ar sheirbhísí do chustaiméirí agus ar rannpháirtíocht i ngach réimse, agus cur le leibhéal, le comhsheasmhacht agus le caighdeán ár n-idirghníomhaíochtaí le custaiméirí. Leagtar amach sa Chairt do Chustaiméirí an méid is féidir leat a bheith ag súil leis uainn i dtéarmaí caighdeán agus an t-achar a ghlacann freagra uainn. Tugtar eolas chomh maith ar conas teagmháil a dhéanamh linn chun aird níos mó a tharraingt ar fhadhb nó chun aiseolas a thabhairt dúinn faoin gcaoi a bhfuil ag éirí linn.

Forbairt agus Bainistíocht Athruithe

Chomh maith leis na príomhsheirbhísí IT a chur ar fáil agus tacú leo, tá sé mar aidhm ag ISS infreastruchtúr a chur ar fáil inar féidir athrú agus forbairt a dhéanamh ar sheirbhísí IT san Ollscoil, bunaithe ar thosaíocht agus ar rialachas cuí agus ag úsáid dea-chleachtas sa bhainistíocht a dhéantar ar athruithe IT le súil an drochthionchar ar oibríochtaí laethúla a laghdú. D'fhonn cabhrú linn é seo a bhaint amach go héifeachtach, molaimid duit teagmháil a dhéanamh le ISS sula gcuireann tú athrú lena mbaineann gné shuntasach IT i bhfeidhm.

Tá an fhoireann Bainistíochta Sinsearaí in ISS ar fáil chun labhairt leo ina leith seo:

- Conairí Digiteacha na Mac Léinn – John Lavelle john.lavelle@nuigalway.ie
- Oifig Bainistíochta Clár & Taifid na Mac Léinn – Adrienne Murray adrienne.murray@nuigalway.ie
- Bainistíocht Faisnéise – Larry Page larry.page@nuigalway.ie
- Taighde, Straitéis & Slándáil – Declan Staunton declan.staunton@nuigalway.ie
- Seirbhísí Fiontraíochta & Leanúnachas Gnó Seirbhísí Acadúla – Colette McGuinness colette.mcguinness@nuigalway.ie
- Oibríochtaí – Conor McMahon conor.mcmahon@nuigalway.ie
- An Stiúrthóir – Seán O'Farrell sean.ofarrell@nuigalway.ie

CUSTOMER AND SERVICE FOCUSED

Ár nGealltanais duitse

- A bheith cúirtéiseach agus cabhrach i ngach idirghníomhaíocht linn
- Fáilte a chur romhat, ar an bhfón nó ar an láthair, ar bhealach béasach agus cairdiúil
- D'iarratas nó d'fhadhb a chur ar taifead inár gcórais agus coinneáil leis go mbeidh sé réitithe
- Tú a choinneáil cothrom le dáta faoin dul chun cinn atáthar a dhéanamh
- Fadhbanna a réiteach chomh sciobtha agus is féidir de réir a n-ord tosaíochta
- Na hiarratais is coitianta a réiteach laistigh de thréimhse ama ar leith
- D'iarratas a bhogadh suas ar an liosta tosaíochta nuair is gá
- Suirbhé a dhéanamh leat nuair atá do thicéad á dhúnadh d'fhonn a chinntiú go bhfuil tú sásta leis an tseirbhís a fuair tú agus deis a thabhairt duit aiseolas a thabhairt ar an gcaoi ar dhéileálamar le d'iarratas agus bealaí chun feabhais a mholadh
-

www.nuigalway.ie/information-solutions-and- services/

NUI Galway
OÉ Gaillimh

Uasdátaithe 03/20

OPERATIONAL EXCELLENCE

Ár nGealltanais maidir leis an Leibhéal Seirbhíse

Cuireann ISS gach ticéad a thagann isteach ar chóras na dticéad i gceann de dhá chatagóir - Fadhbanna nó Iarratais ar Sheirbhís.

Baineann **Fadhbanna** le hinfhaighteacht nó feidhmíocht seirbhíse, agus ainmnítear duine éigin le déileáil leo, cuirtear in ord tosaíochta iad agus déantar iad a bhainistiú bunaithe ar chomh dáiríre is atá siad agus an tionchar a bhaineann leo. Táimid tiomanta fadhbanna a réiteach chomh sciobtha agus is féidir de réir an tábhacht a bhaineann leo, agus tú a choinneáil ar an eolas go rialta faoi réiteach na faidhbe.

Má tá fadhb ag cur isteach ar phríomh-fheidhmchláir nó ar sheirbhís atá in úsáid ag líon mór daoine, tabharfar **Fadhb Chriticiúil** air agus caithfear leis mar Thosaíocht 1 (P1), le súil an tseirbhís a chur ar ais ina ceart go tapa.

Is éard atá i gceist le h**Iarratas ar Sheirbhís** iarratas ar chomhairle nó ar rochtain a fháil ar ghné shonrach de sheirbhís, agus féadfaidh difríocht ollmhór a bheith i gceist maidir le cineál an iarratais agus an méid oibre a bheidh i gceist leis. Tá sé i gceist againn na hiarratais is coitianta a lua le leibhéal seirbhíse sonrach, agus tá sé i gceist againn cuntas a choinneáil, bainistíocht agus tuairisciú a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht ina leith. Seo a leanas na hiarratais ar sheirbhís agus na leibhéil seirbhíse lena mbaineann:

Rochtain ar Sheirbhísí IT	Iarratas at Chuntas Nua (P3) Cuntas a Dhíghlasáil (P3) Rochtain Bhreise (P4) Iarratas ar Phasfhocal a Athshocrú (P3)
Tacaíocht Ríomhaire Deisce/Glúine (Foireann & Mic Léinn Iarchéime)	Iarratas ar Chearta Riarthóra (P4) Iarratas ar Nasc Líonra Sreangaithe Nua (P5) Iarratas ar Nasc Líonra Sreangaithe (Bogadh Gléas) (P4) Iarratas ar Athíomhánú ar Ríomhaire (P5)
Stóráil Comhad	Spás Roinnte Acadúil (Tiomántán Q) (P4) Spás Roinnte Foirne (Tiomántáin M & N) (P4) Do Spás (Tiomántán U) (P4)
Bogearraí	Iarratas ar Bhogearraí (P3)

*** Tosaíochtaí:** P3 = 24 uair an chloig ; P4 = 48 uair an chloig; P5 = 5 lá