



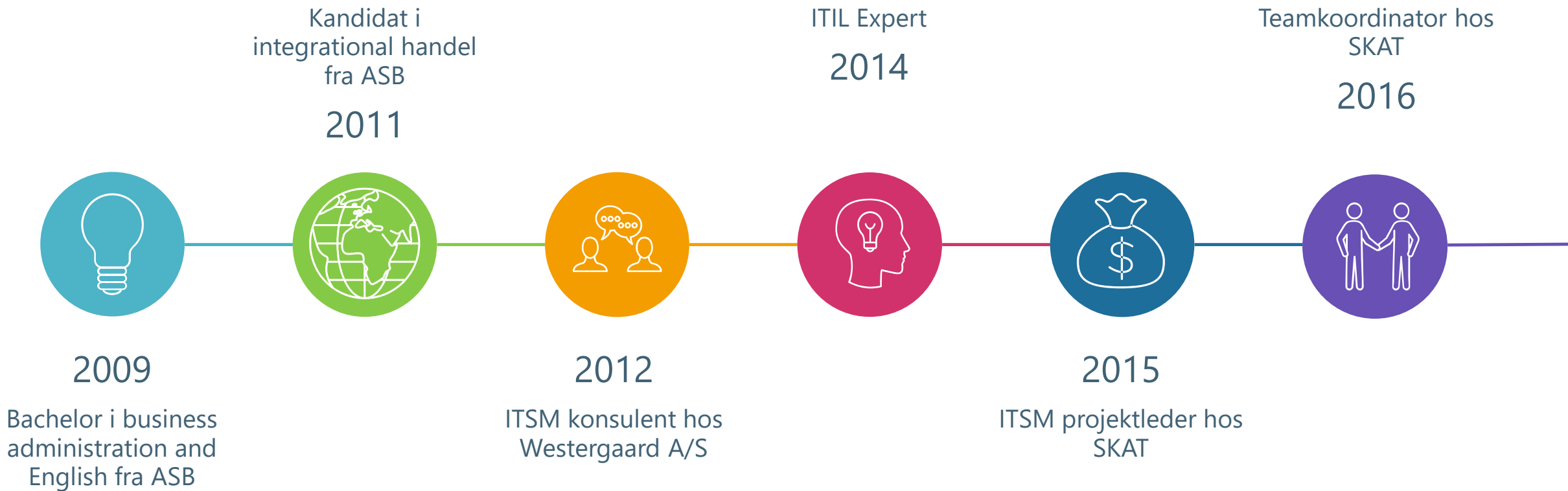
SKAT Mit IT

Viden først, sag bagefter – ny succesfuld brugerportal!

Aske Jørgensen,
Teamkoordinator, SKAT

Aske Jørgensen

Time, it flies when you're busy



Dagsorden

SKAT Mit IT: Viden først, sag bagefter – ny succesfuld brugerportal



01 Introduktion til SKAT

02 ITSM Projekt – implementering af Mit IT

03 Mit IT fordele og fokus

04 Fremtiden for Mit IT

01 Introduktion til SKAT

SKAT

SKAT henter årligt ca. 900 mia.
kr. ind i skatter og afgifter

Fakta om SKAT

Som myndighed sikrer vi
fundamentet for
finansiering af det danske
samfund.

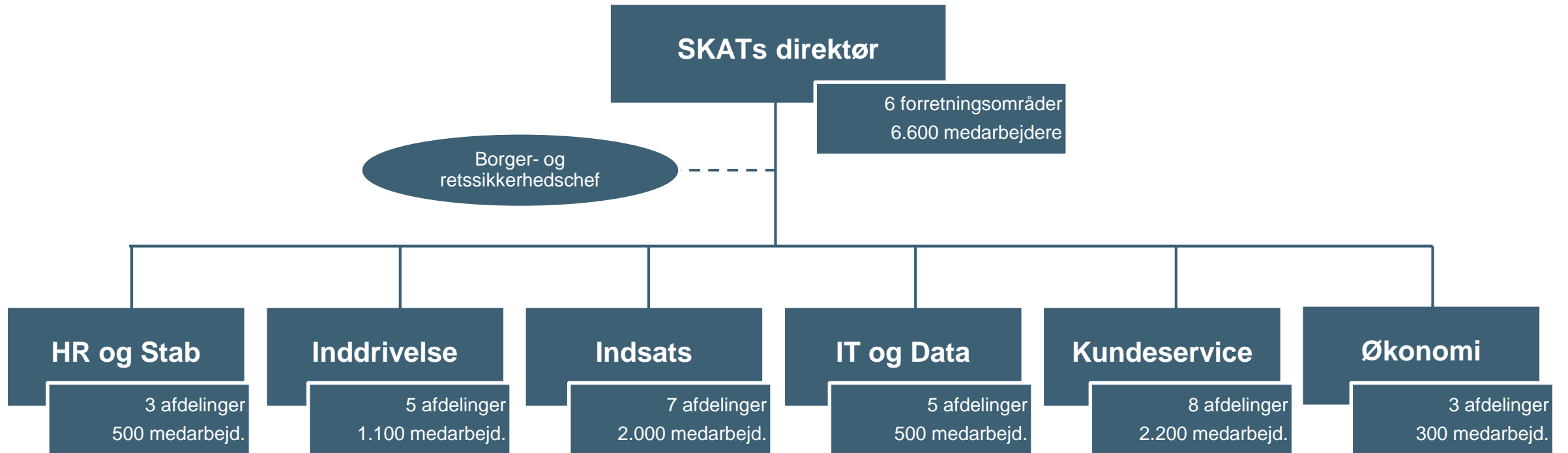
SKAT håndterer ca. 3,5 mio.
borgerhenvendelser om året

Vi er ca. 6.600 medarbejdere
fordelt over hele landet

Driftsbudget på ca. 5 mia.
på Finansloven 2017



Organisationsdiagram



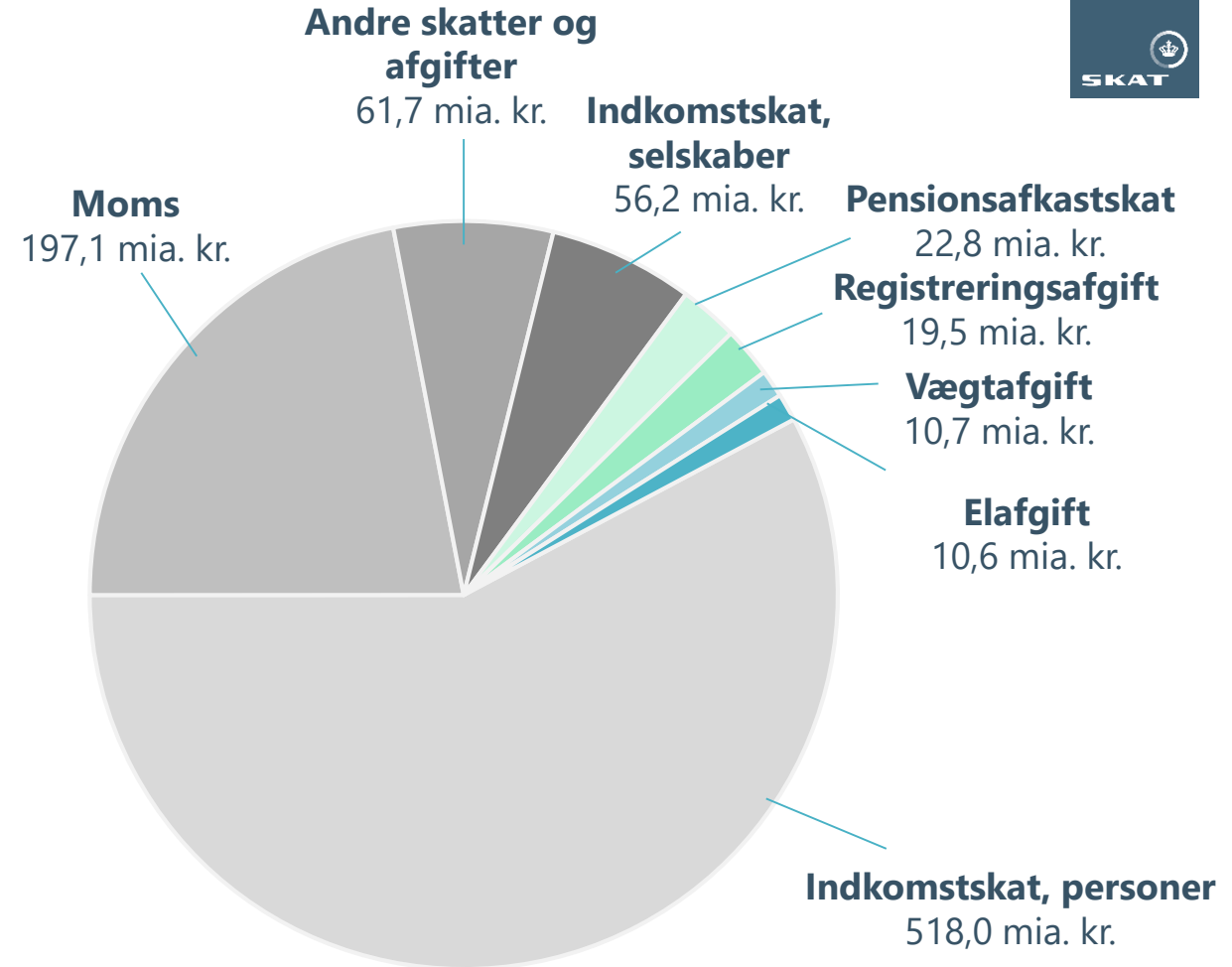
Vi er ca. 6.600 medarbejdere
fordelt over hele landet



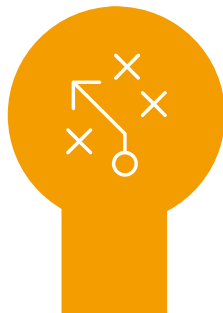
SKATs lokalisering



Fordeling af statens indtægter i 2016 (896,6 mia. kr.)



Vi er ca. 6.600 medarbejdere fordelt over hele landet







SKAT henter årligt ca. 900 mia. kr. ind i skatter og afgifter



02 ITSM Projektet

Baggrund for ITSM projektet

Implementering af tværgående ITSM processer og Remedy opgradering

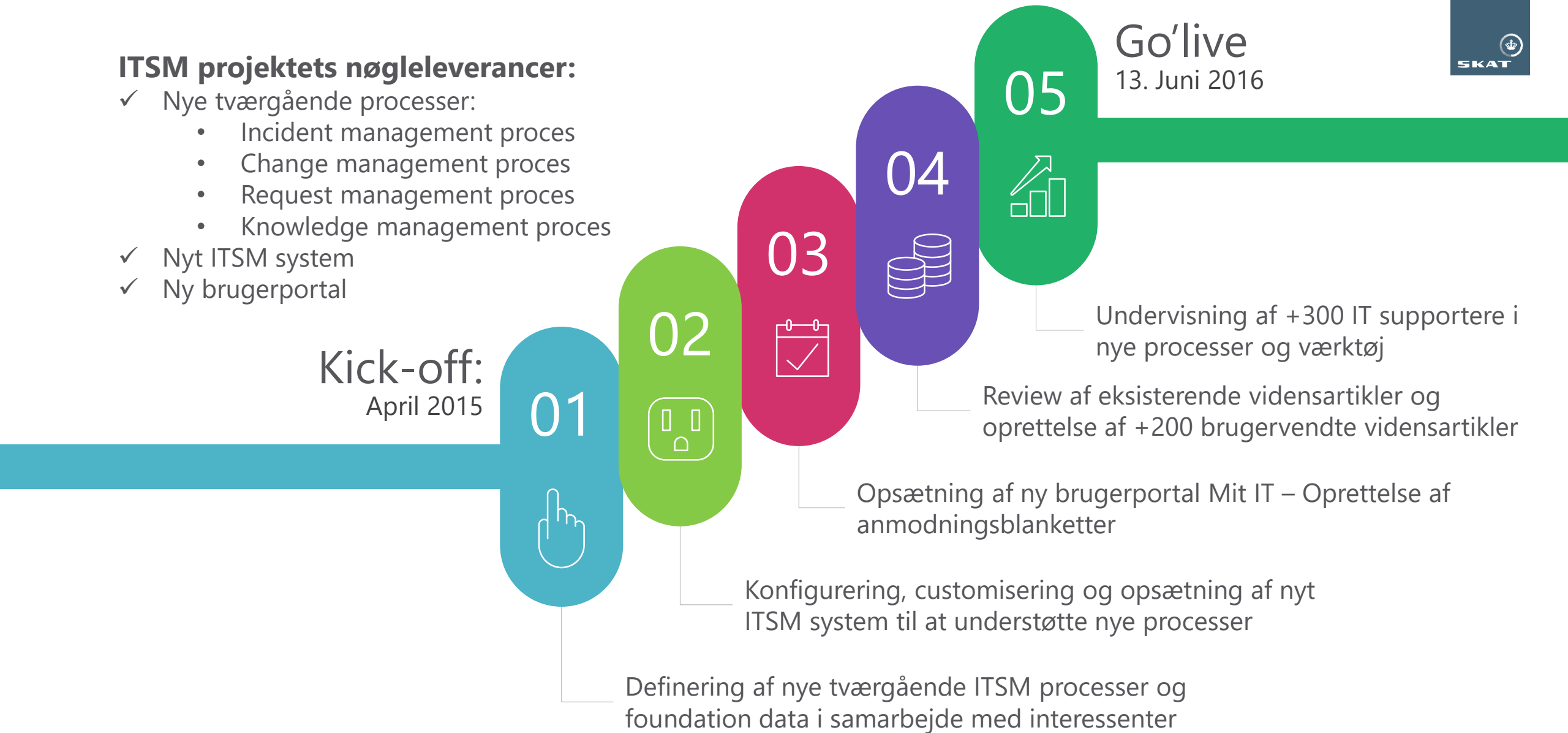
 <h2>ITSM tool</h2> <p>Daværende ITSM tool var:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Egenudviklet○ 14 år på bagen○ Ingen dokumentation○ Stor specialisering○ Mange customiseringer <p>01</p>	 <h2>Ingen fælles processer</h2> <p>Ingen tværgående processtyring:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Afhængig af kontor○ Afhængig af leverandør○ Afhængig af system <p>02</p>	 <h2>Manglende data</h2> <p>Ingen mulighed for rapportering</p> <p>Manglende:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Kategorisering○ Gruppeopdeling○ Sagstypeforvirring <p>03</p>	 <h2>Forældet brugerportal</h2> <p>Outdated teknologi</p> <ul style="list-style-type: none">○ Styret andet sted i SKAT: HR målrettet○ Begrænset søge funktionalitet○ Blanding af HR, IT, økonomi og facilities <p>04</p>
--	---	---	---

Formålet med projektet var, at understøtte SKAT ITs strategi om øget selvbetjening, bedre procesunderstøttelse, KPI og performance målinger og databaserede beslutninger.

ITSM projektets nøgleleverancer:

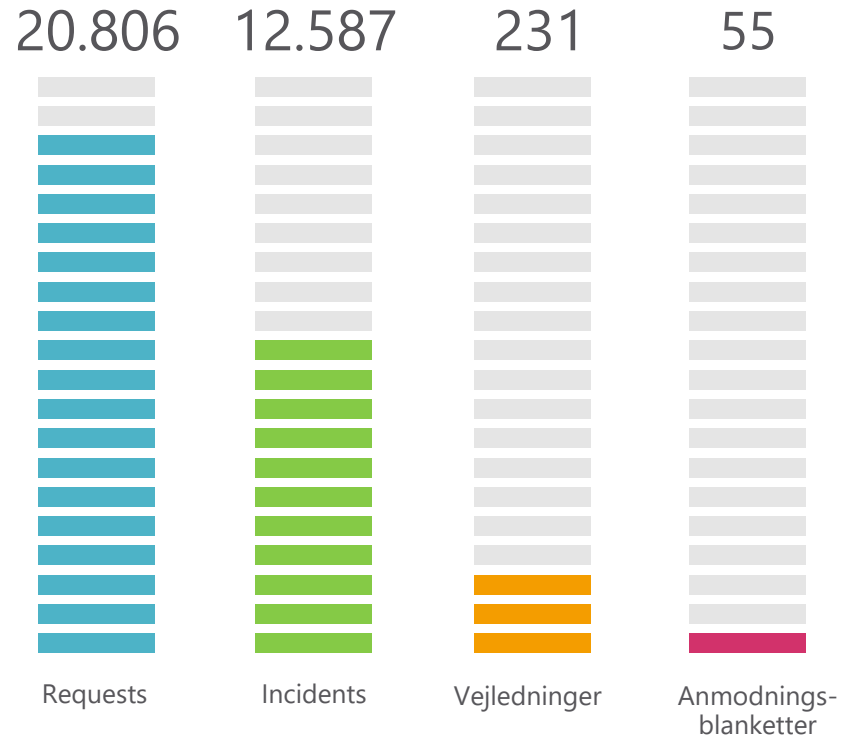
- ✓ Nye tværgående processer:
 - Incident management proces
 - Change management proces
 - Request management proces
 - Knowledge management proces
- ✓ Nyt ITSM system
- ✓ Ny brugerportal

Go'live
13. Juni 2016



03 Mit IT fordele og fokus

Mit IT Statistik

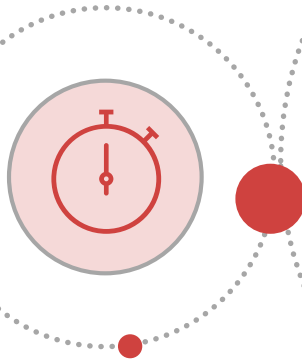


Antallet af incidents oprettet via Mit IT




Antallet af requests oprettet gennem Mit IT

Fordele ved Mit IT



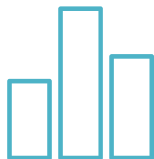
**Nyt moderne design
– sagsoverblik**



**Moderne teknologi
og funktioner**



**Mere målrettet IT
brugerportal – Fokus
på IT vejledning og
sagsoprettelse**



**Bedre data til analyse
– brugeradfærd og
feedback**



**Struktureret
sagsoprettelse og
pre-definerede
work flows**



Nyt moderne design – Søgning



Serviceboksen

Velkommen til serviceboksen. For at finde informationerne, vælg venligst i fanebladene herunder:

[Forside](#) [Emner](#) [Søg](#) [Sagsoversigt Serviceboksen](#)

outlook x [Søg](#)

- [AV-udstyr](#)
- [Barns sygdom](#)
- [Kontorartikler mm.](#)
- [Kørsel i egen bil](#)
- [Mødefaciliteter](#)
- [Mødelokaler og bordopstilling](#)
- [Sygdom](#)
- [Tjenestebil](#)
- [Tjenestecykel](#)

Mit IT - Søgning



Gennemse kateg...

outlook

Alle (30)	Elementer (0)	Anmodninger (5)	Vejledninger (25)
Storskærme mødelokaler		Ressource	Forhåndsvisning
Autosvar på Offentlig mappe i Outlook		Ressource	Forhåndsvisning
Outlook - opsætning af stedfortræder - sekretær		Ressource	Forhåndsvisning
Adgang til egen eller andres mail og g-drev IT bruger services		Handling	
Fejlmelding af IT system eller kontorprogram Fejlmeldinger		Handling	

Mest anvendte vejledninger

Ressource:

[Anskaffelse af software/licens support- og vedligeholdelses...](#)

Ressource:

[Opsætning af alternativ godke...](#)
IT

Mest anvendte anmodninger



Bestilling af diverse IT tilbehør

Bestilling af IT tilbehør f.eks. USB, rygsæk, mus, strømfor- syning, netværkskabel, etc.



Fejlmelding af IT system eller kontorprogram

Fejlmelding af et IT fagsystem, et generelt kontorprogram, eller andet f.eks



Bestilling af IT udstyr og telefoni til "nyansat"

Bestilling af PC, dockingstation, skærm, mobiltelefon og/eller headset til ny



Nedtagning af IT udstyr

PC, skærm, dockingstation og andet opmærket udstyr.

Sagsoversigt

Serviceboksen

Velkommen til serviceboksen. For at finde informationerne, vælg venligst i fanebladene herunder:

Forside Emner Søg **Sagsoversigt Serviceboksen**

Det kan tage et par sekunder at åbne sagsoversigten!

! IE is running in Compatibility View. Please remove Mid-tier URL from either IE Compatibility View Settings or Registry location. (ARWARN 9429)

52 sager		Opdater	Bemærkning til åben sag		Afslut sag	
Nr	Emne	Titel	Sagstype	Status	Opr.dato	Tidsfrist
RQSAC0000784306	SKATs interne rej	Bestilling af flybillet (max. 3 arbejdsdage)	Henvendelse	Afsluttet	2017-03-16	2017-03-22
RQSAC0000772861	Konferencer	Bestilling af konference i Danmark (max. 5 arbejdsdage)	Henvendelse	Afsluttet	2017-01-04	2017-01-11
RQSAC0000769740	SKATs interne rej	Oprettelse/ændring af rejseprofil i CWT (max. 5 arbejdsdage)	Henvendelse	Afsluttet	2016-12-12	2016-12-19
RQSAC0000769528	SKATs interne rej	Bestilling af flybillet (max. 3 arbejdsdage)	Henvendelse	Afsluttet	2016-12-09	2016-12-14
RQSAC0000767651	SKATs interne rej	Bestilling af flybillet (max. 3 arbejdsdage)	Henvendelse	Afsluttet	2016-11-29	2016-12-02
RQSAC0000765678	SKATs interne rej	Bestilling af hotel (max. 3 arbejdsdage)	Henvendelse	Afsluttet	2016-11-15	2016-11-18
RQSAC0000759502	Flytning	Flytning af medarbejder - SAP, løn, brev mv. (kun SKAT) (max. 5 arbejdsdage)	Henvendelse	Afsluttet	2016-10-05	2016-10-12
RQSAC0000748744	Omkontering	Omkontering - bestilling (max. 8 arbejdsdage)	Henvendelse	Afsluttet	2016-06-30	2016-07-12

Beskrivelse
Aktivitetsnummer (tidligere PSP-element): 7002222201
Dato for udrejse: 21/3-2017
Dato for hjemrejse: 21/3-2017
Fra: København
Til: Ålborg

Kommentarer
17-03-2017 10:08:20, w04578:
Afslutningstekst:
Kære Aske Kjærsgaard Jørgensen
Flybestillingen er gennemført ved Carlson Wagonlit Travel (CWT).
Du vil modtage din rejseplan direkte fra CWT. Du bedes tjekke rejseplanen og ved evt. aflysninger og ændringer bedes du rette direkte henvendelse til CWT.

Genveje (Dobbelt klik for at åbne)		
Titel		
APV/MTU		
Autorisationer		
Godkend Koncernservice sag		

0 relaterede personer	
Medarb.nummer	Navn

Vedhæftede filer		
Navn	Max...	At...
Trip itine	123 KB	Attac
		Attac
		Attac
		Attac
		Attac
		Attac
		Attac
		Attac

0 relaterede filer
Attachment Name

Velkommen Aske Kjærsgaard Jørgensen

Mit IT - Sagsoversigt



Mit IT

Min Startside

Min aktivitet

Support



Aske Jørgensen

Rediger



Aske Jørgensen

Oplysninger

Aske.Joergensen@skat.dk
Arbejde



72275528



Anmodninger



I dag



09.56



Bestilling af telefoni (headset og mobilt bredbånd) - Ingen - Tilbehør - iPhone 6/6S Cov

Normal

er gennemsigtig Ingen

Anmodnings-id: REQ000000117705

Status: Påbegyndt

Kommentarer



Hej Jasper, min første request på dette er blevet annulleret. Snakker lige med Jacob om hvorfor, men det er derfor jeg anmoder igen.

Mvh

Aske

Aske Jørgensen | 23. april 2017 — 13.57

Vejledning

Velkommen til Serviceboksen. For at finde informationerne, vælg venligst i fanebladene herunder:

Forside Emner Søg **Sagsoversigt Serviceboksen**

told

Alarmsystem
Arbejdsbeklædning og uniformer
Aviser, bøger, tidsskrifter og onlineprodukter
Blomster, reklameartikler, repræsentationsgaver mm
Dødsfald
ID - Legitimations - Foged - og kantinekort
Jubilæum og fortjenstmedalje
Kantine
Løn
Mødelokaler og bordopstilling
Nyansættelse af medarbejder (kun SKAT)
Parkering
Rengøring og affaldshåndtering
Sundhed
Sygdom
Tidsregistrering og opgavefordeling
Tillidsrepræsentanter
Toldprodukter

Sygdom
Tidsregistrering og opgavefordeling
Tillidsrepræsentanter
Toldprodukter

Toldprodukter



- Toldudvalget har godkendt en liste på toldprodukter til personligt udstyr, tjenestebilsudstyr og til søværtstrol til toldere i SKAT

Bestilling af toldprodukter (Kun SKAT)

Se **Billedkatalog** på enkelte toldprodukter.

- Udfyld **bestillingsskema** Serviceboksen" href="getFile.aspx?Id=133322" target="_blank">bestillingsskema Serviceboksen (opdelt i faneblad Toldprodukter og Skibskontrol).
- Gem det lokalt på din egen PC eller G-drev
- Opret en sag i formularen nederst på denne side
- Bestillingsskema vedhæftes sagen

Hvor godt blev du hjulpet?

Giv os feedback, så vi kan optimere vores indsats tak:



Hjælp teksten?

Ignorer venligst nedenstående fejlbesked.

! IE is running in Compatibility View. Please remove Mid-tier URL from either IE Compatibility View Settings or Registry location. (ARWARN 9429)

Opret sag via pilen til højre

Valgfri Opgaver/Varer

Ydelse ^	Dine bemærkninger	Valg

Fil navn	Fil størrelse	Fil nummer
		Fil nummer 1
		Fil nummer 2

Mit IT - Vejledning



Mit IT

Min Startside Min aktivitet Support



< Tilbage

Outlook - opsætning af stedfortræder - sekretær

1 af 1 personer syntes, denne ressource var nyttig



Reference

Oprettelse af en stedfortræder (sekretær) for mail eller kalender i Outlook

Du sidder i en lederfunktion og ønsker, at en anden (sekretær) kan passe din mail og/eller dine mødeindkaldelser.

Er du ikke er leder, men alligevel ønsker at give en kollega adgang til at kunne se din post og/eller kalender, er det IKKE denne løsning, der skal anvendes.

Følg vejledningen her:

1. Åbn "Outlook"
2. Klik på "Filer"
3. Klik på knappen "Kontoindstillinger"
4. Vælg "Stedfortræderadgang"
5. I boksen "klik på Tilføj"

Stedfortrædere



Vejledninger

Lignende artikler 189

Kan ikke se sager eller dokumenter

/autorisationer til WorkZone, da sagerne/dokumenterne kan være begrænset af indblik (rettigheder)

0/0 personer syntes, at denne artikel var nyttig

Outlook - Adgang til offentlige journalpostkasser

er givet, oprettes adgangen således: Du står i Outlook (i din Indbakke) I bunden af venstre side *** Outlook adgang offentlige journalpostkasser postkasser mapper *** Outlook - Adgang til offentlige journalpostkasser

2/2 personer syntes, at denne artikel var nyttig

Du kan arbejde hjemme via Citrix-miljøet fra en bærbar SKAT PC. Hvilke systemer og programmer kan jeg arbejde med via en SKAT bærbar pc...

85/89 personer syntes, at denne artikel var nyttig

Mit IT - Forside









Mit IT Min Startside Min aktivitet Support

Gennemse kategori Søg i kataloget

Mest anvendte vejledninger - findes det ønskede ikke her, så Søg



Ressource: Anskaffelse af softwarelicenser og/eller support- og vedtægtsaftaler på	Ressource: Konen SAG mangler i Outlook til WZO Deaktiverede elementer	Ressource: Servicekatalog - brugervenligt produkt og services der udstilles af IT	Ressource: Outlook - Dealing af kalender
Ressource: Opsætning af alternativ godkender i Mit IT	Ressource: Hjemmeserarbejdsplads via SKAT pc	Ressource: Outlook - Sikker mail med BlueWhale	Ressource: Lync møde - Hjælp til opsætning af lyd og billede

Mest anvendte anmodninger - findes det ønskede ikke her, så Søg

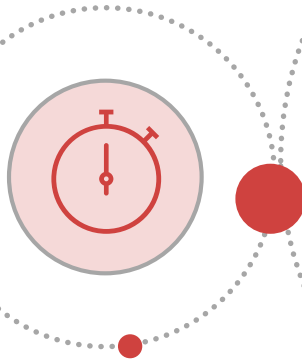
 Bestilling af diverse IT tilbehør Bestilling af IT tilbehør: F.eks. USB, nygæde, mus, strømforbrug, netværkskabel, etc.	 Fejlmelding af IT system eller kontorprogram Fejlmelding af et IT system, et generisk kontorprogram, eller andet f.eks. hjemmearbejdsplads.	 Bestilling af IT udstyr og telefoni til 'nyansat' Bestilling af PC, dockingstation, skærm, mobiltelefon og/eller headset til ny medarbejder.	 Nedtagning af IT udstyr PC, skærm, dockingstation og andet opmærskat udstyr.
 Fejlmelding af IT udstyr Fejlmelding af en PC, skærm, mobiltelefon eller andet IT udstyr - herunder også udførelse af defekt bered til din PC.	 Oplåsning eller nulstilling af adgangskode Hvis du er blevet låst i et system eller har glemt din adgangskode kan du oprette en sag til os her.	 Bestilling af telefoni (headset og mobil, bredbånd) Til bestilling af headsets, smartphones, iPhones, IP telefon og mobil bredbånd benyttes denne blanket.	 SKAT ligning anmodning Her oprettes henvisninger vedrørende SKAT Ligning.

Nyttige links


Hvordan gør jeg: Din autorisationsoversigt http://itsintern.ccta.dk/idecudw/Bras/Bras.asp	Hvordan gør jeg: Gratis programmer/software http://eas.ccta.dk/selfservice/04Order	Hvordan gør jeg: IT-Driftstatus http://itstatushp.ccta.dk/	Hvordan gør jeg: Mit IT - Godkendelse af bestillinger http://hccwsv01.ccta.dk/wiv/index.php?mid=1
Hvordan gør jeg: Mit IT - Indmeldelse af fejl http://hccwsv01.ccta.dk/wiv/index.php?mid=1	Hvordan gør jeg: Mit IT - intro http://hccwsv01.ccta.dk/wiv/index.php?mid=1	Hvordan gør jeg: Mit IT - Opriktelse af IT bestilling/anmodning http://hccwsv01.ccta.dk/wiv/index.php?mid=1	Hvordan gør jeg: Systemoverstyr http://msshp.ccta.dk/sites/annaportal/systemoverstyr

 Kontakt IT  Vis eksisterende anmodninger

Fordele ved Mit IT



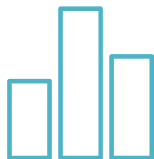
**Nyt moderne design
– sagsoverblik**



**Moderne teknologi
og funktioner**



**Mere målrettet IT
brugerportal – Fokus
på IT vejledning og
sagsoprettelse**



**Bedre data til analyse
– brugeradfærd og
feedback**



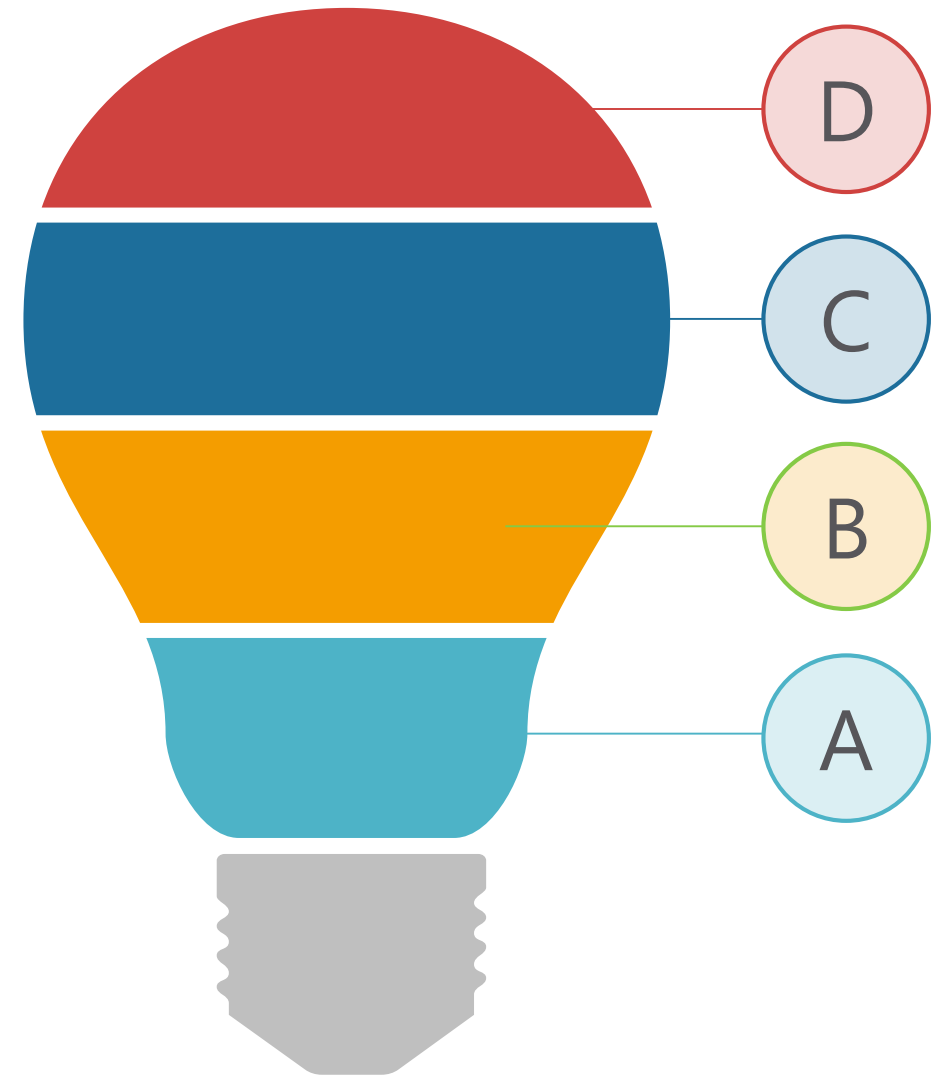
**Struktureret
sagsoprettelse og
pre-definerede
work flows**



Fokus på IT vejledninger

Mit IT har givet nye muligheder:

- Bedre feedback
- Målrettet søgningsfunktion
- Data over anvendelsen
- Større fleksibilitet for oprettelse og vedligeholdelse



D

Ny proces
Ny knowledge management process med bl.a. godkendelses trin

C

Oprettelse
Oprettelse af +200 IT vejledninger i Mit IT

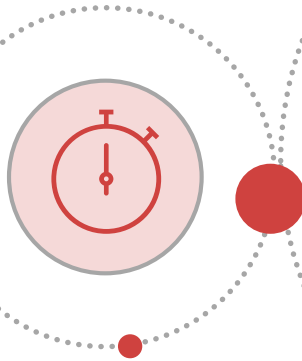
B

Opdatering
Opdatering af forældede vejledninger


A

Oprydning
Review af alle eksisterende vejledninger

Fordele ved Mit IT



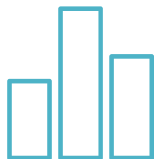
**Nyt moderne design
– sagsoverblik**



**Moderne teknologi
og funktioner**



**Mere målrettet IT
brugerportal – Fokus
på IT vejledning og
sagsoprettelse**



**Bedre data til analyse
– brugeradfærd og
feedback**



**Struktureret
sagsoprettelse og
pre-definerede
work flows**



Struktureret sagsoprettelse og work flows

Struktureret sagsoprettelse:

- Flere informationer fra brugerne
- Mapning af kategorier
- Mapning af prioritet
- Bedre sager fra brugerportal

Pre-definerede work flows:

- Godkendelse i Mit IT eller via mail
- Definerings af godkendere
- Pre-definering af sagstyper og support grupper

Anmodning Del X

Bestilling af telefoni (headset og mobilbredbånd)

Til bestilling af headsets, smartphones, iPhones, IP telefoni og mobilbredbånd benyttes denne blanket.

Vær opmærksom på, at der ikke kan bestilles iPhones eller special headsets uden at der angives et aktivitetsnummer. Bestillinger uden et gyldigt aktivitetsnummer vil blive afvist.
NB bestillinger anført i Kommentar feltet vil ikke blive effektueret.

Anmodning til: **Aske Jørgensen** [skift](#)

E-mail: Aske.Joergensen@skat.dk [Rediger](#)
Telefon: 72375528

Anmodningsdetaljer

Alternativ leveringsadresse
Hvis leveringen ønskes på en anden adresse end bestillerens lokation, kan adressen indtastes her

Lokale

W-nr på kontaktperson *

Bestil telefon *

Vælg telefon.
NB bestilling af iPhone kræver Aktivitetsnummer

Bestil headset og mobiltilbehør
[Klik her for guide til valg af headset og tilbehør](#)
Headset og tilbehør kræver Aktivitetsnummer.

Mobilbredbånd

Vælg type af mobilbredbånd. Obs. kræver Aktivitetsnummer.
Data SIM til iPad og PC kan kun bruges til SKAT udleveret iPad og kompatible PC'er, er du i tvivl kontakt 5x7 før du bestiller.

Kommentar

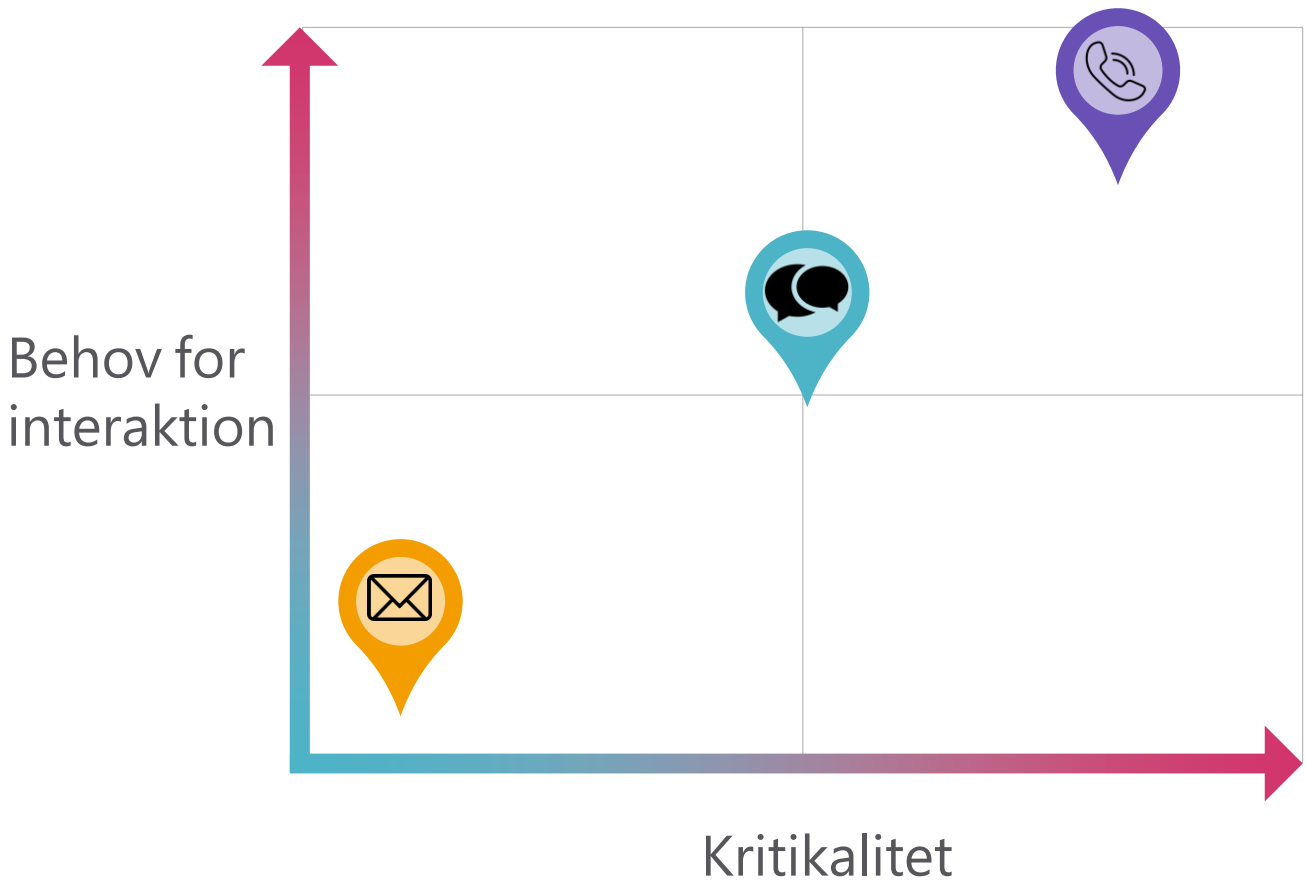
Skriv her, hvis du har andre kommentarer

Store vedhæftede filer (2 MB og mere) kan tage længere tid at overføre

04 Fremtiden for Mit IT

Opkald vs. brugerportal

Hvilken kontaktmetode foretrækker vi?



Kontaktmetode:

- 
Opkald
 - Hurtige reaktionstid for kritisk henvendelse
 - Fejl som skal håndteres hurtigt
 - Bedre kundeservice
 - Kendt kanal – kender nummer

- 
Brugerportal
 - Sager, der ikke behøver hurtig reaktion
 - Bestillinger
 - Uden for Service Desk åbningstid

- 
Chat
 - Fejl som kan rapporteres mens andet laves
 - Nem kontaktmåde

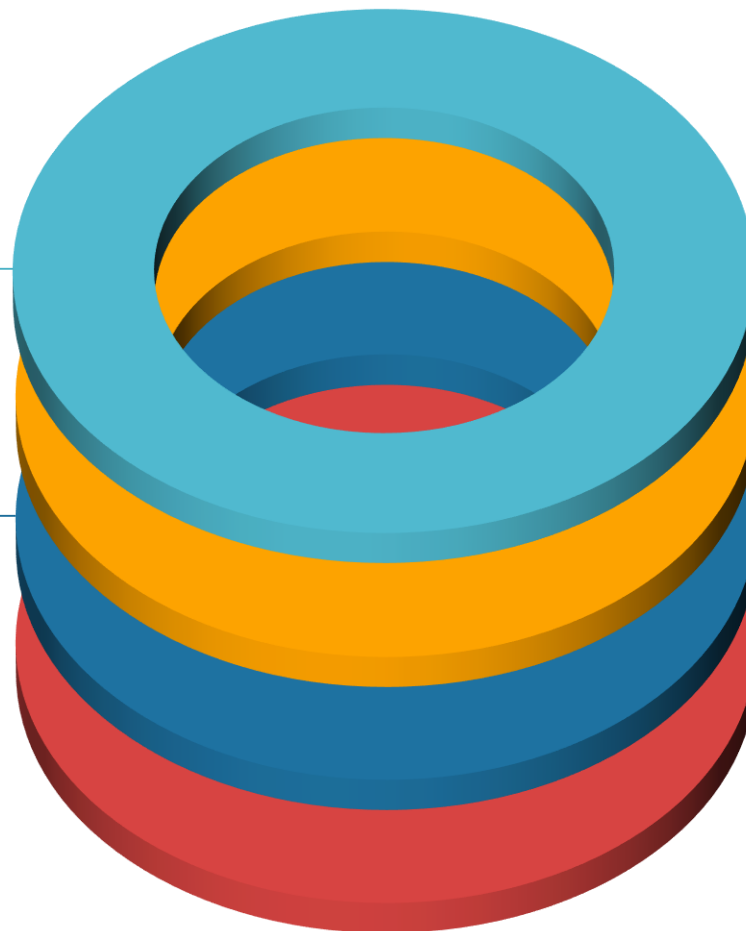
Fremtiden for Mit IT

All the knowledge is out there, we just have to connect the dots and share it with the right people.

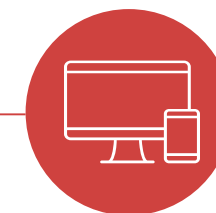
Automatisering
Robotics til håndtering af standard bestillinger f.eks konsulent oprettelse



Chat
Virtual chat og live chat med IT support



Indkøbsvogn
Skift fra anmodningsblanketter til online 'shopping' portal



Mobil App
Launch Mit IT app

Spørgsmål?

Aske Jørgensen – Teamkoordinator for Transition, Operation og CSI - Aske.Joergensen@skat.dk