

**HVAD VI SOM LEDERE
FORVENTER AF
FREMTIDENS SERVICE
DESK OG DENS
MEDARBEJDERE**


Jesper Lunde
Søren Henriksen
April 2017


DONG
energy


DONG Energy er en af Nordeuropas førende energikoncerner


DONG Energy arbejder med at udvikle, opføre og drive havmølleparker; producere el og varme fra vores kraftværker; forsyne privat- og erhvervskunder med energi samt at producere olie og gas.

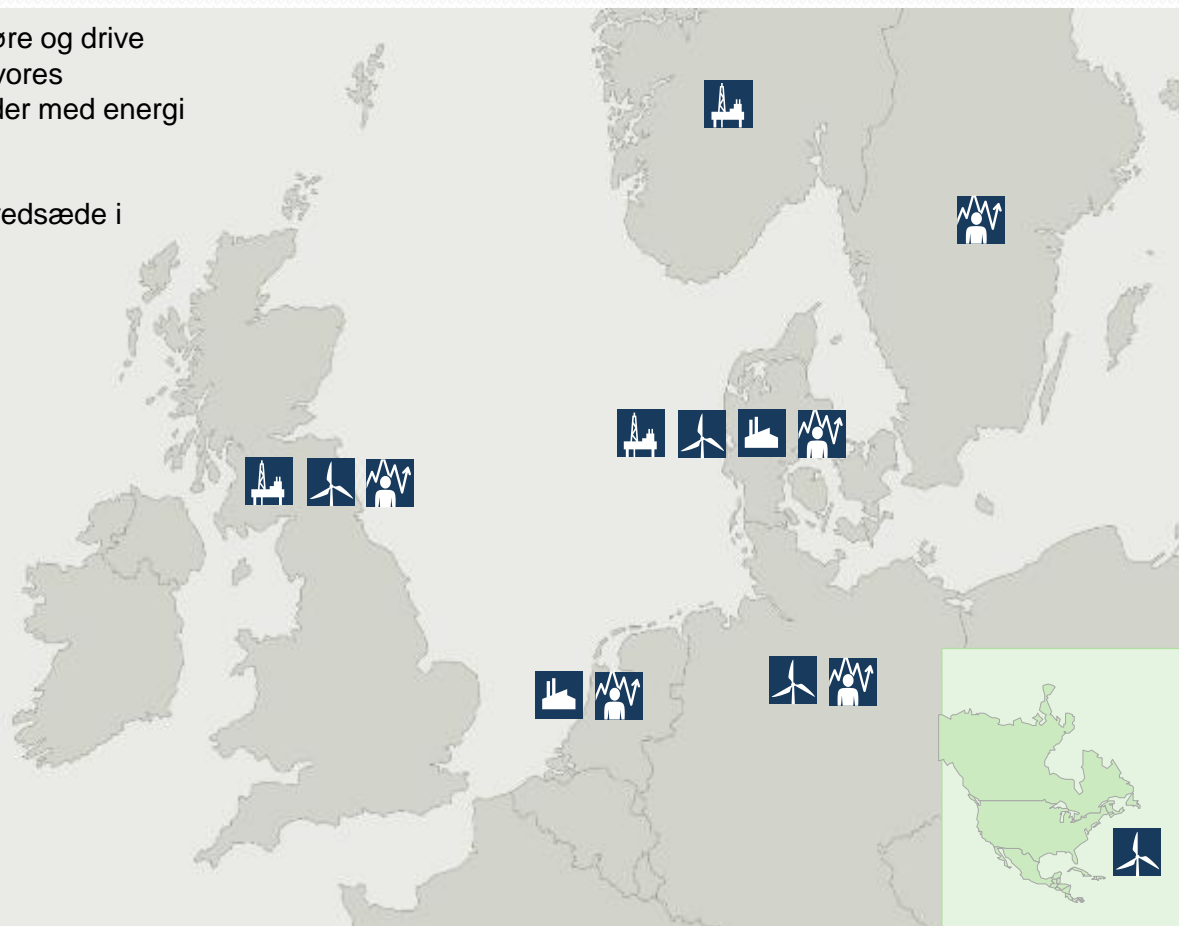
DONG Energy har 6.700 ansatte og har hovedsæde i Danmark.

 **Oil & Gas**
Efterforskning og produktion af olie og gas

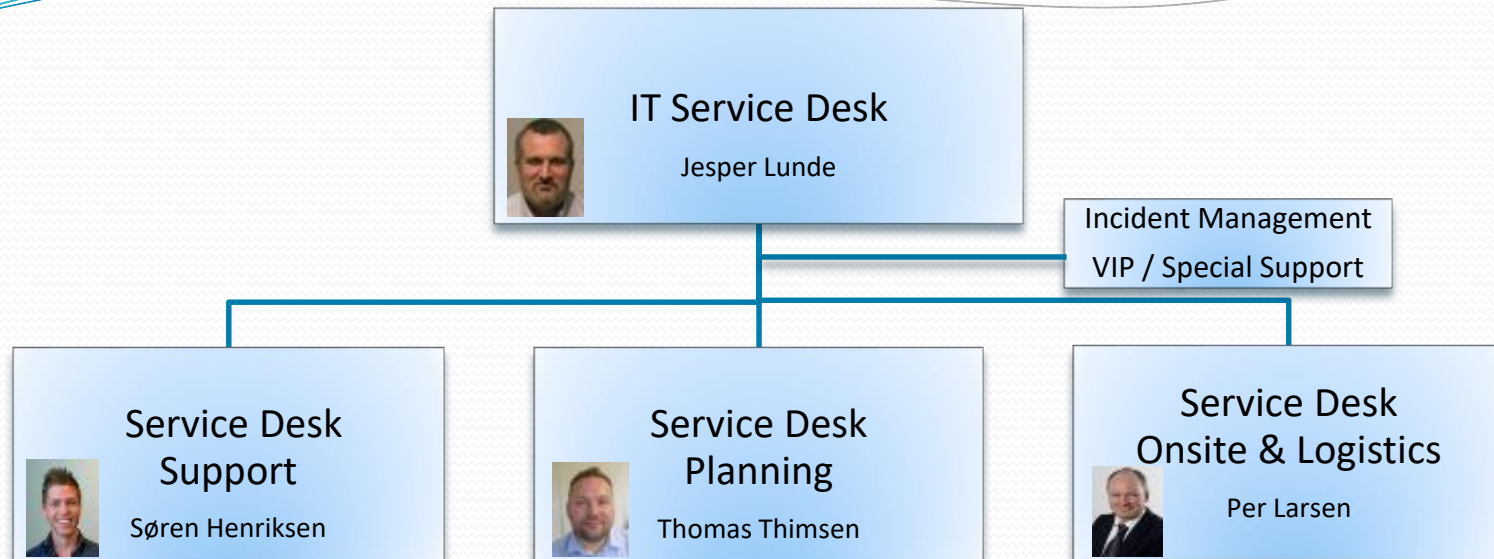
 **Wind Power**
Udvikling, opførelse og drift af offshore vindmølleparker

 **Bioenergy & Thermal Power**
Produktion af el og varme fra kraftværker

 **Distribution & Customers Solutions**
Salg og distribuering af el og gas på engros- og detailmarkederne



Organisation - DONG Service Desk



Ansvarsområder:

- 1st level support (Telefon Support, Chat, dispatch, email, Intra)
- 2nd level Support
- 24/7 setup (vagtordning)

Medarbejdere:

- 16 i DK og 2 i UK

Ansvarsområder:

- Brugeradministration (SAP, AD/Digital, Archive systems)
- 2nd level Support (SAP, AD/Digital, Arkiv systemer)
- Service Desk Værktøjer
- Rapportering

Medarbejdere:

- 14 i DK

Ansvarsområder:

- Onsite support på alle Dong lokationer
- 1st/2nd level support for HW (PC, Tablets, Monitors, Printers, Mobil telefoner)
 - Special setup, Vessel kit, etc.
 - Procurement and Delivery

Medarbejdere:

- 13 i DK, 4 i UK, 1 i DE (konsulenter i NO, SK, PL, NL, BE)

- Supporterer ca. 8700 brugere (6700 fastansatte og ca. 2000 konsulenter)
- Åbent for telefonsupport 07 – 17.30, Onsite support 08 – 16, vagttelefon 24/7
- Blandede brugere (Tradere, Geologer, Ingeniører, kontorfolk, teknikere, mm)
- Ca. 60 lokationer, samt platforme og specialskibe (hovedsageligt i nord vest Europa, men også i Taiwan, Malaysia, USA)
- Ca. 12.000 sager om måneden heraf kommer ca. 5000 ind via telefonen

Fremtidens Service Desk

- Presset i forhold til outsourcing
 - Økonomi
 - Kvalitet
 - Benchmark
- Forventning om mere
 - Skal kunne supportere nye / flere applikationer
 - Skal kunne supportere mere udstyr (tablets, telefoner, ikke standard PC/udstyr, mm)
 - Større fleksibilitet
 - Globalisering / udvidede åbningstider
- Automatiseringer
 - Selvbetjeningsløsninger
 - Brugere kan/vil selv mere (mere IT kyndige brugere)

Zangenberg – Benchmark I forhold til diverse outsourcing scenarier

Konklusion:

Der er små besparelser at hente ved outsourcing, Men Zangenberg anbefaler hverken hel eller delvis outsourcing, da det kan ikke betale sig pga. transitionsomkostninger og højt kvalitetstab.

Anbefalingen er at beholde Service Desk inhouse og så vidt det er muligt implementere de anbefalede optimeringer.

Support:

Her er umiddelbart “mest” at hente (økonomisk) ved outsourcing. Mange mulige outsourcing scenarier, men alle betyder højt kvalitetstab.

Onsite:

Zangenberg vurderer at der er meget lidt til ingenting at hente ved outsourcing af Onsite.

Brugeradmin:

Her er ingen økonomisk gevinst ved outsourcing

Zangenberg forbedringsforslag

Support:

- Flere FTE at hente ved at bringe “low” performers” på niveau med “high” performers
- Automatiseringer og self-service

Onsite:

- Udenlandske lokationer til samme service niveau som DK
- Automatiseringer og self-service

Brugeradmin:

- Automatiseringer og self-service

Service Desk Mission

Service Desk er en effektiv og tillidsfuld samarbejdspartner som altid leverer fremragende og effektive services baseret på kendskab og nærhed til forretningen.

- Vi tilpasser således løbende vores services i forhold til brugernes behov
- Vi er brugerens vindue til hele IT
- Vi møder altid brugeren med et smil

Service Desk Vision

- Service Desk vil ved enhver benchmark være top in class
- Forretningen skal altid betragte os som deres foretrukne IT Support partner.

Service Desk Strategi

Service Desk vil arbejde imod vores vision ved at have fokus på:

Kunde fokusering (Customer Mindset)

Vi vil arbejde hen imod at opnå endnu større forståelse for hvordan vores kunder arbejder og tænker for bedre, at kunne forstå deres ønsker og behov. Derudover er vi meget opmærksomme på at næsten alle Service Desk leverancer indebærer direkte kontakt med vores kunder/brugere, hvorfor det er vigtigt at denne kontakt altid opfattes positivt af brugeren. Vi vil således sikre at brugerne **altid** får en god og positiv oplevelse når de har kontakt med Service Desk, ligegyldigt om kontakten er af fysisk/personlig eller skriftlig karakter.

Kundefokus / Customer Mindset

- Customer Mindset / kommunikationskurser
- Udnytte nye funktioner i telefonsystemet
- Floorwalk
- Mød brugerne initiativer
- Netværksmøder med relevante brugergrupper. F.eks PA'er
- Review/forbedring af al elektronisk/automatiseret kommunikation
- FTR (forklares under effektiviseringer)

Service Desk Strategi

Service Desk vil arbejde imod vores vision ved at have fokus på:

Kunde fokusering (Customer Mindset)

Vi vil arbejde hen imod at opnå endnu større forståelse for hvordan vores kunder arbejder og tænker for bedre, at kunne forstå deres ønsker og behov. Derudover er vi meget opmærksomme på at næsten alle Service Desk leverancer indebærer direkte kontakt med vores kunder/brugere, hvorfor det er vigtigt at denne kontakt altid opfattes positivt af brugeren. Vi vil således sikre at brugerne **altid** får en god og positiv oplevelse når de har kontakt med Service Desk, ligegyldigt om kontakten er af fysisk/personlig eller skriftlig karakter.

Viden / vidensdeling

Vi vil sikre at vores medarbejdere altid er videns opdaterede omkring relevante politikker, procedurer, systemer/applikationer, produkter, driftssituationen og aktuelle problemer/løsninger. Vi skal således agere proaktivt i forholdt til at indsamle relevant information og vi vil sikre at denne information altid er lettilgængelig for alle Service Desk medarbejdere.

Viden / Vidensdeling

- Kompetencegrupper (udvide konceptet)
- Store krav til knowledge værktøj
 - Knowledge kompetence gruppe
 - Nyt værktøj
 - Procedurer/processor for opdateringer

Service Desk Strategi

Service Desk vil arbejde imod vores vision ved at have fokus på:

Kunde fokusering (Customer Mindset)

Vi vil arbejde hen imod at opnå endnu større forståelse for hvordan vores kunder arbejder og tænker for bedre, at kunne forstå deres ønsker og behov. Derudover er vi meget opmærksomme på at næsten alle Service Desk leverancer indebærer direkte kontakt med vores kunder/brugere, hvorfor det er vigtigt at denne kontakt altid opfattes positivt af brugeren. Vi vil således sikre at brugerne **altid** får en god og positiv oplevelse når de har kontakt med Service Desk, ligegyldigt om kontakten er af fysisk/personlig eller skriftlig karakter.

Viden / vidensdeling

Vi vil sikre at vores medarbejdere altid er videns opdaterede omkring relevante politikker, procedurer, systemer/applikationer, produkter, driftssituationen og aktuelle problemer/løsninger. Vi skal således agere proaktivt i forholdt til at indsamle relevant information og vi vil sikre at denne information altid er lettilgængelig for alle Service Desk medarbejdere.

Medarbejdere

Vi vil bibeholde en høj medarbejdertilfredshed og sikre at vores medarbejdere arbejder på den mest effektive måde, da medarbejderne er vores vigtigste ressource. Vi vil således understøtte at vores medarbejdere hele tiden har mulighed for at udvikle sig i en positiv retning og at de bevarer motivationen til at forbedre både generelle arbejdsgange og deres egen performance.

Medarbejdere

Forudsætningen for at de 3 andre fokusområder skal blive en succes er effektive og tilfredse medarbejdere. Hvad gør vi for at sikre dette

- Feedback kultur

Feedback kultur

I 2014 valget at sætte fokus på feedback, som et middel til at opnå effektiviseringer

Vi:

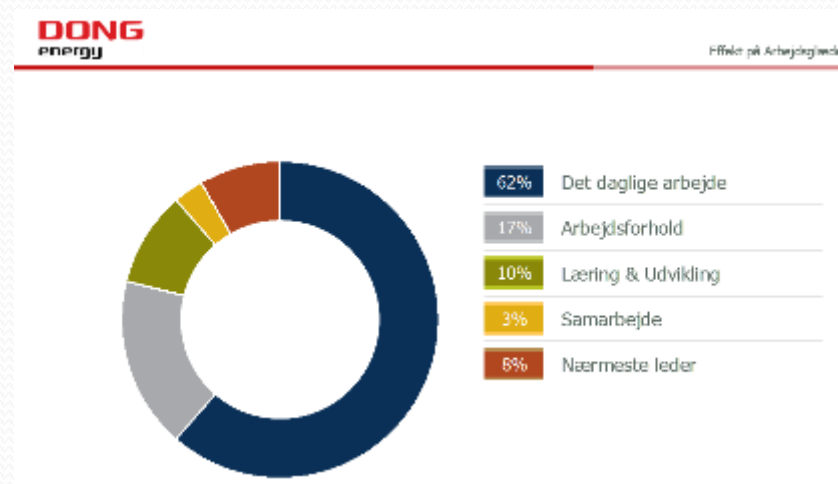
- Arrangerede feedback workshop for alle Service Desk medarbejdere, hvor de trænede feedback og fik reelle værktøjer
- Vi uddelte feedback gadgets
- Opsatte feedback reminders
- Opfordrer medarbejderne til at give os og hinanden feedback
- Italesætter det hele tiden og tager det op på afdelingsmøder
- Insight profil workshop (alle har fået insight profil)



Medarbejdere

Forudsætningen for at 3 andre fokusområder skal blive en succes er effektive og tilfredse medarbejdere.
Hvad gør vi for at sikre dette

- Feedback kultur
- Fokus på relevant uddannelse og kompetente medarbejdere (teknologi, kommunikation, customer mindset)
- Fokus på medarbejdertilfredshedsundersøgelser (strukturerede aktionplaner hvor fordringspotentialer identificeres)
- Høj medarbejder involvering



Service Desk Strategi

Service Desk vil arbejde imod vores vision ved at have fokus på:

Kunde fokusering (Customer Mindset)

Vi vil arbejde hen imod at opnå endnu større forståelse for hvordan vores kunder arbejder og tænker for bedre, at kunne forstå deres ønsker og behov. Derudover er vi meget opmærksomme på at næsten alle Service Desk leverancer indebærer direkte kontakt med vores kunder/brugere, hvorfor det er vigtigt at denne kontakt altid opfattes positivt af brugeren. Vi vil således sikre at brugerne **altid** får en god og positiv oplevelse når de har kontakt med Service Desk, ligegyldigt om kontakten er af fysisk/personlig eller skriftlig karakter.

Viden / vidensdeling

Vi vil sikre at vores medarbejdere altid er videns opdaterede omkring relevante politikker, procedurer, systemer/applikationer, produkter, driftssituationen og aktuelle problemer/løsninger. Vi skal således agere proaktivt i forholdt til at indsamle relevant information og vi vil sikre at denne information altid er lettilgængelig for alle Service Desk medarbejdere.

Medarbejdere

Vi vil bibeholde en høj medarbejdertilfredshed og sikre at vores medarbejdere arbejder på den mest effektive måde, da medarbejderne er vores vigtigste ressource. Vi vil således understøtte at vores medarbejdere hele tiden har mulighed for at udvikle sig i en positiv retning og at de bevarer motivationen til at forbedre både generelle arbejds gange og deres egen performance.

Effektiviseringer (selvbetjening, automatiseringer og løbende forbedringer)

Vi vil arbejde mod at finde og implementere automatiseringer og nye selvbetjenings løsninger, således at vi altid kan tilbyde vores services på den mest optimale, rationelle og økonomiske fordelagtige måde. Derudover skal vi konstant arbejde på at forbedre vores eksisterende procedurer og arbejds gange, således at vi sikrer at Service Desk forbliver konkurrencedygtige

Effektiviseringer (selvbetjening, automatiseringer og løbende forbedringer)

- FTR

FTR grundregler

One pager lamineret og udleveret til alle supportere

Ved First Time Right forstås:

Opgaven løses ved første kontakt!

Kan opgaven ikke løses ved første kontakt, sikres tilstrækkelig dokumentation til, at sagen kan løses af enten 2. eller 3. line uden yderligere kontakt til brugeren.

Hvordan arbejder jeg med First Time Right:

- SPOI er åben på skærmen – Service Desk bruger SPOI og spørgetræer
- Spørg kollega i SD når du ikke umiddelbart kan løse opgaven – mens brugeren er i røret
- Kontakt TC for at få hjælp her og nu – mens brugeren er i røret – Husk at tjekke SPOI før kontakt til TC
- Der er ingen maksimal tid for at løse opgaven. Du bruger din sunde fornuft.
- Du bruger den tid, der skal til for at få dokumenteret opgaven, mens du har brugeren i røret
- Du orienterer brugeren om det du gør og om ventetid
- Du afslutter sagen helt i Service Manager, inden du tager næste kald:
 - Beskriv din løsning
 - Beskriv hvad du har forsøgt
 - Beskriv anvendelse af spørgetræ og SPOI
 - Beskriv anden relevant information til sagen



FTR Langsigtede resultater – Status 2017

Vi startede med at indføre FTR som en del af vores arbejdskultur allerede tilbage i 2011 og resultaterne har siden været markante. Vi kan med hånden på hjertet sige at vi i dag har en arbejdskultur hvor **alle** tænker FTR

- FTR raten er steget fra 58% til 77%
- Medarbejdertilfredsheden gået op
 - Tilfredshed med det daglige arbejde (opgaver/indhold) op med 16%
 - Arbejdsglæde op med 14%
 - Motivationen i det daglige arbejde op med 12%
- Brugertilfredsheden (0-5 skala) op fra under 4.3 til 4.6
- Gennemsnitlig Incident levetid (inklusive pending tid) faldet fra 7,7 dage til 2 dage
- Registreringsgraden steget markant, ligger nu på 85%
- Vidensdeling integreret i vores arbejdskultur
 - Der bliver snakket over bordet, via Lync, telefon
 - Alle bruger vores vidensdelingsværktøj (SPOI)
 - God direkte kommunikation med 3rd level der hjælper on the spot

Effektiviseringer (selvbetjening, automatiseringer og løbende forbedringer)

- FTR
- Individuel performance

Fokus på KPI'er og medarbejder performance

En af Zangenberg hovedkonklusioner:

Performance: spare flere FTE ved at hente ved at bringe “low” performers” på niveau med “high” performers

Hvordan

Systematisk og planlagt 1:1 opfølgning af både leder og Driftskoordinator

hvilke KPI'er

- FTR
- Antal løste sager
- Antal modtagne kald
- Antal registrerede sager
- Kvalitet i løsning og registrering

Ingen mål/KPI'er vedr. Telefonkø/tabte kald

Fokus på KPI'er og medarbejder performance

Resultatet af vores arbejde/fokus på performance de sidste 2-3 år

- Vi enten udviklede eller afviklede flere medarbejdere i opstartsfasen – reducerede antallet af medarbejdere
- Mere tilfredse medarbejdere på trods af KPI “pres” (Medarbejderne var faktisk trætte af at ikke alle ydede deres bedste)
- Mere motiverede medarbejdere (ved hvad der forventes og det er synligt når de præsterer)

Udfordringer:

- Med generelt højt motiveret medarbejdere blev det tydeligt og problematisk for alle - også medarbejderne selv – hvem der ikke var motiverede og hvem der ikke performerede

Effektiviseringer (selvbetjening, automatiseringer og løbende forbedringer)

- FTR
- Individuel performance
- Kaizen møder (Koncept for opsamling af ”forbedringsforslag”)

Koncept for opsamling af ”forbedringsforslag”

Brug for en struktureret måde at indsamle arbejde med ideer

- Kaizen tavler (har prøvet flere koncepter, Kaizen er det der virker bedst)
 - Faste møder hver 14 dag
 - Deltagere fra alle afdelinger
 - Alle deltager og beslutter

Ideer genereret denne vej:

- Interne arbejdsprocedurer
- Fysiske arbejdsforhold
- Værktøjsforbedringer
- Samarbejde

Effektiviseringer (selvbetjening, automatiseringer og løbende forbedringer)

- FTR
- Individuel performance
- Kaizen møder (Koncept for opsamling af ”forbedringsforslag”)
- Selvbetjeningsportal
 - Udvikling af portalen
 - Flere services i portalen
 - Bruger FAQ
 - Tilgængelig på alle devices
- Password reset løsninger (AD og SAP)
- Hardware skabsløsning til decentrale lokationer



Krav til fremtidens Service Desk medarbejdere

- Fokus på performance (en del af hverdagen)
- Skal kunne agere i en feedback kultur
- Skal i endnu højere grad end tidligere være generalister, frem for specialister
- Omstillingsparate
 - Hele tiden lære nyt (nye teknologier)
 - Åben overfor nye opgaver
 - Skal kunne håndtere/acceptere organisationsændringer
- Besidde customer mindset



Spørgsmål