

Konference Århus den 13. juni 2017

- Min opgave i dag 😊 - fortælle lidt om
- Konkret efteruddannelse inden for både kommunikation og adfærd blandt IT afdelingens medarbejdere har bidraget markant til, at brugerne i Hjørring kommune får en bedre og mere positiv oplevelse når de er i kontakt med IT afdelingen. Det gælder både den personlige kontakt samt mundtlige via telefonen.



Konference Århus den 13. juni 2017

- Lidt om Hjørring Kommune
- Sammenlægningen i 2007
- Tiltag i IT afdelingen
- Hvad er der kommet ud af det hele
- Spørgsmål – også gerne undervejs



Konference Århus den 13. juni 2017

- Lidt om mig selv:
- Kim Schaarup Sørensen
- Ansat ved Hjørring Kommune siden 01.01.2007
- Leder af support siden 01.01.2007
- Inden da ca. 14 år ved Sindal Kommune
- En karriere indenfor IT i det private i 4 år
- Plus lidt andet 😊

- Mail: kss@hjoerring.dk
- Mobil +45 4122 3173
- LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/kim-schaarup-sorensen-588b5b16>



Fakta Hjørring Kommune

- Sammenlægning i 2007 bestående af:
 - Hjørring, Hirtshals, Sindal og Løkken-Vrå
- Befolkningstal pr. 1. januar 2017 - 65.307 personer
- Areal (i ha): 92.734
- Antal ansatte pr. Maj 2017 - 6800

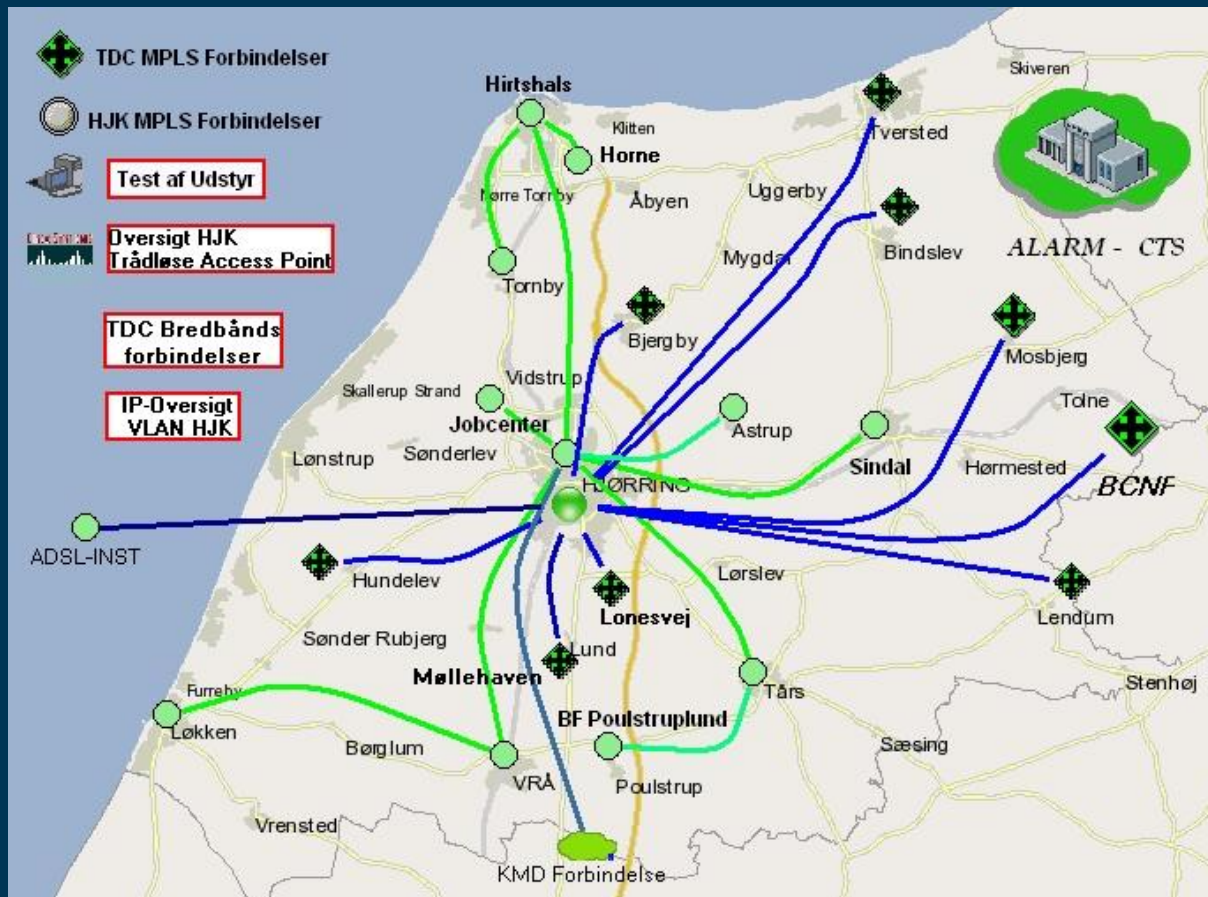


Fakta Hjørring Kommune

- 2500 administrative computere / 4500 administrative brugere
- 2000 Mobile devices + 1500 administrative IPADS
- 9000 brugere på undervisningsnetværk elev/lærer
- 3500 computere på undervisningsnetværk
- 1000 Chromebooks i undervisningsnetværk + ca. 500 IPADS
- Åbne netværk på borgervendte net, borgerservice, offentlige biblioteker med et antal borgervente computere.



Fakta Hjørring Kommune



Fakta Hjørring Kommune

Hvad er Hjørring Kommune så berømt og berygtet for?



Hjørring Kommune

Fakta Hjørring Kommune

12. november 2010

Efter at forhandlingerne om den fremtidige skolestruktur i Hjørring Kommune flere gange har været brudt sammen, lykkeds det fredag at nå til et kompromis om skolestrukturen. Socialdemokraterne, SF, Konservative og Lokallisten står bag forliget, oplyser borgmester Arne Boelt (S) til NORDJYSKE Medier. Det betyder, at **otte skoler** skal lukkes



Fakta Hjørring Kommune

13. feb. 2015

Dramatiske strukturændringer for skolerne i Hjørring Kommune

Fem skoler lukker – tre nye friskoler står til åbning og omkring 75 stillinger i folkeskolen skal nedlægges. Hjørring Kommune skal spare 128 millioner kroner på børne- og ungeområdet.



Hjørring Kommune

Det nye teater og oplevelseshus – Vendsyssel Teater



Hjørring Kommune

Stormvejr og kystsikring



Hjørring Kommune

Lidt forhistorie – en rejse og en fortælling.

- Fra start af - en typisk driftsafdeling.
- Opdelt i en Support og Driftsafdeling.
- IT ledelse med IT chef, Driftschef og Supportchef
- Medarbejdere fra de 4 kommuner samt Amtet



Organisationen - placering

Ved sammenlægningen var vi en stabsfunktion direkte under Kommunaldirektøren.

Siden er vi blevet flyttet under Teknik og Miljø

IT er en nødvendighed men ingen vil rigtig ha os 😊





Hjørring Kommune

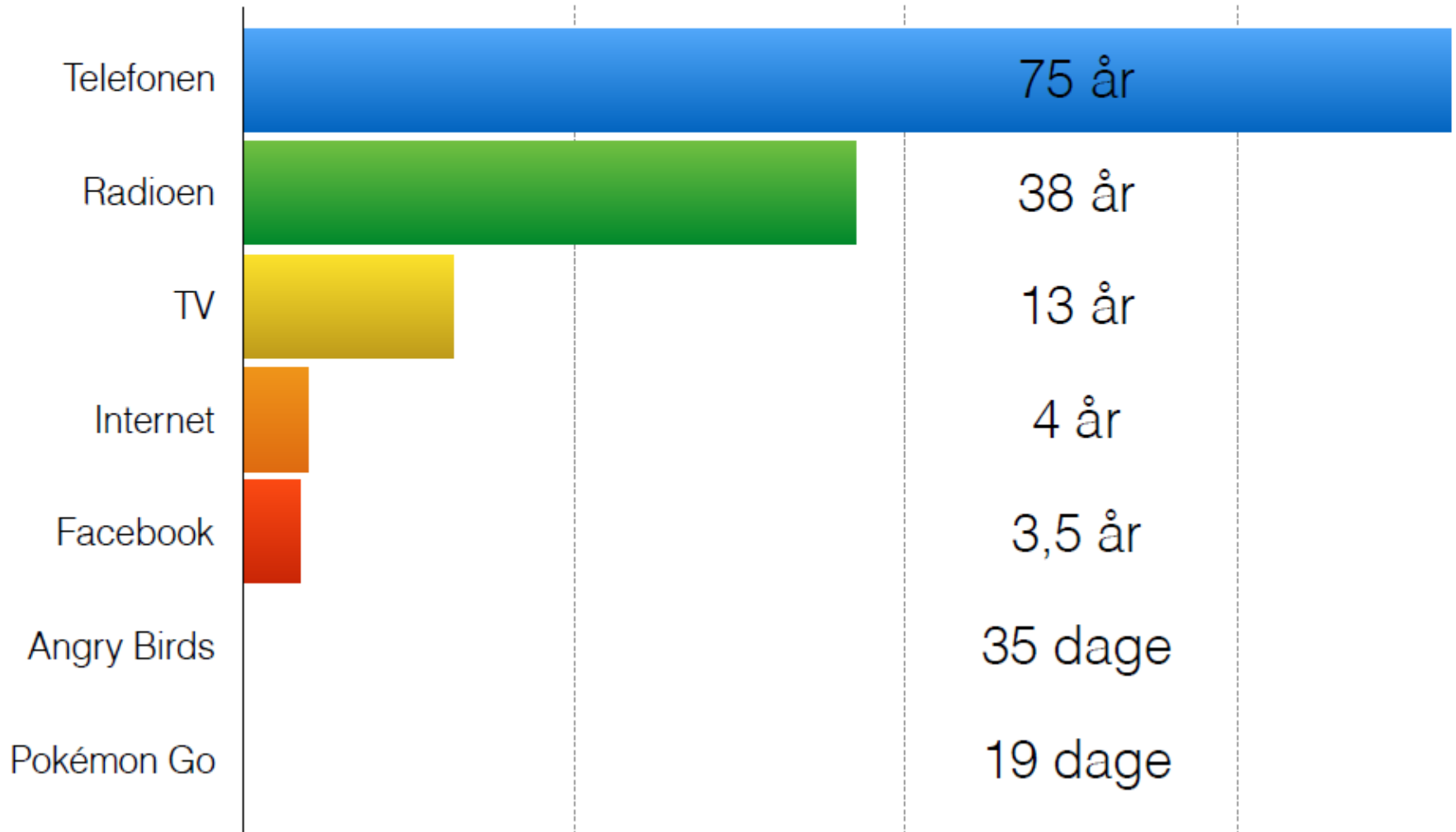
IT-afdelingens typiske opgaver – dengang og nu.

- Ansvar for Hjørring Kommunes IT-drift
 - Netværk
 - Serverpark
 - IT-arbejdspladser
 - Telefoni
 - Fastnettelefoni
 - Mobiltelefoni
 - Care Omsorgssystem (Hjemmeplejens håndholdte enheder)
 - Brugerservice – på alt hvor der er strøm til





50 mio brugere



Arbejdsmetoder i IT

Adidas metoden – render ud til brugerne.

ITIL og LEAN bliver det nye.

ServiceDesk system fra 2006



Arbejdsmetoder i IT

IT gik under betegnelsen den lukkede afdeling

Manglende eller ikke nok tilgængelighed overfor brugerne

Svært at få kontakt til afdelingen – kun et telefonnummer

“Sagsnummer” – var man nu en sag?



Det krævede handling og en kursændring.



Hjørring Kommune

Hvad har vi så gjort

Specifikt på support havde vi "telefonaflytning"

Fokus på talemåde

Ekstern konsulent med på Temadag i Skallerup Klit

Fokus på os selv

Temadag på Grilleriet (Weber) i Ålborg

Fokus på brugeren

Kursus for supportmedarbejder

Fokus på adfærd, kommunikation og det at "læse" en bruger (hvilken type)

Nordsøen Oceanarium

Fokus på samspillet på brugeren og os



“Telefon aflytning”



© Can Stock Photo - csp21851297



Hjørring Kommune

Ekstern konsulent med på Temadag i Skallerup Klit



Smil til verden
og verden smiler til dig



Hjørring Kommune

Ekstern konsulent med på Temadag i Skallerup Klit

Hvis du ser nogen uden et smil, så giv dem et af dine.
Her er et så du kan komme i gang.

Ha´ en god dag.



Hjørring Kommune

Ekstern konsulent med på Temadag i Skallerup Klit



Hjørring Kommune



OPPLISNING
MÅNDAG TIL TORSDAG KL. 14.30
FREDAG KL. 12.30

Service med stil
klares med smil



City Bike



KULTUR med vilje



ommune

Ekstern konsulent med på Temadag i Skallerup Klit

Telefonsvarerer på Servicedesk:



Hjørring Kommune

Ekstern konsulent med på Temadag i Skallerup Klit

“Det tager kun 10 min, men vi vil så gerne du bliver lidt længere”



Hjørring Kommune

29/9 8²⁹ Tak for kantinekaffe. Henrik

29/9 9²² Tale for hjælpen og Rusejers
kaffe

30/9 Wauw for en service der
ydes her. Der er smil,
småkager og (små)hygge, så
pyt med at I ikke altid
overholder jeres slogan med
7 minutter. Louise

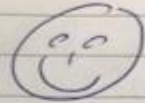
2/10 Tak for hurtig service og
kager i Ole Jakob

3/10 Tak for velsmagne boller 😊
do



Hjørring Kommune

9/12



Super
Service
Rece

Klit

8/7

Tak for hjælp og
tålmodighed til Jesper

Go' sommer, ☺
Dorte

16/3

Tak til Torben for god
service, det og færdigt.

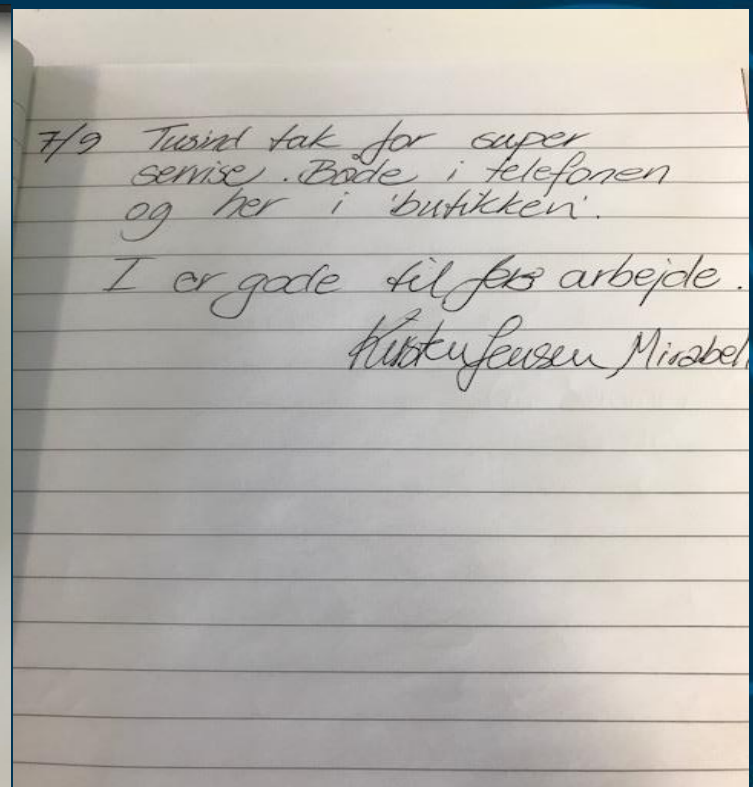
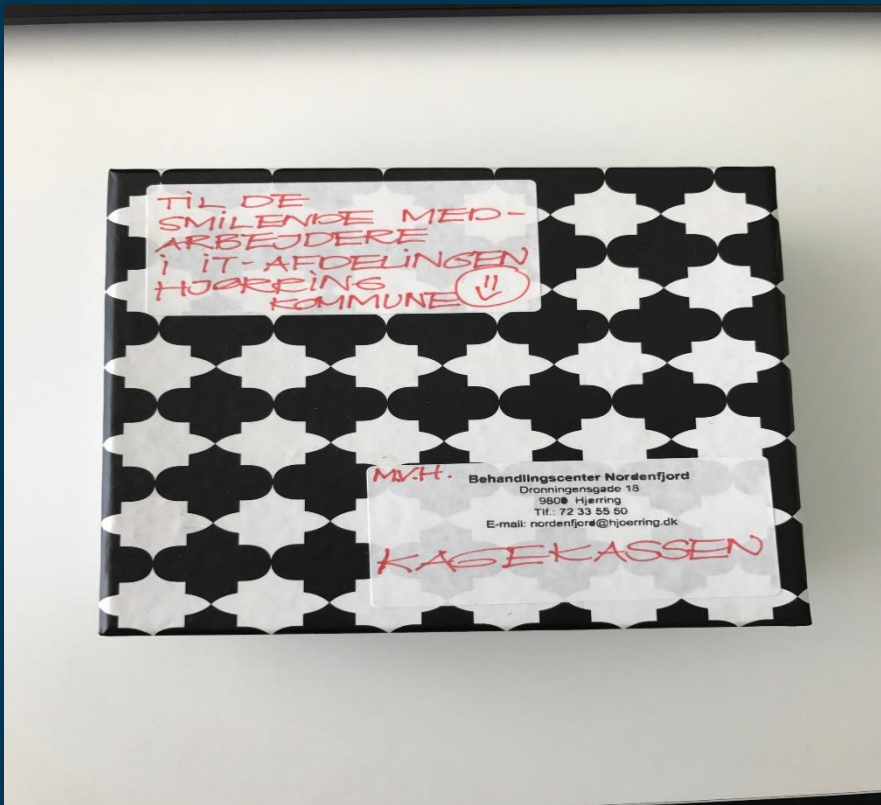


Lise & Karina
Socialtilsyn Nord



Hjørring Kommune

Ekstern konsulent med på Temadag i Skallerup Klit



Temadag på Grilleriet (Weber) i Ålborg - Kontorchef

- Man kan vælge en anden butik (Både pleje og IT risikerer Outsourcing, starter og slutter hun med)
- Hvor skal vi hen, IT skal hjælpe med at sætte dagsordenen
- IT skal udfordre forretningen, SAMMEN med forretningen
- IT og forretningen skal hænge sammen
- IT er Bøvl og forhindringer
- Alle Brugere har behov for IT HVER DAG
- Mange forskellige typer brugere, ikke alle sidder ved et skrivebord med en computer
- IT skal ud i forretningen
- Manglende forretningsforståelse
- Ønsker SPOC – tilgængelighed og respons



Temadag på Grilleriet (Weber) i Ålborg - Teamleder

- Fleksibel arbejdstider og fleksible arbejdspladser - Mobilitet
- Hurtig support - 24/7 - 8-16 er forsvundet
- Hvor tror IT vi skal hen ?
- IT deltager slet ikke i forretningen
- Savner at IT hjælpe med at tænke de digitale vej - I har meget viden!
- Let adgang til mange data
- Bruger orienterede løsninger



Temadag på Grilleriet (Weber) i Ålborg - Medarbejder

- Det er svært at beskrive et problem til support
- Undlader at kontakte it - lever med problemet
- "smilende medarbejder"
- Sager lukkes med henvisning til andre personer uden for it
- Stort fokus på egne arbejdsgang
- Svært at følge en sag - Man kan ikke se, hvem der har svaret
- Mere fokus på brugernes behov fremfor egne arbejds gange
- Helhedsorienteret problemløsning
- Tættere samarbejde mellem IT og fagpersoner
- Kontaktperson på sager



Temadag på Grilleriet (Weber) i Ålborg - ***Automatisering og Selvbetjening***

- **Hvad synes du fungerer allerbedst i dag?**
- **Hvor synes du der er plads til forbedringer i dag?**
- **Hvordan tror du brugerne oplever de services it-afdelingen tilbyder?**
- **Hvis brugerne alene kunne vælge, hvilke muligheder, services og systemer tror du så it-afdelingen skulle stille til rådighed?**



Så JA hatten kom frem igen 😊



Herring Kommune

Kursus for supportmedarbejder med fokus på adfærd, kommunikation og det at "læse" en bruger

- MATCH DIN BRUGER
- Medarbejderen får et indblik i egen adfærd samt forståelse for og forklaring af egne reaktions- og kommunikationsmønstre. Vi fokuserer på, hvordan du undgår, at dine styrker overstyrer og bliver til u hensigtsmæssige faldgruber i en servicesituation.
- Kurset gør at medarbejderen kan navigere strategisk, og bevidst kompetent levere en professionel, differentieret service til brugerne, som matcher deres kommunikative servicepræference.
- Den tilpassede og målrettede support til den enkelte bruger medvirker til at skabe langvarige relationer, og den sikrer, at brugerne bliver ambassadører for din Service Desk og IT-afdeling.



Fokus på adfærd, kommunikation og det at "læse" en bruger

HANDLINGSORIENTEREDE



God service er:

Korte, præcise og ærlige svar med ansvarlig og effektiv eksekvering

🗣️ Tonalitet

Kontant, tryk på konsonanterne, hårdt sprogbrug og utålmodige. Du kan høre hjerterytmen og der er mellemrum mellem ordene.



Hjørring Kommune

Fokus på adfærd, kommunikation og det at "læse" en bruger

RELATIONELLE



God service er:

Plads til en personlig interaktion,
med fokus på forståelse og nærvær

🗣️ Tonalitet

Variert, syngende – Mange værdi-ladninger og følelser
Du kan høre vejtræningen, ordenen hænger sammen
og stemmen er blød



Hjørring Kommune

Fokus på adfærd, kommunikation og det at "læse" en bruger

FAKTUELLE



God service er:
Et højt vidensniveau med grundige
svar og forklaringer

🔊 Tonalitet

Monotont, neutralt, uden følelser/værdiladninger
Du kan høre, at udsvingene er meget små, flade og
distancerede.



Hjørring Kommune

Nordsøen Oceanarium

Nyt mål i Teknik og Miljø:

Vi skal i verdensklasse...!

Få det i tale blandt medarbejderne
Holdninger og meninger om verdensklasse.

Kodeks



Hjørring Kommune

SAMMEN ER VI

VI ER VISIONÆRE
VI HJÆLP ER HINANDEN
VI SAMA RBEJDER
VI HAR TILLID TIL HINANDEN
VI RESPEKTER ER HINANDEN
VI ANERKEN DER HINANDEN
VI HAR DET SJØVT
VI KOMMUNIKERER
VI ER LOYALE
VI TALER HINANDEN OP
VI SPARER IKKE OP
VI STØTTER HINANDEN
VI TALER PÆNT



Anderledes service til brugerne



Projekt "bookingskærme"

- Sort skærm

Hej,

Der er sort skærm ved mødelokale 265.
Vi glæder os til chokoladen :)

Med venlig hilsen

Marianne Christensen



Konklusion på det hele 😊

- Bedre sammenhold i afdelingen
- Vores brugere oplever en anderledes og bedre tilgang til IT
- Tilgængelig
- Bedre support og service
- Opmærksom på de aftaler vi har med hinanden
- Sjovt at gå på arbejde
- Sjovt at være på arbejde



Konklusion på det hele 😊

- Dansk IT virksomhed kåret som Europas sjoveste
- For os ville det være tåbeligt at lade være. Kunderne kan se en forskel på det, de får, når folk er glade for at gå på arbejde, og så laver de et rigtig godt produkt, og sjov er en rigtig stor del af det, siger han.
- Det er voldsomt at sige "sjov før penge", for selvfølgelig skal vi tjene penge. Vi skal overleve som en virksomhed, og det er jo også derfor, vi laver de produkter, som vi gør, men vi tror på, at det, at vi har en sjov arbejdsplads, gør, at vi tjener penge, siger han.



Konklusion på det hele 😊

- "Jeg bruger i øvrigt enhver lejlighed til at rose jeres adfærd over for os brugere. Jeg har gennem mit arbejdsliv mødt mange sure IT folk, men hos jer er venlighed og service altid i top."
- Citat: Chef i Hjørring Kommune
- Tusind tak – I er helt fantastiske 😊"
- Citat: Bruger i Hjørring Kommune
- "Fornemt – tusind tak! Det er en fornøjelse at samarbejde med jer 😊"
- Citat: Bruger i Hjørring Kommune



Uddannelse
er det mest
magtfulde
våben, du kan
bruge til at
forandre
verden...

Nelson Mandela



Hjørring Kommune

Afslutning... 😊



Hjørring Kommune