



Successful kanalstrategi i service desken

Galina Ianchina

Chef for It & Indkøb

Albertslund kommune

*Galina Ianchina
Chef for IT & Indkøb,
Albertslund kommune*

*Cand. Merc
Cand. IT i softwareudvikling*

16 år i IT

*Bank, eksport, forskning,
partner i softwarevirksomheder,
kommuner*

*Albertslund kommune – en by
for børnene, det grønne og
fællesskabet*

28.000 borgere

3.000 medarbejdere

300 ansat i Rådhuset



Vores service desk i tal

- *3 fastansatte*
- *1 elev*
- *1 senior medarbejder fra 2017*

- *11.748 besvarede opkald*
- *3924 lukkede SR*
- *4150 lukkede incidents*



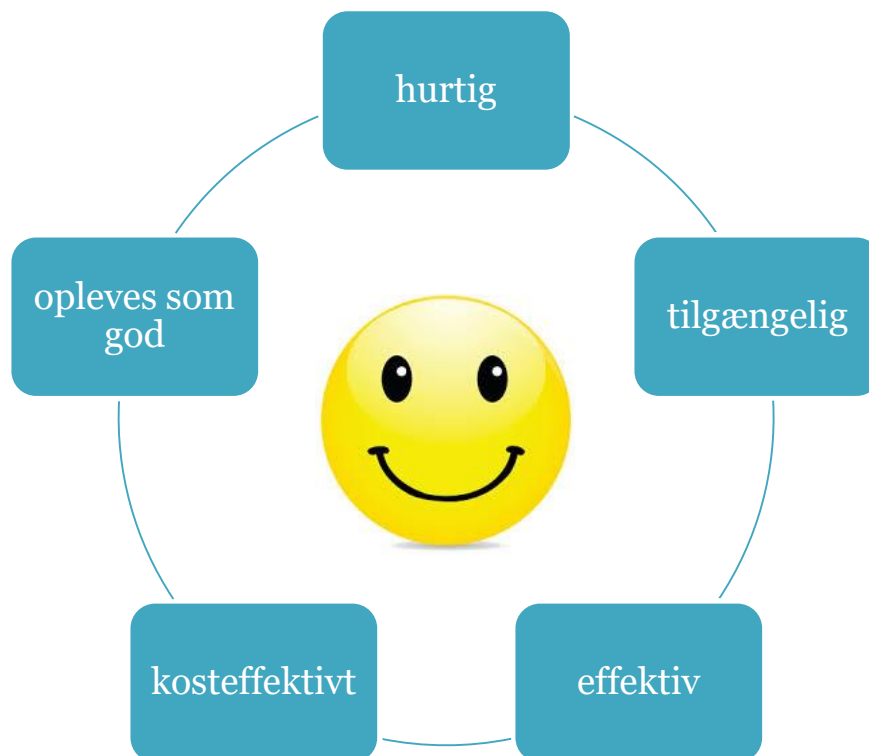
Baggrund for forandring

- *Personalereduktion i 2015 – fra 4 fuldtidsansatte til 3*
- *Digital modenhedsanalyse – digitale kompetencer hos medarbejdere skal styrkes*
- *Godt omdømme – vi vil bevare det gode image*
- *Stigende anvendelse af IT samtidig Flere teknologiske muligheder til at levere it support*



Formål

Kanalstrategien skal ændres i forhold til brugerhenvendelser og flere selvbetjeningsmuligheder, således at den service it leverer også fremadrettet er både:



Hvordan

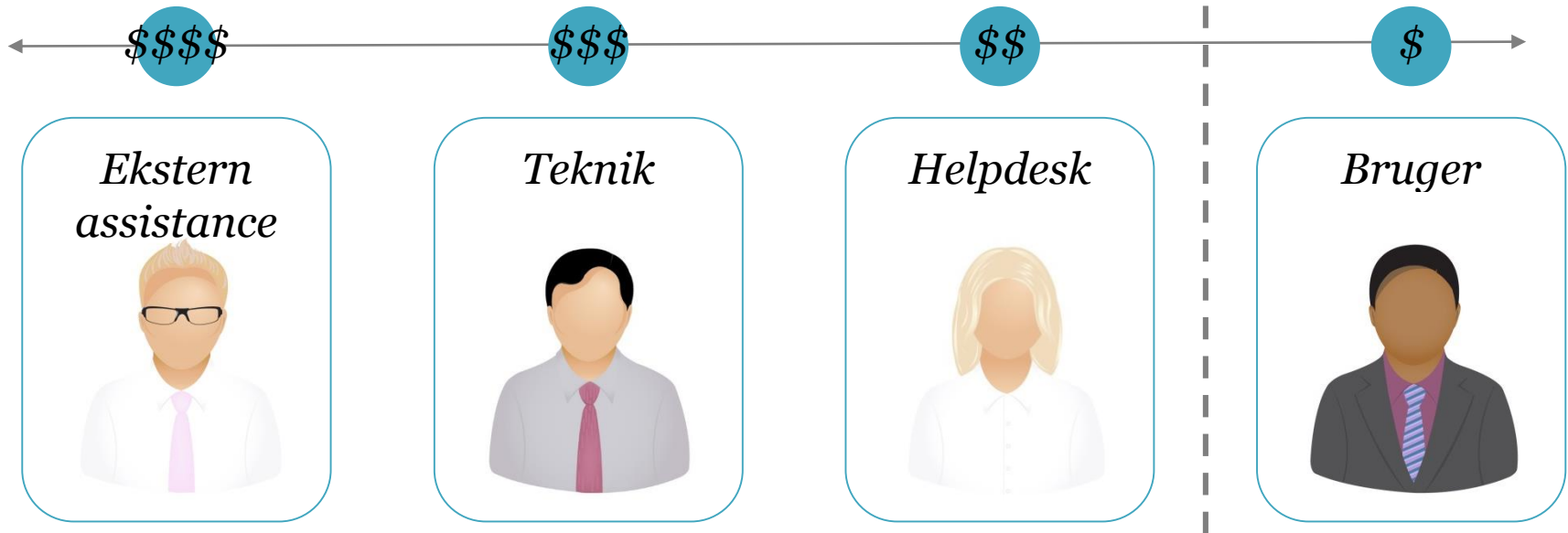
- *IT vil stille flere tekniske muligheder til rådighed for brugerne til at betjene sig selv, samtidig med at man er fuldt til rådighed for typer af henvendelser, som kræver fysisk tilstedeværelse, dialog mv.*
- *Der er flere kanaler ind til it, og det er vigtigt, at disse afspejler den virkelighed, som kommunens medarbejdere står i.*
 - *Der er i højere grad medarbejdere, som arbejder udenfor ”normal arbejdstid” og som har brug for ekstra tilgængelighed fra it.*
 - *På den anden side har it et ansvar for at sikre, at der er overensstemmelse mellem behov og forvaltning af it-supports ressourcer. Der er en ret direkte sammenhæng mellem omkostning per håndteret henvendelse/løst behov ved de forskellige kanaler, hvor fysiske henvendelser til skranken er de dyreste og selvbetjening er den billigste.*

Løsningspunkt, brugere og kanaler



Løsningspunkt, omkostninger og hastighed

Jo tidligere løsningspunkt, jo billigere og hurtigere hjælp får brugeren



Bedst er det dog selvfølgelig, hvis problemerne helt kan forebygges.

Forudsætninger herfor kunne være:

- Brugerne har tilstrækkelig viden om det de bruger i hverdagen
- Stabil it infrastruktur

Forudsætninger for tidligt løsningspunkt

Løsningspunkt: brugere

- Brugerne har kompetencerne til at betjene sig selv
- Brugerne vil betjene sig selv
- Vejledninger i selvbetjening er til stede

Løsningspunkt: helpdesk

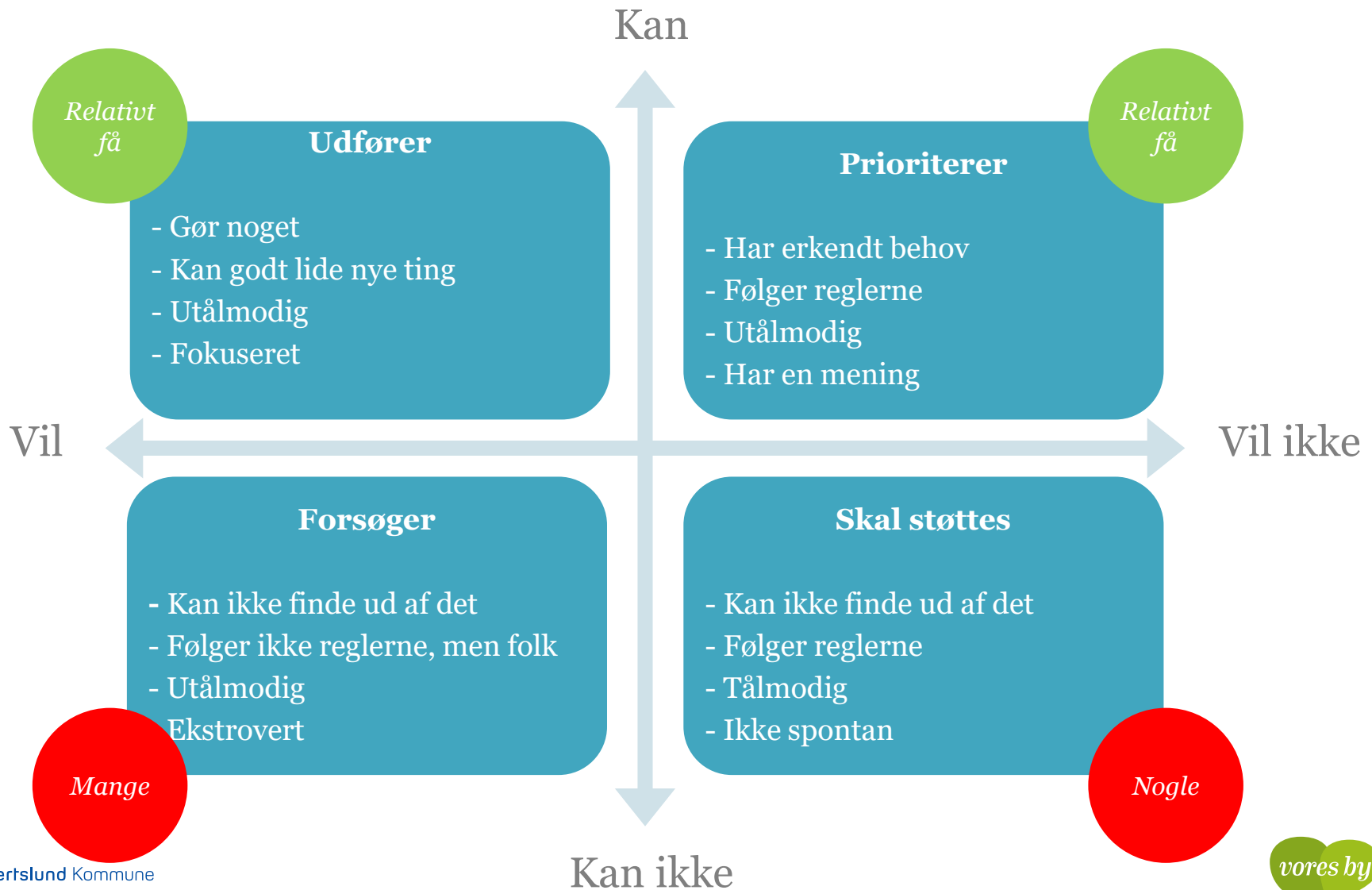
- Tilstrækkelig indsigt og rettigheder til at løse problemer, der opstår
- Servicemindet tilgang, så brugerne henvises til hvor de selv kan finde oplysninger der gør, at de i fremtiden kan betjene sig selv

Løsningspunkt: teknik

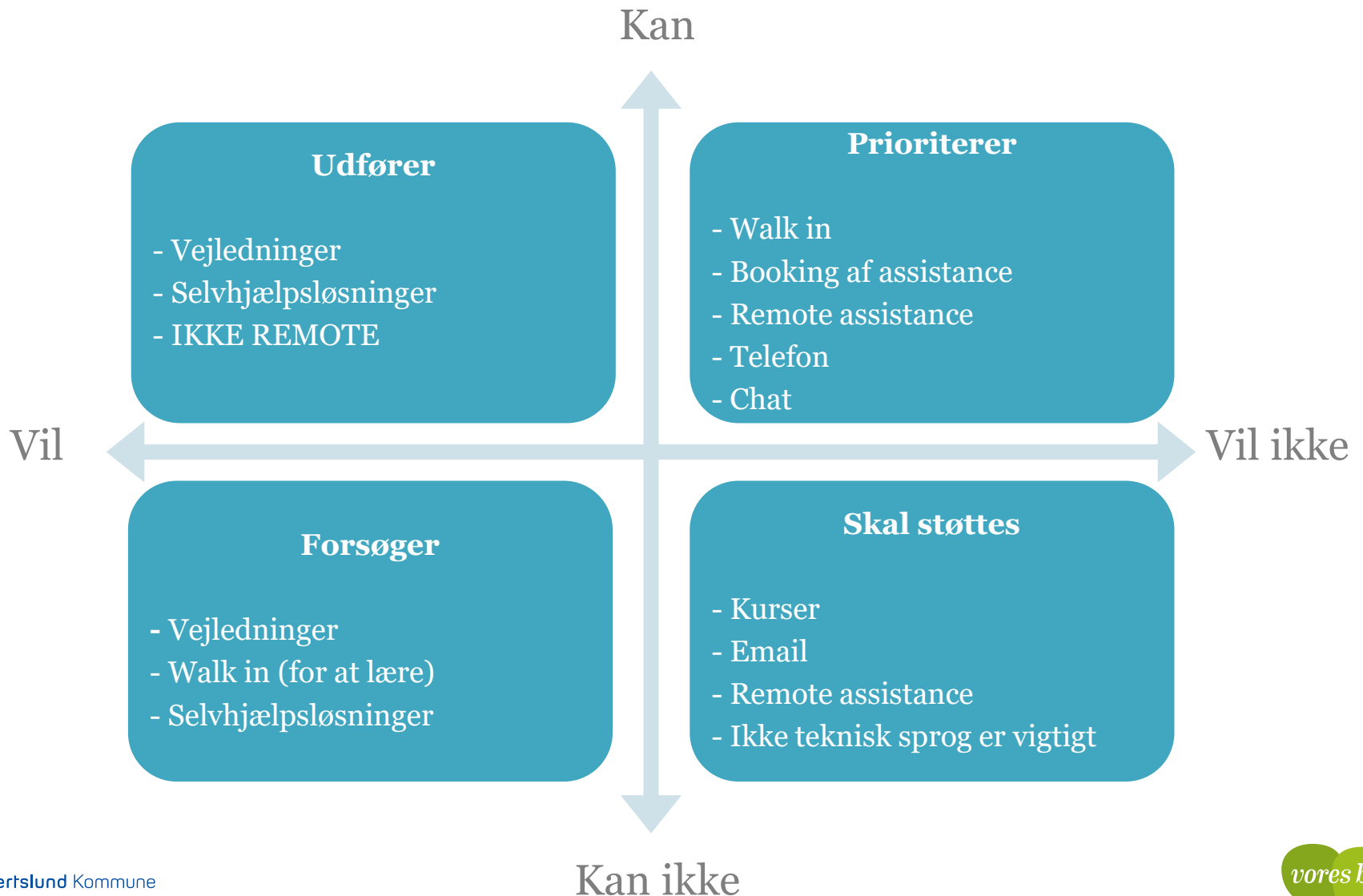
- Tilstrækkelig indsigt og rettigheder til at løse problemer, der opstår



Karakteristika for de fire typer profiler



Effektive kanaler per brugerprofil



Observationer

- Fordeling af brugere på typer er foretaget af supportkoordinatorerne på en workshop. Det er deres bedste skøn
- Der er relativt mange brugere, som ikke kan og/eller som ikke vil. De er dyre at supportere, idet de kræver dyre kanaler, henvender sig om flere typer ting og generelt ikke selv holder sig up to date

Omkostninger i it - håndtering

Det er **generelt dyrere at håndtere brugere, som enten ikke kan eller vil arbejde med it – og endnu dyrere endnu, at servicere dem som hverken kan eller vil**. De henvender sig oftere med flere ting, kan være svære at hjælpe og optager dermed mere tid især i Help desken.

Sket der ingen ændringer i forhold til brugergrupperinger, vil der være en konsekvens her.

Højere omkostningsniveau for it service er et resultat af inden handling på KAN og VIL dimensionerne.

Alternativt kan det være umuligt at fastholde det nuværende serviceniveau til brugerne.



Kompetencer (KAN dimensionen) - håndtering

1. Vejledninger i skrift og gerne også video lægges ud på medarbejdersiden
2. Kurser tilbydes til nye og eksisterende medarbejdere, efter følgende principper
 1. Herskin metoden anvendes
 2. Det defineres hvad medarbejdere skal kunne, og alle eksisterende og nye medarbejdere skal over tid trænes i det, der er besluttet
 3. Kurserne tilbydes på forskellige færdighedsniveauer
 4. Der udbydes kurser indenfor alle dele af it, som brugerne anvender (herunder både devices som fx pc, smartphones, tables og printere, fagsystemer og generelle applikationer som fx mail)
 5. Kurser sammensættes efter hvilket job brugerne har (fx en sagsbehandler i Social & Familie, en administrativ medarbejder på Rådhuset, en hjemmehjælper osv)
 6. Kurserne udbydes relativt hyppigt
3. Styrkelse af den lokale support i afdelingerne
 1. Behov defineres i forhold til både generel support så vel som applikationsmæssig support
 2. Roller og ansvar tydeliggøres i forhold til den lokale support
 3. Ressourcer allokeres lokalt til dette arbejde
 4. Træning tilbydes/sikres specielt til disse lokale supportere

Ledelsesstøtte (VIL dimensionen) - håndtering

Ledelsesfokus på at

1. Alle medarbejdere har det nødvendige færdighedsniveau
2. Medarbejdere deltager i de træningsaktiviteter, de er tilmeldte (tilmeldte udebliver i meget stor udstrækning i dag. Et eksempel er et kursus, hvor 12 var tilmeldte, og ingen dukkede op)
3. Efterspørgsel efter om der er tilstrækkelige kompetencer, i de løbende dialoger med koordinatore og medarbejdere: det skal være en del af den almindelige lederdialog, at remedierne – i form af viden om it – er til stede til at medarbejderne kan udføre deres job tilfredsstillende for kommunen og borgerne

God koordination mellem afdelingen og it

1. Kvartalsvise/månedlige koordinationsmøder med følgende agenda
 - Antal og type af interaktioner mellem en afdelings medarbejdere og it
 - Træning planlagt og gennemført for medarbejdere i afdelingen
 - Nye tiltag og ting på vej i afdelingen og it
2. Kvartalsvise møder på chefniveau omkring strategisk sigte ift it og digitalisering

Kanaler

Mail	Dirigeres til iHLP så sager oprettes automatisk
Walk in	Nyt lokale og åbningstider
Chat	Afventer implementering af O365
Telefon	Uændrede åbningstider
Vejledninger	75+ stk., keywords, brugertest. E-kurser, video
Kultur	Mini-seminar i god service, afledning, henvisning til selvhjælp etc er afholdt.
Selvhjælps løsninger	Hotkey, Password reset
Remote assistance	Kører som hele tiden
Booking af assistance	Det er nu muligt at booke assistance. Info herom er lagt på medarbejdersiden.



Hvem kan spille med?

- Der er identificeret relativt mange – andre – roller også ift samarbejdet mellem afdelingerne og it (ambassadører, system ansvarlige, superbrugere, it-vejledere osv), og der var enighed om, at det ville være godt med et større overblik over rollerne, definition af ansvar og forventninger osv.



Supportkoordinatorer



- *Møder afholdes hver kvartal*
- *Særlig liste over ESDH kontaktpersoner*
- *Hjælp til hvordan de gør når de skal bidrage til at skubbe løsningspunktet fremad*
- *Statistik omkring hvor mange henvendelser (indekseret) hver afdeling har – osv – til SK møderne*
- *Oversigt over hvilke opgaver SK bør løse og hvilke de skal sende videre til it hhv bede brugeren selv løse – samarbejdsstruktur mellem SK og IT*
- *Kultur og ”vi plejer” blev af supportkoordinatorerne nævnt som de største barrierer for at lykkes med en professionalisering*
- *KPI på forskellige ting pr afdeling til de kvartalsvise møder med support koordinatorerne (antal sager indekseret på medarbejderantal fx)*

Vores egne kompetencer



Var vi klar?

- *Kompetencer var personafhængige - Blitz*
- *Serviceniveau også – individuel feedback men også som team*
- *Kommunikation om kanalstrategi på ledelsesniveau*

Kortlægning af kompetencer



Individuel feedback

Anbefalinger

Blue Hat

Lb.nr.	Observation	Konsekvens	Anbefaling
1	Svar på anmodning om information fra bruger fra ihlp sager returneres til it-helpdesk (email postkasse), og skal herefter overføres manuelt.	Forlænget løsningsetid. Spild af interne ressourcer.	Svar skal returneres til ihlp på sagen, og ansvarlig skal notificeres om, at sagen er opdateret.
2	Der anvendes relativt meget tid på registrering af kendte sager. Dette varierer selvfølgelig meget fra supporter til supporter.	Spild af interne ressourcer. Dårlig datakvalitet.	Øge anvendelsen af Quick sager (og oprydning).

Hvad er næste

- *Styrke øvrige roller i organisationen: systemejerskabet, superbrugere, systemkontaktpersoner – sker i forbindelse med implementering af GDPR*
- *CHATBOT*
- *Flere video*
- *Portal*

ihp SERVICE DESK (Flemming) Flemming Nielsen

Hvad kan vi hjælpe dig med?

Meld en fejl
Fejl på udstyr og programmer

Brugeradministration
Oprettelse, ændring og nedlæggelse

Bestillinger
Af udstyr og ydelser

Adgangskode
Jeg har glemt min adgangskode

Hardware problemer
På udstyr

Adgangsproblemer
På systemer

FAQ

Printer sluger papiret

Spørgsmål:
Hvad gør jeg når vores printer spiser papiret?

Svar:
Når din printer "spiser" papiret, er det som oftest fordi, du har valgt den forkerte papirstykkelise.

Gør derfor som vist her:

Hvis dette ikke hjælper dig, så send os en [service forespørgsel](#), og vi skal hjælpe dig

Printer-kalibrering

Spørgsmål:
Hvordan kan jeg se om printeren skal kalibreres?