



Få styr på din Service desks kompetenceudvikling

Johnny Jensen
Peopleteam

Lederens vigtigste opgaver

At sikre medarbejdernes fortsatte



Udvikling



Motivation

Motivation



Vil

Kan

Skal

Topmotiveret (high performance)

- Medarbejderen *vil* arbejdet og kan lide kerneopgaven
- Medarbejderen *kan* udføre jobbet og har de rette kompetencer
- Der er klarhed omkring ansvar og hvad medarbejderen *skal*

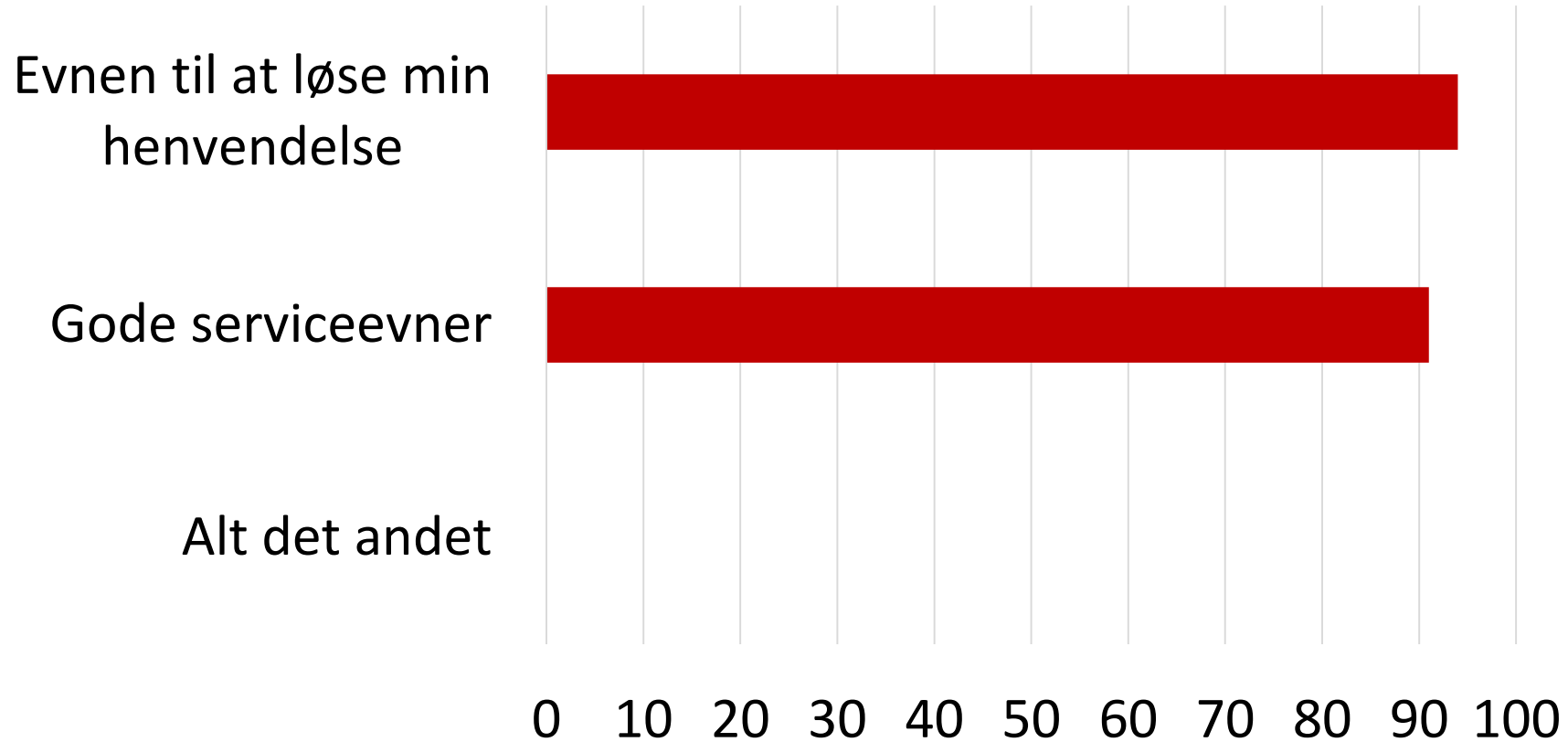
Kompetencematrix



Udvikling

Navn/kompetence	Kompetence 1	Kompetence 2	Kompetence 3	Kompetence 4	Kompetence 5	Kompetence 6
Medarbejder 1						
Medarbejder 2						
Medarbejder 3						
Medarbejder 4						
Medarbejder 5						
Medarbejder 6						

Service deskens kompetencer



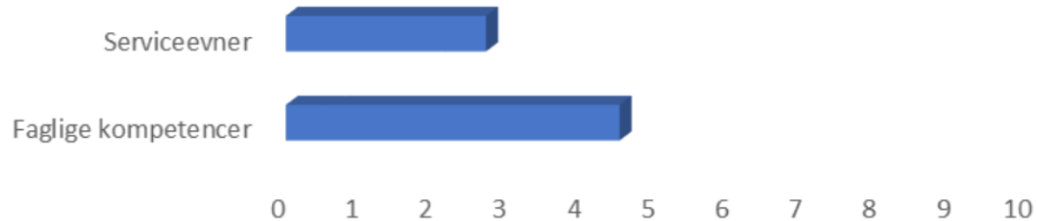
Din mening!
menti.com

37 service desk ledere og medarbejdere blev stillet disse to spørgsmål:

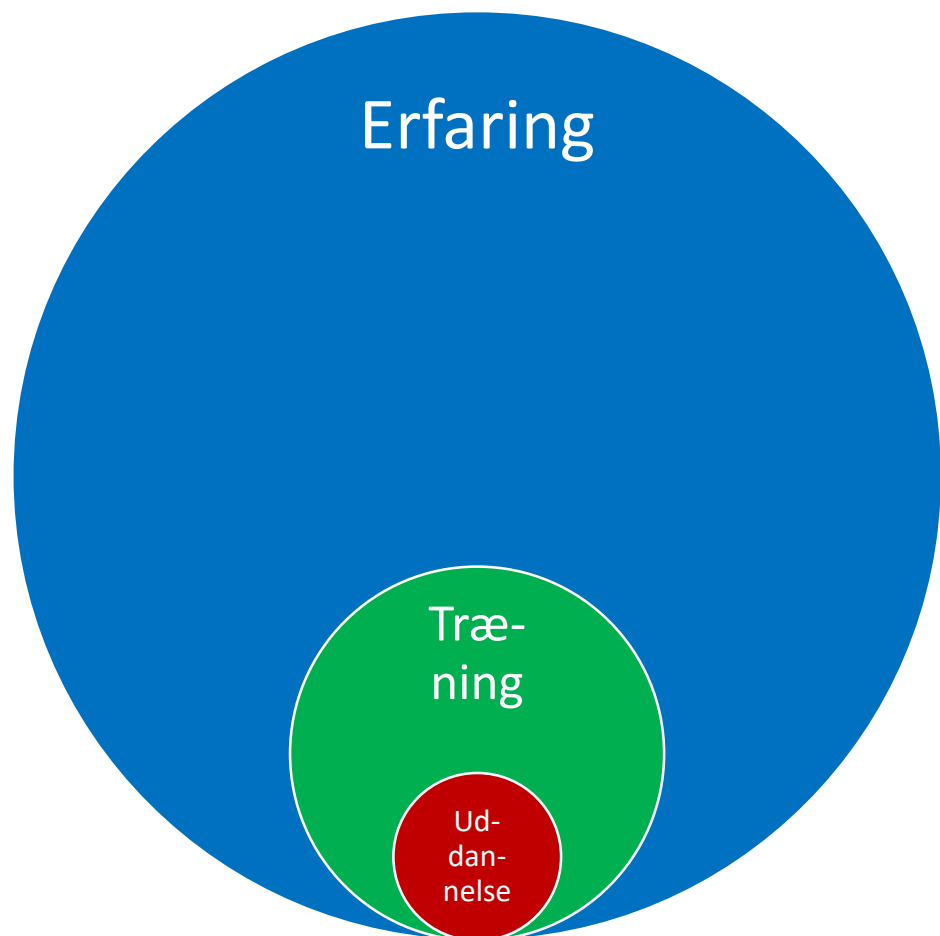
Spørgsmål 1: Hvad er vigtigt i en Service desk?



Hvad har du lagt vægt på i din kompetencematrice?



Udvikling



Erfaring

% Hastighed

- Kommer af sig selv
- Øges i takt med mængde og sværhedsgrad af opgaver

Træning

% Tid

- Løbende træning i dagligdagen
- Opfølgning på uddannelse

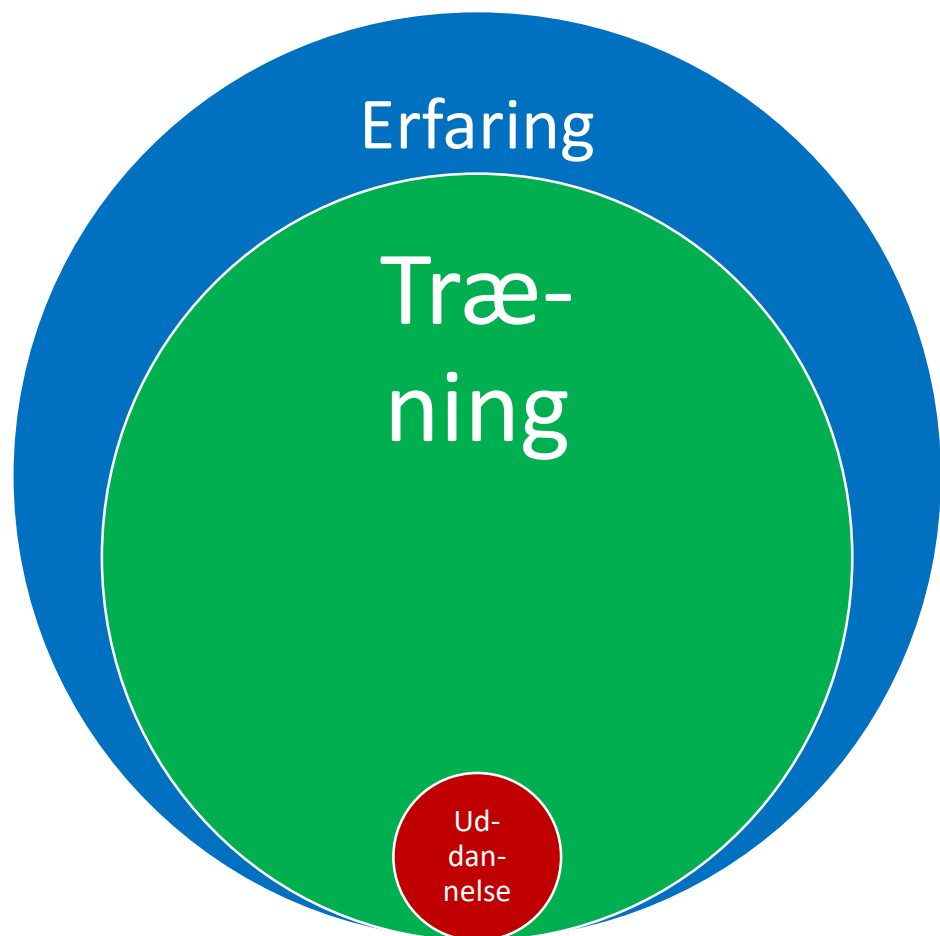
Uddannelse

% Penge

- Formaliseret
- Kursus, uddannelse, workshop



Udvikling



Erfaring

- Kommer af sig selv
- Øges i takt med mængde og sværhedsgrad af opgaver

Træning

- Løbende træning i dagligdagen
- Opfølgning på uddannelse

Uddannelse

- Formaliseret
- Kursus, uddannelse, workshop



Kompetencematricen

Faldgrube

For kompleks

Uaktuel

Bruges for lidt

Ubalanceret

For generel

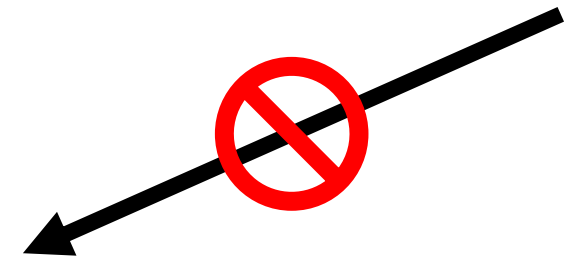
Hvad er en god Service desk medarbejder?

Faglighed

Den kompetente idiot



Stjerner

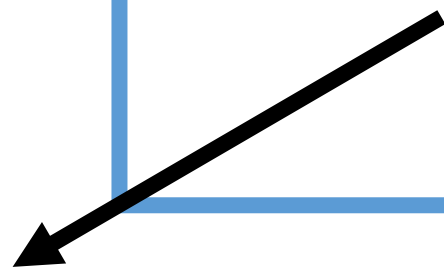


Hvem vil vi have?	Faglighed	Adfærd
Lederne	80%	20%
Kunderne	20%	80%



Det søde fjols

Den inkompetente idiot



Adfærd

Kompetencematrix serviceadfærd

Navn/kompetence	Anerkend brugeren	Afslut venligt	Overhold 3-mail reglen
Allan Jønsson			
Peter Hermansen			
Ida Nielsen			
Anja Røllike			

Specifik, observerbar adfærd

Anerkend brugeren:

Sig f.eks. "Det kan jeg godt forstå"

Afslut venligt

Sig f.eks. "Hav en rigtig god dag" eller "Hvad må jeg ellers hjælpe med?"

Overhold 3-mail reglen:

Ved mail nr. 3, bør du ringe til brugeren

Kompetencematrix serviceadfærd

Navn/kompetence	Anerkend brugeren	Afslut venligt	Overhold 3-mail reglen
Allan Jønsson	1	1	1
Peter Hermansen	2	1	2
Ida Nielsen	1	2	3
Anja Røllike	2	2	4

Specifik, observerbar adfærd

Anerkend brugeren:

Sig f.eks. "Det kan jeg godt forstå"

Afslut venligt

Sig f.eks. "Hav en rigtig god dag" eller "Hvad må jeg ellers hjælpe med?"

Overhold 3-mail reglen:

Ved mail nr. 3, bør du ringe til brugeren

Kompetencematrix serviceadfærd

Navn/kompetence	Anerkend brugeren	Afslut venligt	Overhold 3-mail reglen
Allan Jønsson	1	1	1
Peter Hermansen	2	1	2
Ida Nielsen	1	2	3
Anja Røllike	2	2	4

Analyse af medarbejderens behov:

1 = Uddannelse

2 = Træning og opfølgning

3 = Ros og støtte

4 = Nye udfordringer!

Analyse kan ske:

- Pr. individ og pr. team
- Pr. kompetence og kompetencegruppe



Tak for i dag!

Gå nu hjem og sikr medarbejdernes fortsatte



Udvikling



Motivation