

DEN EFFEKTIVE SERVICE DESK... HANDLER DET HELE OM ROBOTTER NU?

Meget kan vindes ved at introducere kunstig intelligens (KI) og robotter i Service Desken, og det skal du nok også høre noget om i dette indlæg. Men du kommer også til at høre om, hvad forudsætningerne for effektiv anvendelse af KI og robotter er, og hvordan du kan nå ret langt bare med den måde, Service Desken er organiseret på, de processer og principper, der anvendes, og hvordan ansvar og beslutningskompetence fordeles. På dette indlæg vil du høre om konkrete både high-tech og lavpraktiske måder, du kan forbedre performance og tilfredshed i og med din Service Desk.

 Cordence
WORLDWIDE MEMBER

Valcon

HVEM ER JEG?

Reni Friis
Partner

REFR@valcon.com
+45 29 70 99 33

Valcon A/S



Cand.merc.dat/it

20 års erfaring i it branchen (knap 15 år som konsulent)

Passioneret omkring IT Service Management, Lean, DevOps, bygge relationer, samt især at gøre en reel forskel

Don't automate complexity...



PEOPLE



VIGTIGE POINTER I EN EFFEKTIV SERVICE DESK

MÅSKE VI KAN FÅ EN STOR DEL AF SAGERNE UD AF PROCESSEN?

Sørg for, at have de rette kompetencer...



- kortlæg, analyser og arbejd eksplicit med kompetencebehovet ift de reelle opgaver
- specialistopgaver skal laves til generalistopgaver
- dokumentation og vidensdeling er kritisk

Organisering



- autonomi til medarbejderne
- beslutninger så tæt på opgaver som muligt
- hav "systemer" som selv regulerer ressourcer
- organiseringen skal tage højde for kanalbemanding

Styring og ledelse



- leders opgave er at fjerne barrierer for dem, som løser sager...
- "beskyt grønt arbejde"
- styring af match mellem opgaver og ressourcer skal gerne ske "automatisk"

Kultur med fokus på læring og løbende forbedringer







- Hav en fast proces for at spotte og lære af fejl. Incidents er uønskede hændelser så i bund og grund kan man undersøge hver eneste incident for hvad man kan gøre for at forebygge en gentagelse. Fejl i processen bør også undersøges hver gang



SERVICE DESK OPGAVETAVLE

UGE LAYOUT, 2 MØDER OM DAGEN

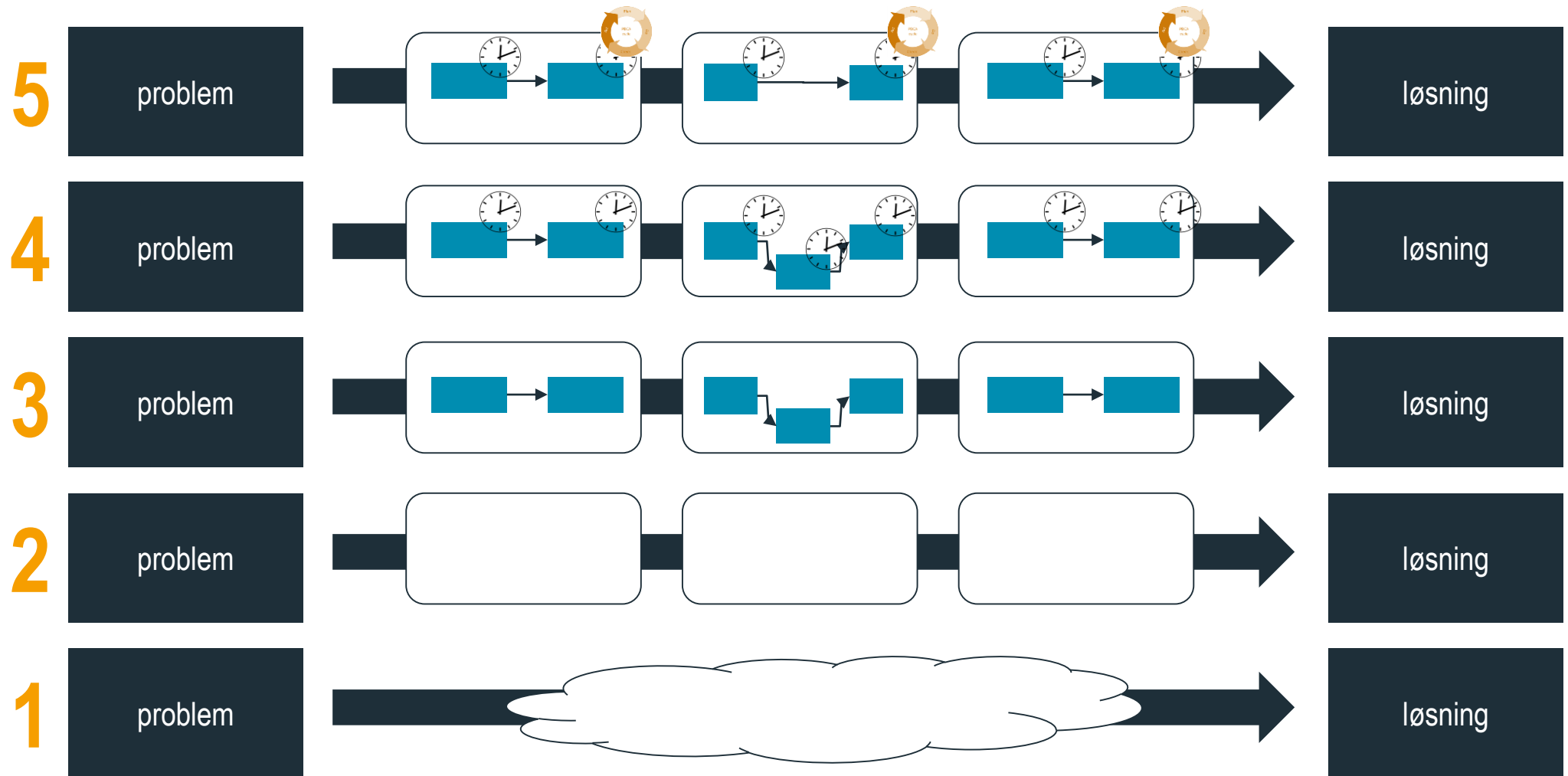
	mandag	tirsdag	onsdag	torsdag	fredag
BACKLOG START	8	2	2	22	8
FORVENTET/ REALISERET KL 13	35/42	25/20	20/48	95/42	88/42
FORVENTET/ REALISERET I ALT	75/69	62/55	54/88	150/69	101/69
HVEM ER PÅ?	Søren Hanne Benedicte	Søren Hanne	Hanne Benedicte	Søren Hanne Benedicte Ayub	Søren Hanne Benedicte Petra
ANDRE OPGAVER					

PROCESSES



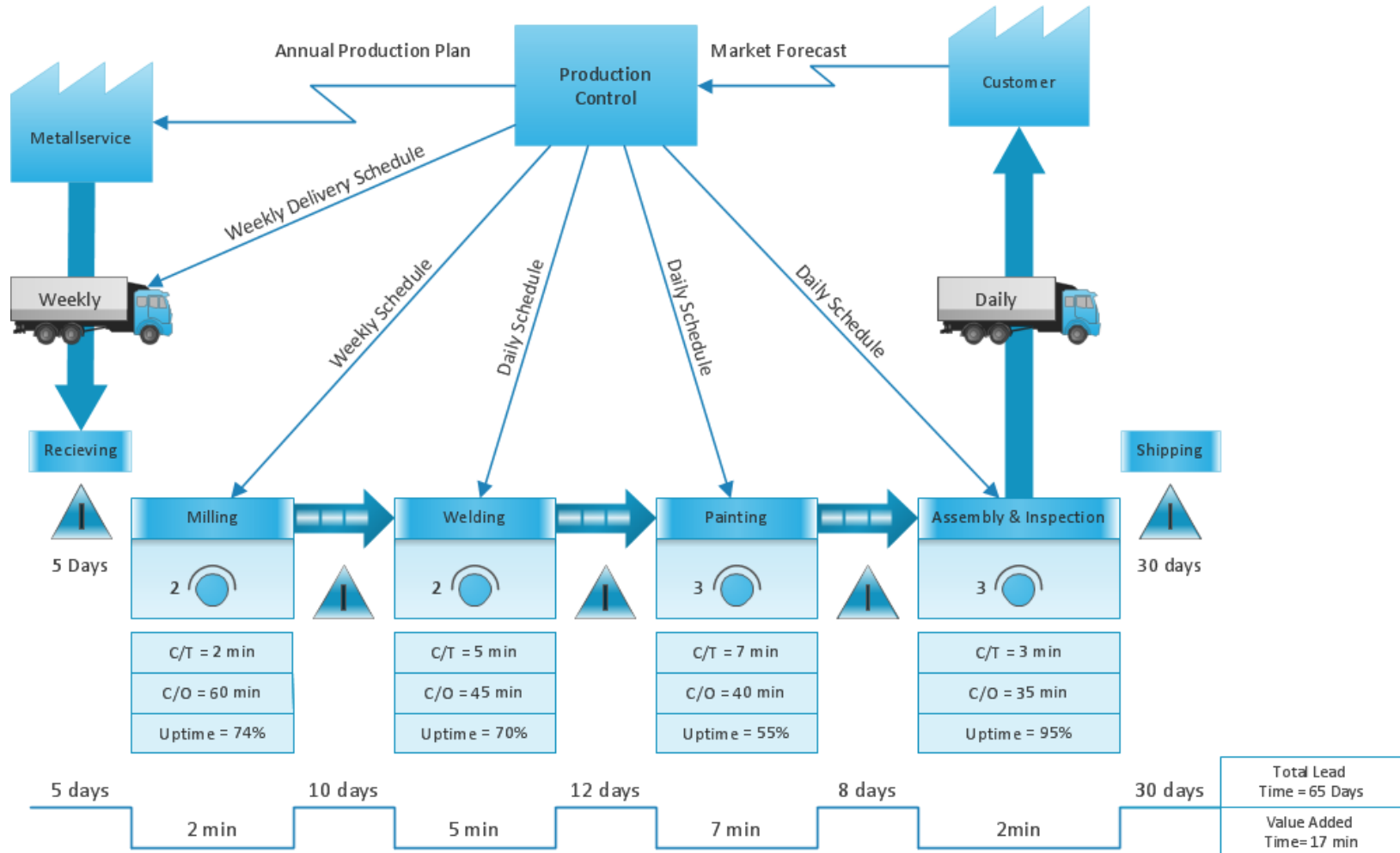
MÅLET ER AT ØGE MODENHEDEN...

CMMI KAN VÆRE ET BUD...



MIDLET ER EN STRUKTURERET TILGANG TIL PROCESANALYSE

VALUE STREAM ANALYSIS ER YDERST VELEGNET SOM METODE



Note: C/T = Cycle Time; C/O = Changeover Time

VIGTIGE POINTER I EN EFFEKTIV SERVICE DESK

MÅSKE VI KAN FÅ EN STOR DEL AF SAGERNE UD AF PROCESSEN?

HURTIGT FLOW...



- Læg punktet for løsning af en sag så tidligt som muligt i processen (frontloading)
- Forstå, forebyg og imødegå variation. Fx ved at analysere hvornår I får hvilket volumen og type af sager

... IGENNEM GODT DESIGNEDE PROCESSER...



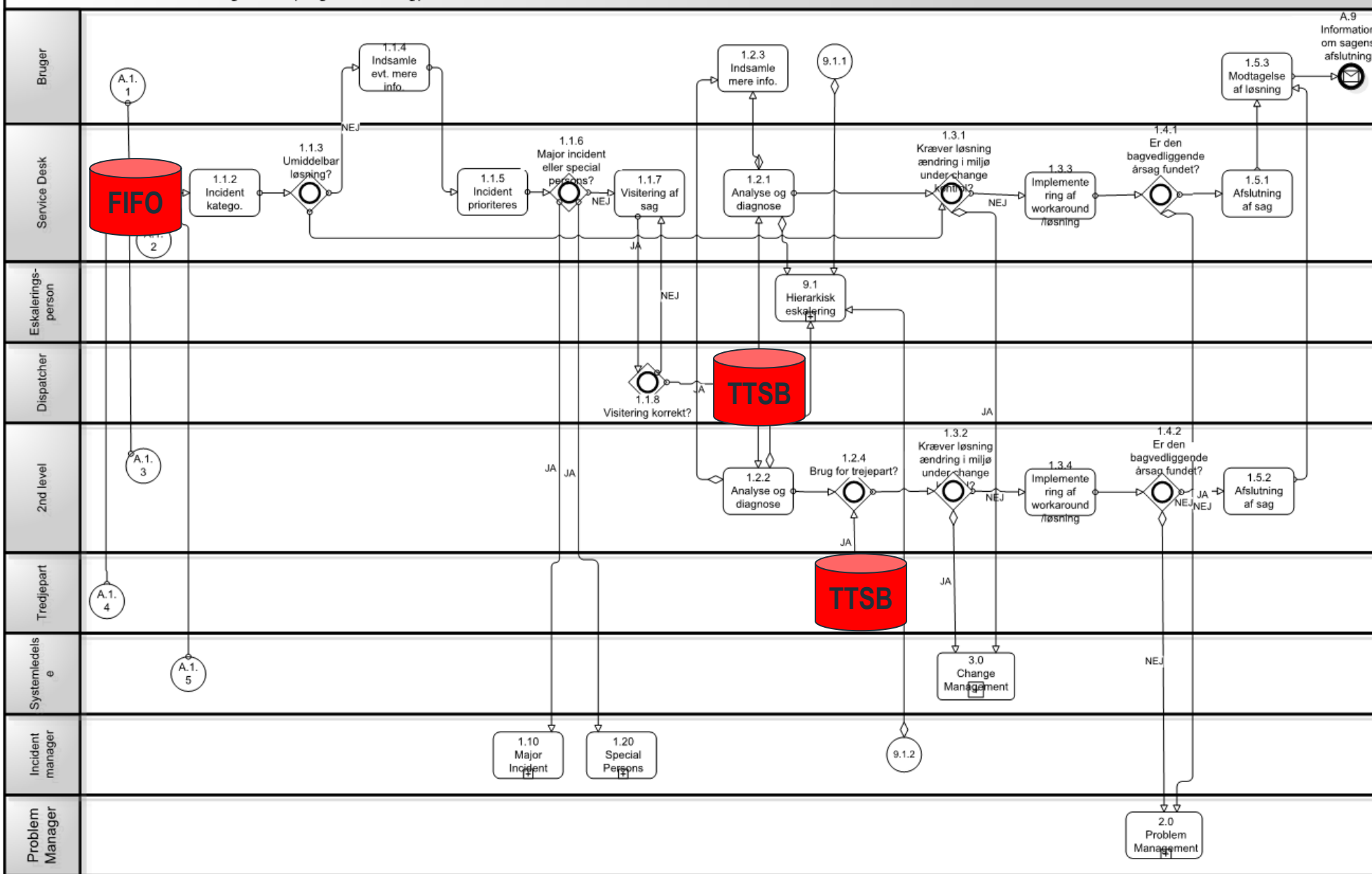
- Hav styr på bunkerne. De skal ligge centrale steder, og styres af en dispatcher
- Definer WIP (Work in Progress) grænser for medarbejderne. Start fx med 7
- Design efter flow – del op i familier, der er forskellige og dele af processen, som har forskellig natur. Lav fx forskellige workflows for forskellige typer requests eller incident typer

--- MED FOKUS PÅ KVALITET



- Arbejd specifikt med at øge kvaliteten. Det gælder om at undgå fejl. Kan de ikke undgås, skal man søge, at minimere sandsynligheden eller konsekvensen af dem

Niveau 2: IM1 – Incident Mangement (Sagshåndtering)



TECHNOLOGY



TECHNOLOGY

