



Sådan sikrer I optimal service i overgangen til Statens IT



Velkommen og introduktion af Peopleteam

Specialeområder

- IT service desk
- IT service management/ITIL
- Kundeservice/kundeoplevelser

Leveranceformer

- Fysiske, virtuelle kurser
- Åbne kurser, firmaforløb
- Certificerende/akkrediterede forløb
- Specialtilpassede/skræddersyede forløb

Form

- Kurser og workshops
- Seminarer og webinarer
- Konferencer



Brug af SPOC i supportforretningen

- Hvilke **udfordringer** der følger med i forbindelse med service desken og hvordan kan SPOC funktionen imødekomme disse udfordringer?
- Hvad kræver det at yde **ekstra god service** i dag og hvordan imødekommer vi bedst brugernes problemer?
- Hvordan kan SPOC-practice være nøglen til at optimere **supportoplevelsen** hos brugerne?
- Hvordan sikrer vi en **god overgang** og en ideel supportoplevelse for vores brugere?

Udfordringer i Service Desken anno 2021

- Nye samarbejdsformer, remote samarbejde
 - Outsourcing/offshoring/nearshoring – Corona?
- Mere kompleksitet i dagligdagen
 - Compliance/GDPR/processer
- Krav om mere agilitet
 - Agile/ SAlFe, Lean, DevOps m.m.
- Mere drift – og dermed mindre tid til udvikling og forbedringer
 - Kunden (endnu mere) først, (endnu mere) krævende brugere



FINDES DER EN SILVER BULLET?

Der er mange mulige løsninger

- SPOC
 - Shift-Left og knowledge management
 - Den gode kommunikation
 - Swarming
- Problem management
 - AI/Chatbot
 - Talegenkendelse
 - P-GAP måling af effektivitet og performance
 - Osv...



Hvorfor overhovedet en SPOC?

Brugere



Hvor mange
kontaktpunkter skal
brugeren kende?

Applikations-
support

Drifts-support

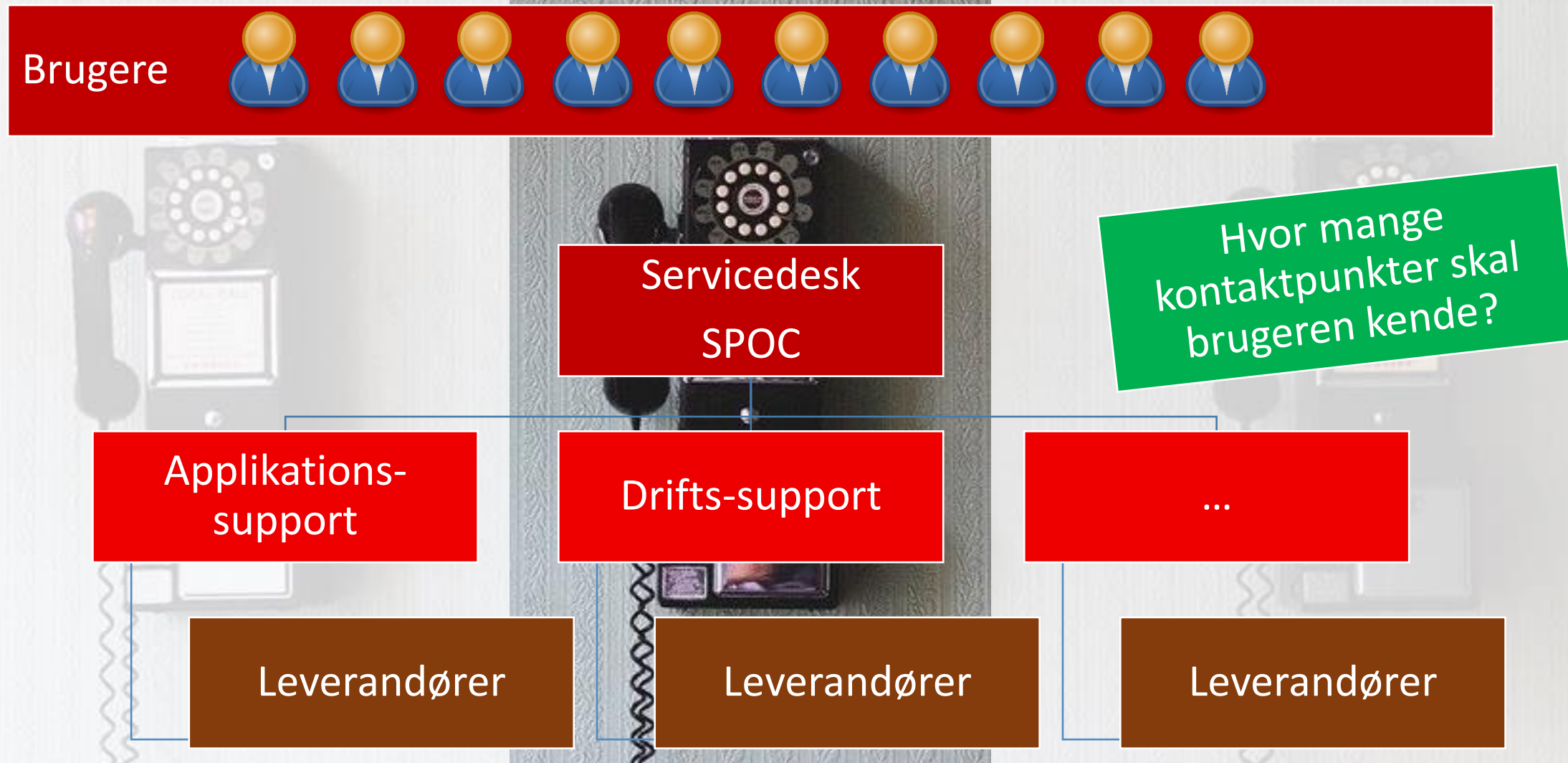
Leif, der ved alt om
vores system...

Leverandører

Leverandører

Leverandører

Hvorfor overhovedet en SPOC?



Åbenlyse fordele – set med brugerens øjne

- SPOC = Single Point Of Contact
- Man bliver aldrig afvist
- Man behøver ikke at vide, hvad man har brug for
- Man behøver ikke at vide, hvem man skal have fat i
- Brugeroplevelsen er vigtigere end teknologifokus
- Mindre risiko ift. decentral sagshåndtering (sygdom, ferie, travlhed)
- Sagsløsning baseret på forretningens prioriteter



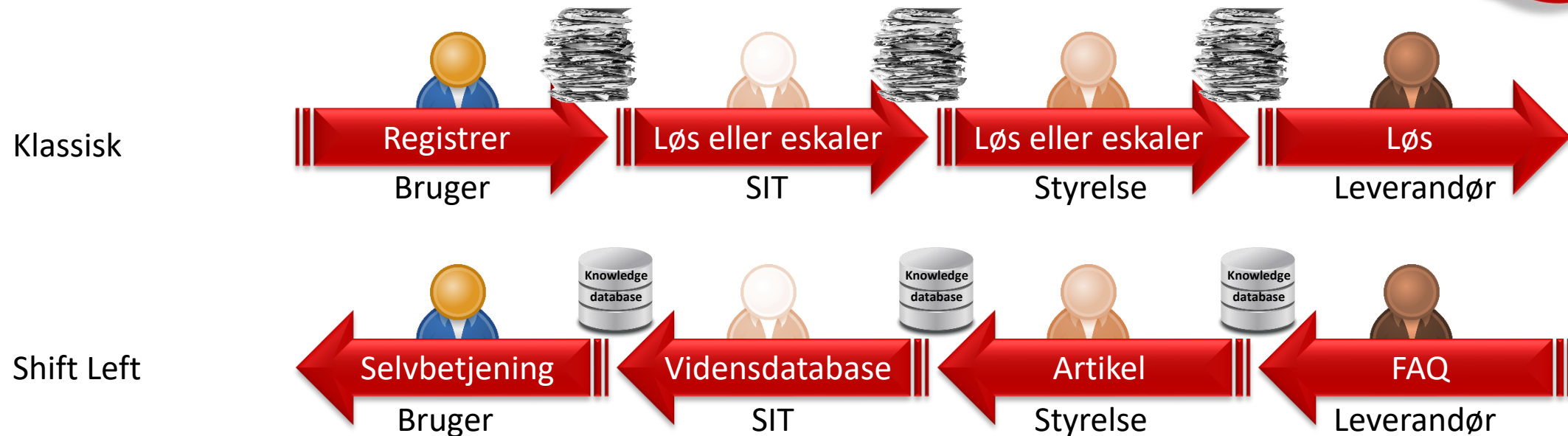
Dertil:

- Trend-analyse og mønstergenkendelse
- Årsagsanalyse på tværs af virksomheder

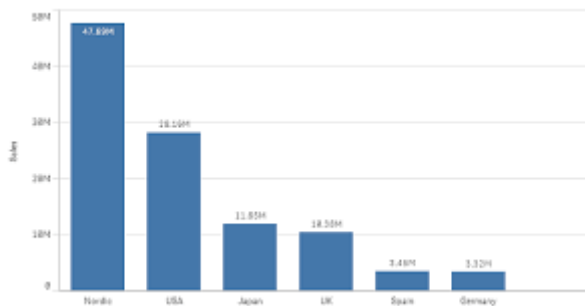
Men – træerne vokser ikke ind i himlen...

Shift Left i den professionelle Servicedesk

- Flyt viden, arbejde og værdi tættere på behovets kilde (brugeren)
- Knowledge management er afgørende
- Knowledge management er både værktøj, process og kultur



Erfaringer på tværs af organisationer



Centraliseret trendanalyse

- Incidents med linket årsag (problem)
- Antal incidents pr. kategori
- Major incidents



Centraliseret videndeling

- Antal incidents løst med artikler
- Artikler med årsag
- Kvalitet af vidensartikler

Samarbejdet med ministerier og styrelser

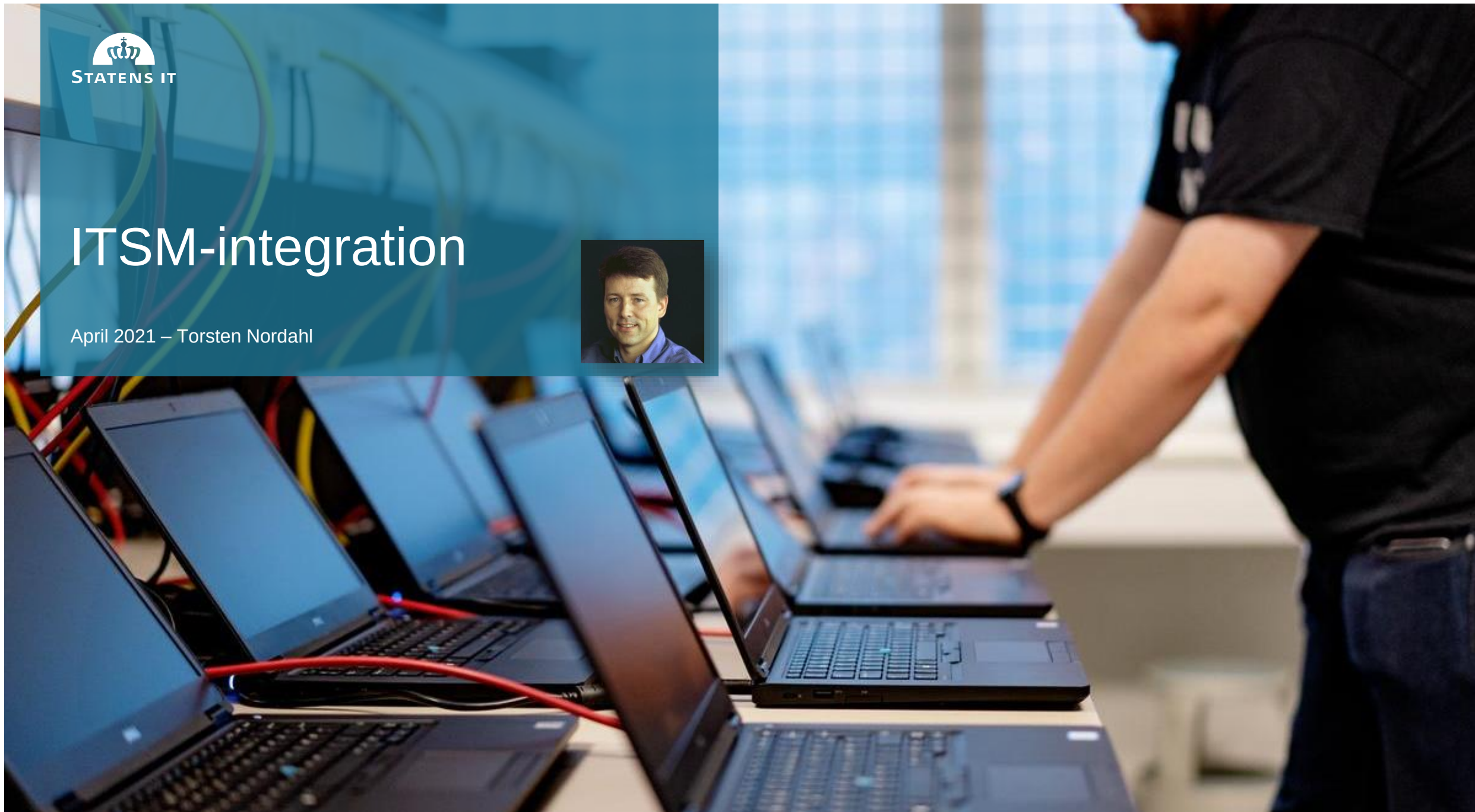
- Samarbejde ved overgang til Statens IT som SPOC
- Tæt dialog fremmer god overgang og opnåelse af den ønskede support for ministeriers og styrelsernes brugere



Torsten Nordahl (Statens IT)

ITSM-integration

April 2021 – Torsten Nordahl

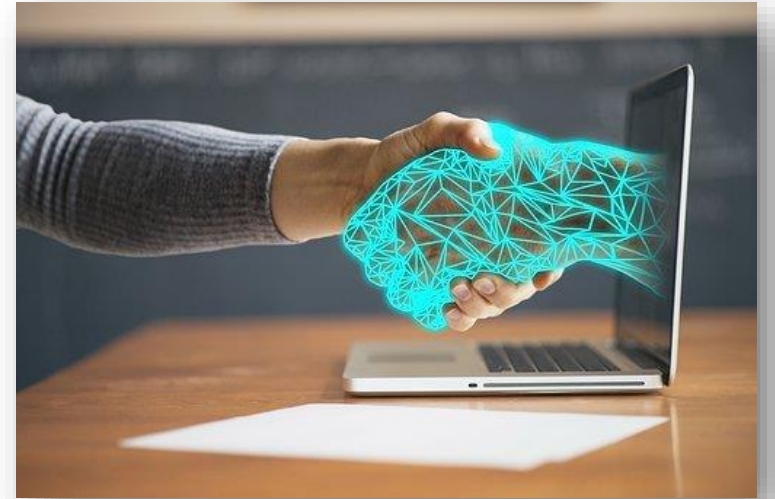


ITSM-integration

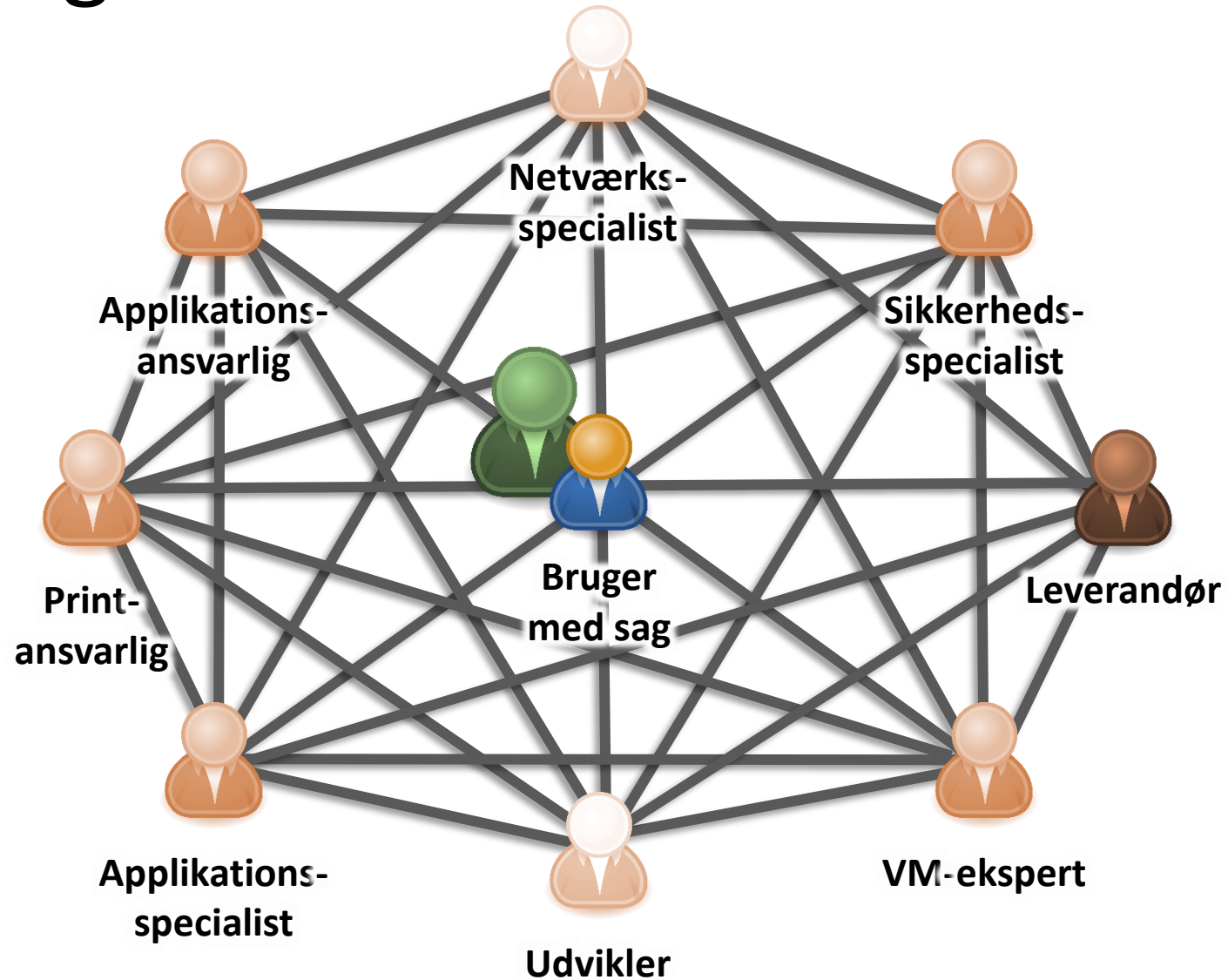
- Kommunikation og teknik. Der benyttes de traditionelle værktøjer (telefon/mail), men også en løsning i form af integration mod Statens It's ITSM.
- Statens It har fastlagt en standard for interfacet, og denne kan kunderne vælge at integrere deres eget ITSM-system op imod.
- Dette er teknisk kompliceret, og derfor udføres det i et meget tæt samarbejde mellem ITSM-leverandør, ministerie/styrelse og Statens It's team med ansvar for ITSM.
- Ministerie/styrelse og deres ITSM-leverandør håndterer 'egne' processer, og det samme gør Statens It for udførelse af de opgaver, som sendes via integrationen.
- Dette etableres altid i en tæt dialog med kunde og relevante teams i Statens It.

Fremtidens trends i service desken

- SPOC
- Shift-Left og knowledge management
- Den gode kommunikation
- Swarming
- Problem management
- AI/Chatbot
- Talegenkendelse
- P-GAP måling af effektivitet og performance
- Osv...

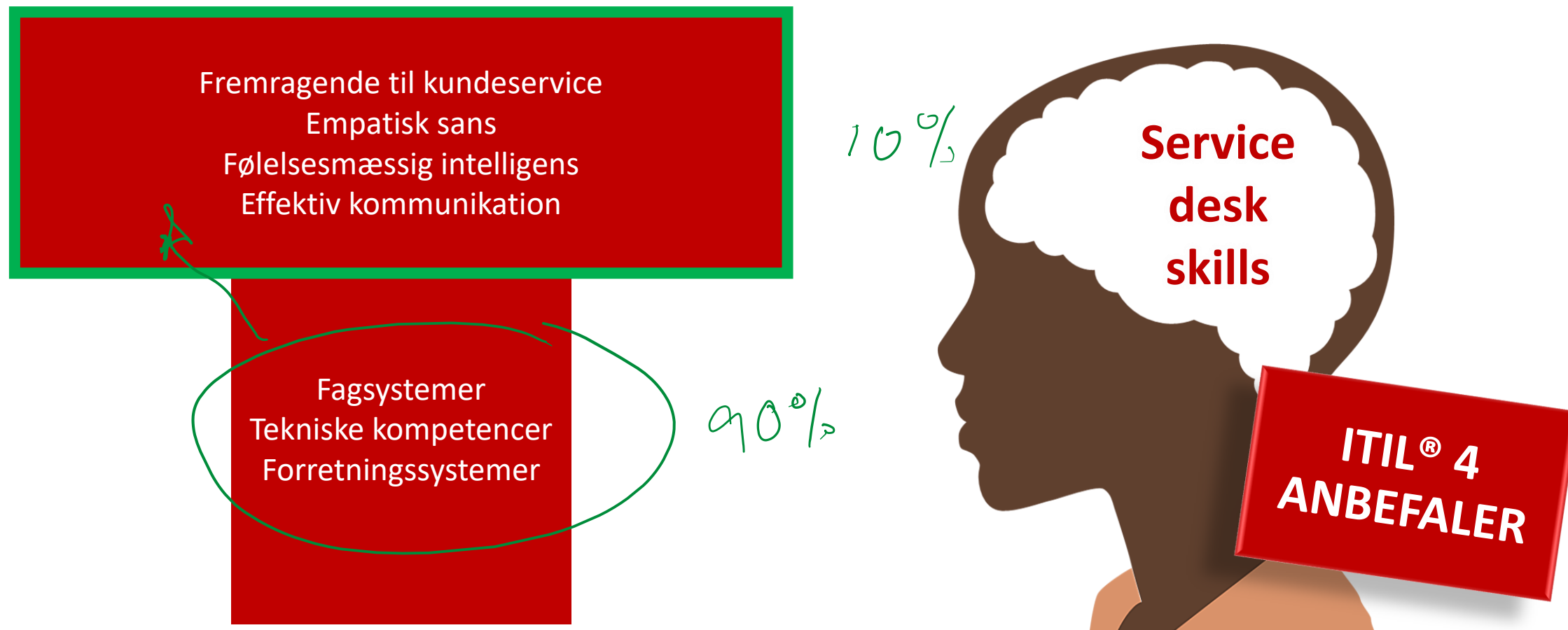


Swarming



Moderne Servicedesk kompetencer

Fra tekniske kompetencer til mere brugerorienterede kompetencer:



Den gode kommunikation

Jeg vil gerne være bedre til at...	Kommunikativ teknik
Udvide mere empati ✓	Brug HUA-modellen ✓
Sige nej på en positiv måde	Brug replay-teknikken
Skabe mere tryghed	Brug Cockpit-testen
Spørge mere ind til brugerens problem	Kalibrering og spørgeteknik
Skabe bedre brugeroplevelser ✓	Brug Peak-End-Rule ✓
Matche forskellige personlighedstyper	Spot talehastighed, fokus og sprog
Styre samtalen ✓	Brug SPLAS-modellen ✓
Lyde mere energisk og glad i telefonen	Brug stemmeteknik (lyden af tillid)
Lyde mere interesseret	Brug lytteteknik
Lyde mere positiv	Vend negative udtryk til positive
...	...

Hvordan har UIM og SLKS gjort?



Udlændinge- og Integrationsministeriet



- Ren SPOC
- Kenneth Auerbach Søberg (UIM)



- Tilpasset SPOC
- Pernille Sünksen (SLKS)

Hvordan har UIM og SLKS gjort?



Udlændinge- og
Integrationsministeriet

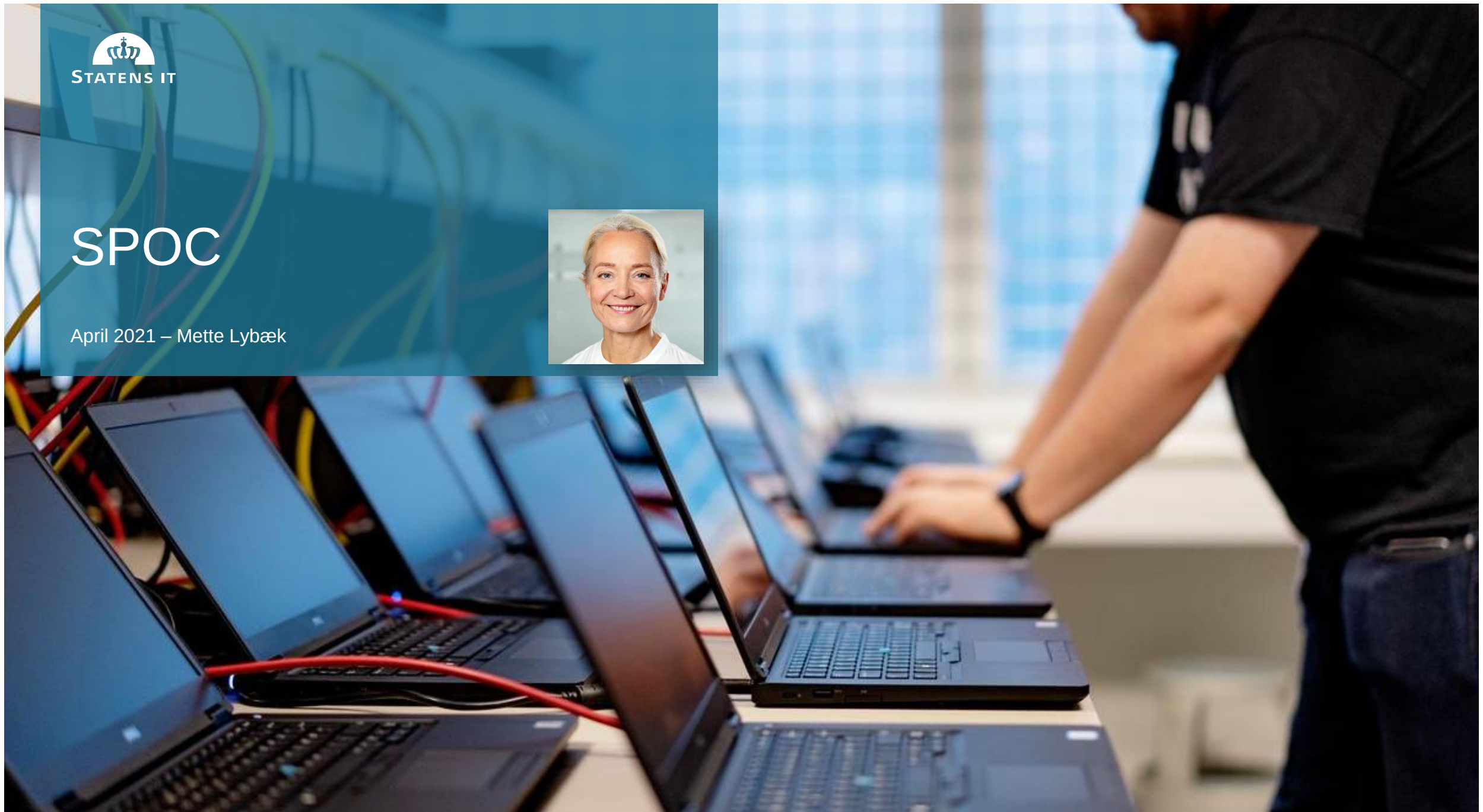
- Ren SPOC
- Kenneth Auerbach Søberg (UIM)



- Tilpasset SPOC
- Pernille Sünksen (SLKS)

SPOC

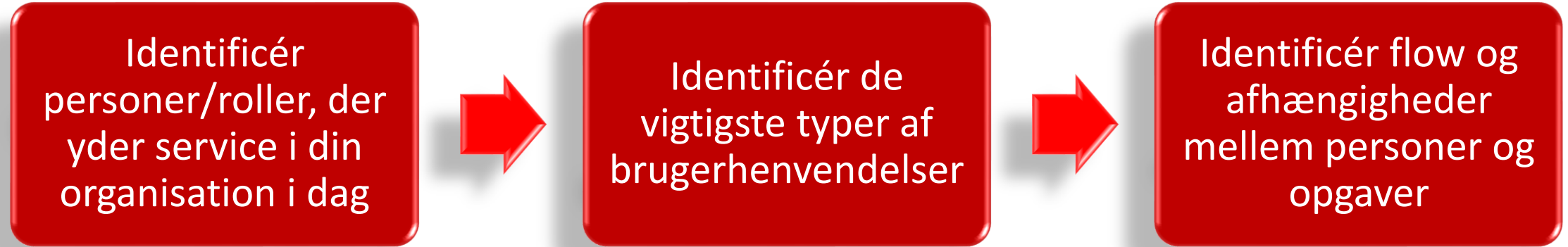
April 2021 – Mette Lybæk



SPOC

- SPOC er kommet til som en del af de ydelser, vi tilbyder som it-leverandører til vores ministerier og styrelser – service management
- SPOC findes i forskellige versioner, nuancer og opbygninger, alt efter kontrakter og aftaler. Stor kompleksitet i kundeporteføljen.
- SPOC er fortsat under udvikling i Statens It-regi, og vi får erfaringer i samarbejde med vores kunder og brugere.
- Udfordringer: Kommunikation, om set-up, internt og eksternt – Hvem tager sig af hvad?
- Fremadrettet: videreudvikle så processerne nemt og effektivt kan følges hos både kunderne og Statens It.

3 tips til den gode overgang



Denne tilgang kan give et hurtigt et overblik over lavthængende frugter, der kan plukkes ved overgangen.

Bonus: Markedsfør overgangen som en forbedring, og mål på performance før og efter overgangen for at identificere forbedringsmuligheder



Sådan sikrer I optimal service i
overgangen til Statens IT

TAK FOR NU



Kontakt



Peopleteam

www.peopleteam.dk

info@peopleteam.dk

Salg og konferencer: +45 42 75 44 14

Uddannelse og rådgivning: +45 93 98 98 83



Johnny Jensen

+45 93 98 98 83

johnny@peopleteam.dk

ITIL® 4, V3 og V2 akkrediteret instruktør

ITIL Expert og Manager

GamingWorks certificeret gameleader

Certificeret Kepner-Tregoe instruktør

