



**KISS 2022**

**FÅ MEST MULIGT UD AF DIN VIDEN –  
INVESTÉR I KNOWLEDGE CENTERED SERVICE!**

# KØBENHAVNS ERHVERVSAKADEMI

## Brugere:

10.000 studerende

120 administrative medarbejdere

400 undervisere

## Lokationer:

3 på Nørrebro

1 i Hellerup

1 i Hillerød

## IT afdeling:

6 supportere

2 support-elever

4 studentermedhjælpere

3 teknisk ansvarlige (2nd line)

## HVAD ØNSKER VORES BRUGERE SIG?

- At IT-afdelingen er villige til at hjælpe dem
- At deres problem bliver løst – hurtigt
- At de får det korrekte svar/løsning første gang!

## HVAD ØNSKER FORRETNINGEN SIG?

- At højne kvaliteten i supporten
- At få en mere effektiv support
- At få en mere ensartet support
- At kunne onboarde nye medarbejdere hurtigere
- At give brugerne mulighed for at finde løsninger selv (Shift Left)

## HVORDAN KOM VI I GANG?

Information til hele IT-afdelingen:

Hvad er det vi vil?

Hvorfor vil vi gøre det?

Hvordan kommer det til at virke?

”Proof of concept”:

Et spil om support (Traditionel – KCS – Shift left)

Miljøet:

Sørge for respekt og rum til at skabe grundlaget for KCS (Vidensposter).

## HVAD HAR VI PRODUCERET?

750 – 800 vidensposter i 3 kategorier

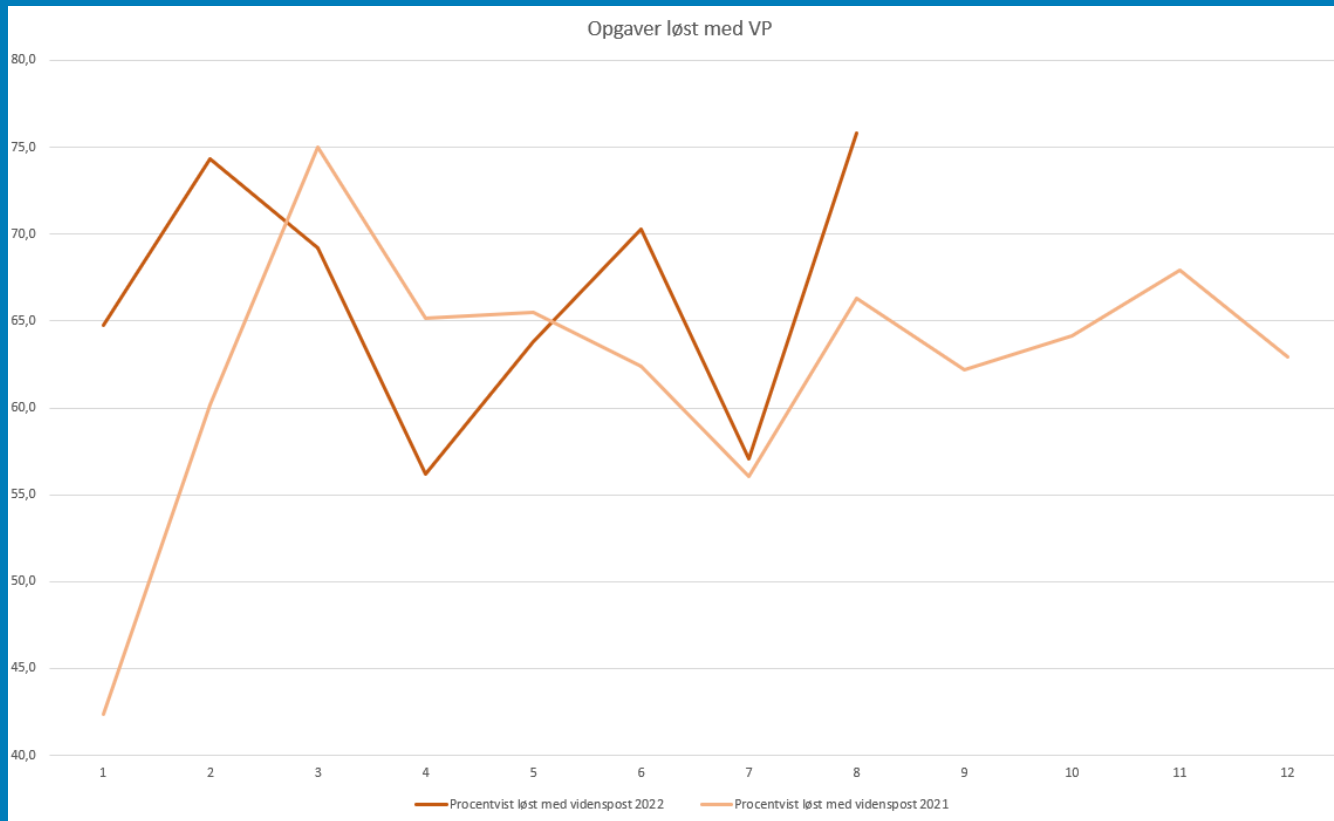
- VP'er udelukkende til internt brug
- VP'er som brugervejledning
- VP'er som standardsvar

Shift-Left

Gøre VP'er tilgængelige i en portal som brugerne kan tilgå.

**55 – 75%**

af alle opgaver bliver  
løst med en videnspost



## HVAD HAR VI SÅ LØST

- ✓ At IT-afdelingen er villige til at hjælpe brugerne  
Flere supportere kan løse flere slags opgaver
- ✓ At opgaver bliver løst – hurtigt  
Vi har mange løsninger klar
- ✓ At vi leverer det korrekte svar/løsning første gang!  
Der ligger flere afprøvede løsninger klar
- ✓ At højne kvaliteten i supporten  
Adgang til testede løsninger
- ✓ At få en mere ensartet support  
Svaret til brugeren ligger klar
- ✓ At få en mere effektiv support  
Løsningerne er klar og kvalitetssikrede
- ✓ At kunne onboarde nye medarbejdere hurtigere  
Løsningerne tilgængelige via portal/KEA løsninger ligger klar til nye supportere
- ✓ At give brugerne mulighed for at finde løsninger selv (Shift Left)  
Løsningerne tilgængelige via portal



# SPØRGSMÅL

# ?

TAK FOR DIN TID

