

Åben workshop – del din viden!

- Udfyld jeres 3 vigtigste KPI'er/SLA'er på HVER deres Post-it
- Kort præsentation og sætte scenen for KPI' & SLA'er
 - STATENS IT Servicedesk
 - v/Johnny Gorits Christiansen
- Vidensdeling
 - Præsenter dine/jeres 3 vigtigste på tavle (placer dine post-it)

 **it people denmark**
pay it forward





it people denmark

pay it forward

- Kl. 13:50 – 14:30
- Interaktivt indlæg: KPI'er og SLA'er – hvad bruger I? Og hvad virker?
- Hvad måler din IT Servicedesk og Support og hvordan bruger I det aktivt?
- V/ Uffe Lykkebak Poulsen, IT People Denmark & Johnny Gorits Christiansen, Statens IT Servicedesk

Netværksgrupper

- IT Supportchef - DK
- IT STRATEX
- IT LEDELSE ØST
- IT LEDELSE VEST
- AGILE Coaches – DK
- Agile Leaders Øst
- Agile Leaders Vest



it people denmark
pay it forward

IT Supportchef-DK

- Lars Stryhn - Tryg A/S
- Thomas Aagaard - Simcorp A/S
- Daniel Tybirk Le-Marc - Per Aarsleff A/S
- Johnny Gorits Christiansen - Statens It
- Søren Henriksen - Ørsted
- Lars Bering - Centrica Energy Trading A/S
- Marianne Sørensen - Domstolsstyrelsen
- Louise Velløv - Schultz
- Claus Trap Christensen - SDU IT
- Ragid Maarouf - Deloitte
- Lise Mette Lund Bøllingtoft - ASSA ABLOY
- Martin Kolding Pedersen - Inspari A/S
- Huseyin Uysal - ISS
- Michael Krarup Stefansen - Systematic
- Jesper Lund Hansen - Region Midtjylland

Åben workshop – del din viden!



- Udfyld jeres 3 vigtigste KPI'er/SLA'er på HVER deres Post-it
- Kort præsentation og sætte scenen for KPI' & SLA'er
 - STATENS IT Servicedesk
 - v/Johnny Gorits Christiansen
- Vidensdeling
 - Præsenter dine/jeres 3 vigtigste på tavle (placer dine post-it)
- Afrunding/afstemning om de 3 vigtigste KPI'er og SLA'er



A woman with her hair in a bun, wearing a blue textured sweater, is shown in profile, focused on her work on a laptop. The background is a bright, modern office with a wooden wall and a green plant.

KPI'er og SLA'er – hvad for nogle bruger I – eller bruger I dem overhovedet?

Oktober 2022

Tavlemøder

- Tavlemøder er en fast del af hverdagen i Statens It.
- Formålet med tavlemøderne er blandt andet, at chefgruppen har mulighed for at planlægge og prioritere dagens opgaver ud fra organisationens samlede situationsbillede.
- Tavlemøderne holdes i alle afdelinger og kulminerer med cheftavlemødet, hvorfra der udsendes et kort notat til alle medarbejdere med kommentarer eller fokusområder for dagen

Bidrag fra databaseret viden

- Onboarding af nye medarbejdere, er f.eks. særligt afhængigt af hurtige oprettelser og adgange – bestillinger, der ofte udføres i Servicedesk og Brugeradministration.
- Implementeringsprojekter og nye systemer skal i drift og det er vigtigt, at Servicedesk/Supporten/Brugeradministrationen involveres tidligt i projektet, så grundviden til support kan bygges op og passes ind i det eksisterende. Servicedesk glemmes ofte i starten af projekterne og bliver involveret meget kort tid inden idriftssættelse og vi kan ikke nå at tilrette vores workflows, processer og dokumentation. Der reserveres måske hypercare fra projekternes side, hvor Servicedesk får en nøglerolle, men dette kan ofte forberedes tidligere, så hypercare bliver så gnidningsfri, som muligt.
- Knowledge og vidensopbygning er et kapitel for sig. Det er sjældent, at Servicedesk er ansvarlige for de enkelte services, men ofte dem, der har kæmpe brug for viden og knowledge artikler, der kan hjælpe i supporten.

Dashboards

- Der udarbejdes dashboards, der særligt bruges i ledelsen, men også i hvert enkelt support- og driftsteam, der på den måde kan overskue og prioritere dagens opgaver til mindste detalje.
- Dashboards bruges særligt i afdelingerne til visitering og opgavefordeling helt ned til den enkelte medarbejders opgaver.

KPI'er - Key Point Indicator

SLA'er – Service Level Agreement

- Statens IT overvåger antallet af åbne incidents hver dag med fokus på de højt prioriterede.
- Vi holder dagligt øje med, hvor mange tasks, der skal udføres i dag, hvor mange der er hvor SLA bliver brudt, og hvor mange, der ligger i pipeline. Der er tale om store tal så det er mere en rettesnor i dagligdagen.
- Vi laver en Top 10 over, hvilken type bestillinger, hvor vi har svært ved at følge med – fordelt på bestillingstype
- Ved at have tallene kan man komme videre i databaserede overvejelser og beslutninger.

Johnny Christiansen
Statens-IT
Johnny.Christiansen@statens-it.dk



Åben workshop

- Udfyld jeres 3 vigtigste KPI'er/SLA'er på HVER deres Post-it
- Kom op til tavlen og præsenter dem
 - Stil dig gerne i kø, så vi når så mange som muligt!





Mentimeter måling

Empirisk KISS undersøgelse 2022 &
Afstemning af de 3 vigtigste

KPI'er & SLA'er



Tak for i dag!

