

KISS 2024

”KAB har knækket koden til en mere effektiv servicelevering”



## 15 SEKUNDERS MEDITATION

**AUTOMATISERING**



**ONBOARDING**

**ASSET MANAGEMENT**

## BRIAN ZELCHAU LYKKE

- Teamchef i It for It-support og It-drift
- Ansat i KAB siden august 2022
- Er leder for 12 medarbejdere
  - 3 i It-drift
  - 9 i It-support
  - (4 i It-udvikling)
- Har arbejdet med flere forskellige ITSM systemer i mere end 16 år

LinkedIn



Brian Zelchau Lykke

Erfaren it-leder med en passion for at skabe og udvikle stærke teams



## DANNET I 1920 MED FORMÅLET OM AT LØSE MANGLEN PÅ BOLIGER

- 32 almene boligorganisationer fordelt på godt 400 boligafdelinger
- 9 parlamentariske selskaber
- 4 kollegier
  
- Lokalt driftspersonale:  
Ca. 1.050
- Administrativt personale i KAB-Huset:  
Ca. 450
  
- Udlejer og administrerer over 70.000 lejemål
  - ~ 65.000 lejemål i hovedstadsregionen
- Danmarks største administrationsorganisation.
- I KAB-Fællesskabet bor der ca. 120.000 beboere
- Ca. 237.000 står på venteliste til en bolig

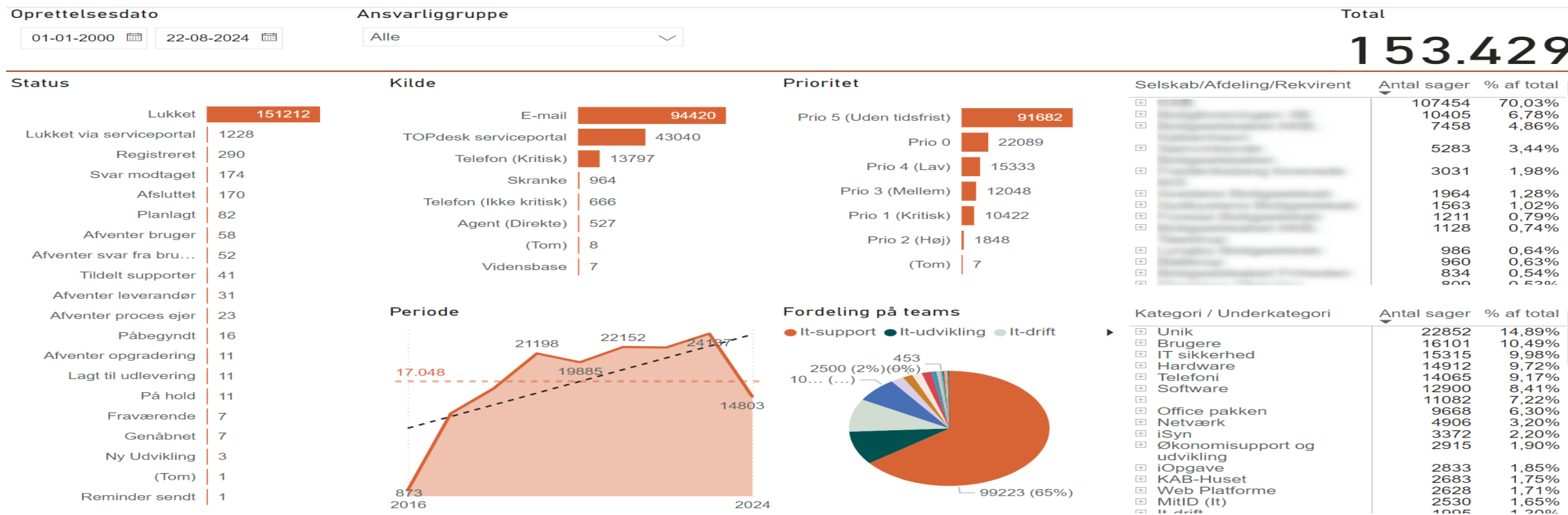
*Tallene er fra 1. kvartal 2023.*

## ET SPADESTIK DYBERE

- Repræsentantskabet er KAB's øverste myndighed med knap 190 stemmeberettigede medlemmer (fra boligorganisationerne)
- Administrerer og servicerer selskaberne (eget CVR nummer), afdelingerne, medarbejderne og i sidste ende beboerne
- Opkræver ydelser
- Med til at bygge nye boliger, samt renovering af disse

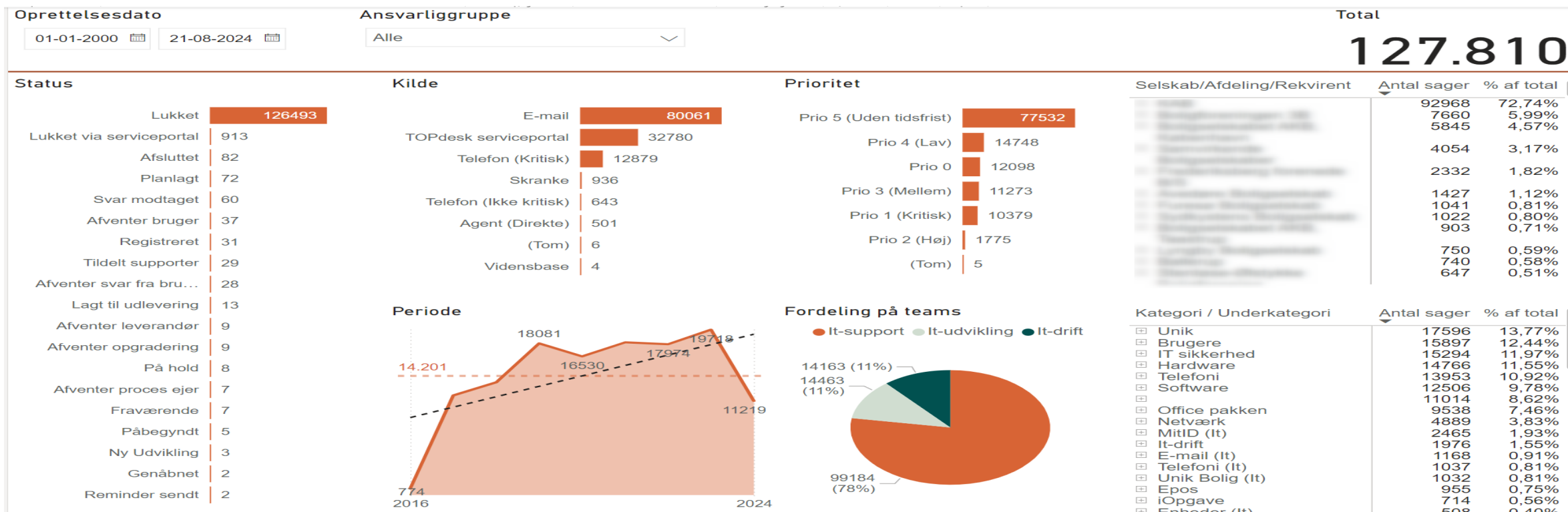
## TOPDESK

- ~ 17.000 sager om året.
- Fordelt på ~ 20 afdelinger (ansvarlig grupper)



## TOPDESK I IT

- ~ 14.000 sager om året.



## TILTAG OG FORBEDRINGER





## ONBOARDING

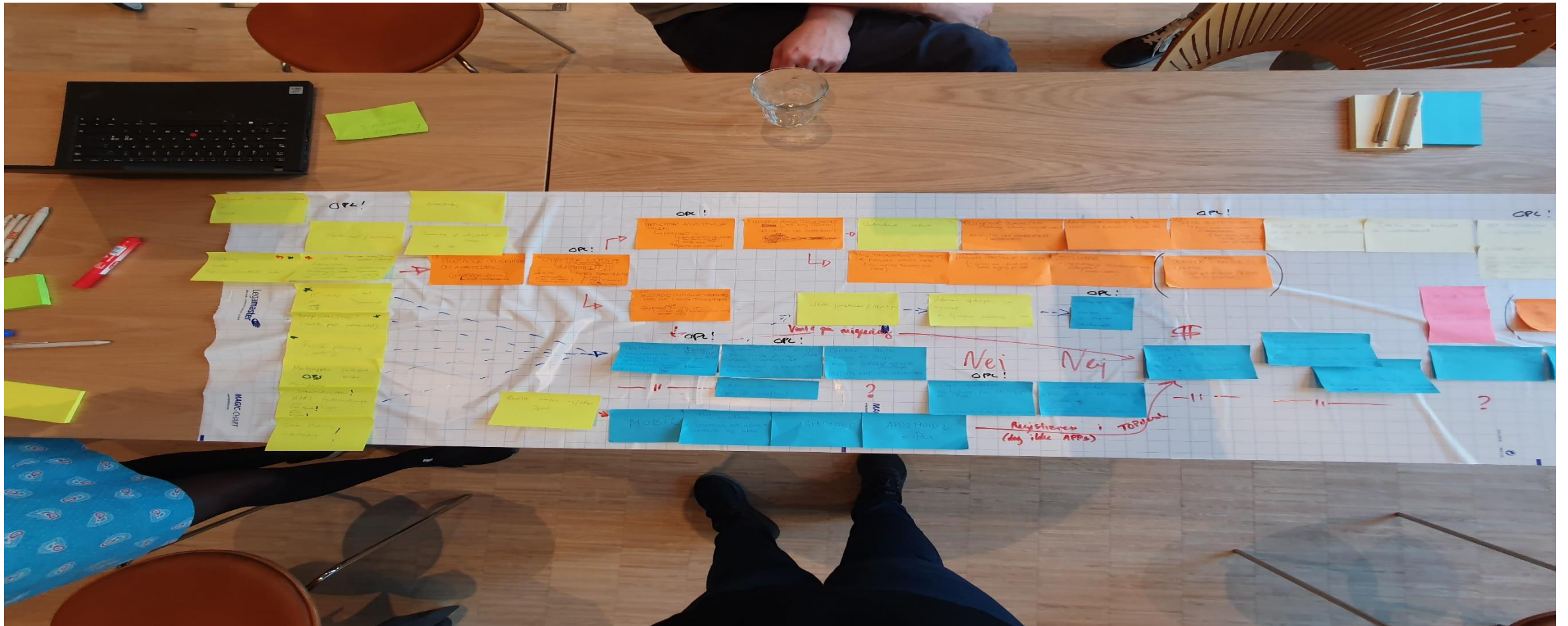
### Gik fra

- PDF skemaer i sager / mails = mange lokale kopier m.m.
- Lettere forvirring rundt om i organisationen.
  - Bl.a. hvor langt er vi.
- Dobbelt arbejde
- Tidskrævende onboarding



## ONBOARDING

- Undervejs



## ONBOARDING

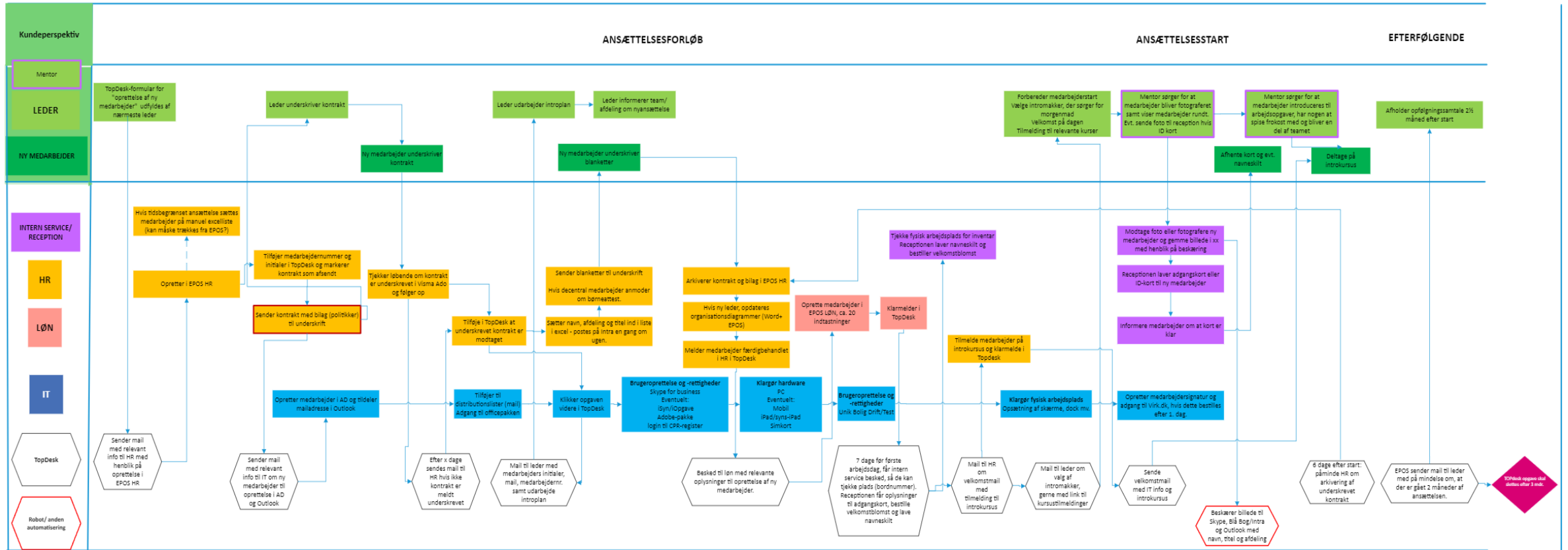
### Gik til

- Changes & Changeaktiviteter til relevante afdelinger.
- Change ejes af HR, og er eneste som kan se alle informationer.
- Changeaktiviteter til alle relevante afdelinger, løn, It, facility management...

# ONBOARDING

## Indtil videre

### ONBOARDING NYE MEDARBEJDERE



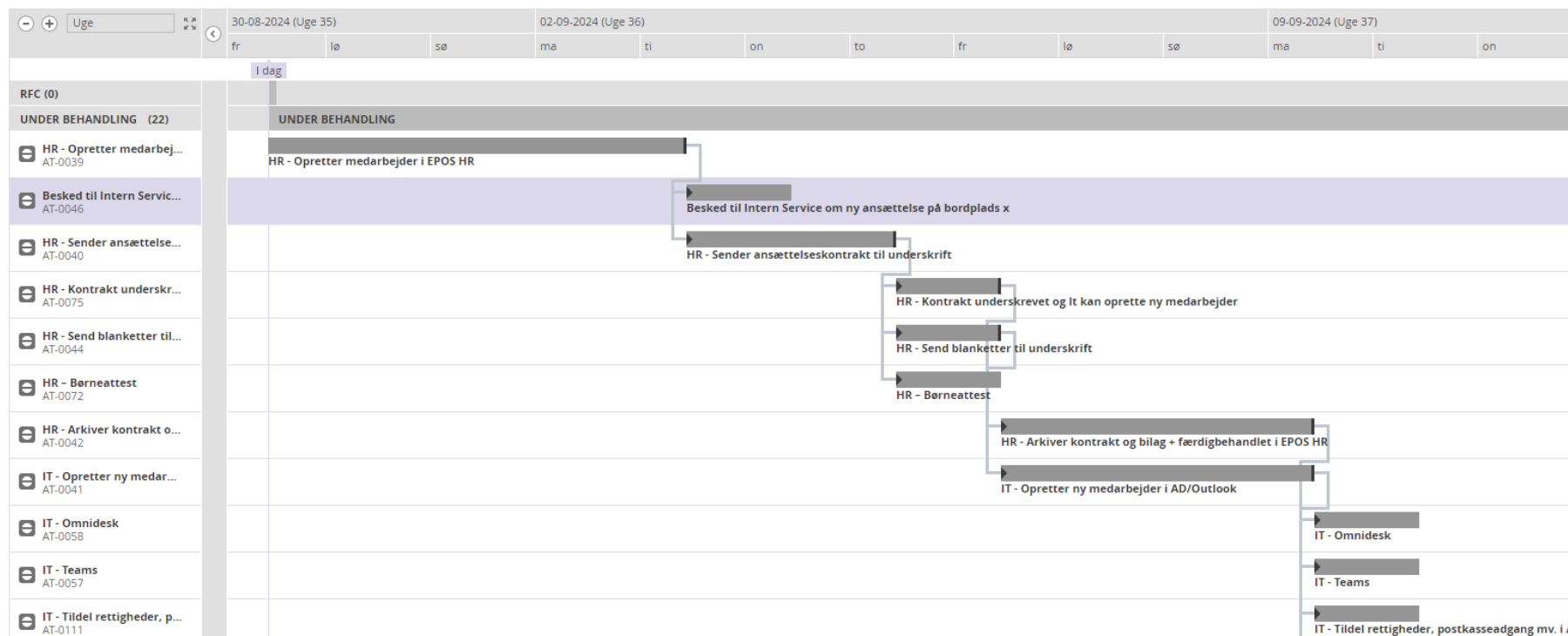
## ONBOARDING CHANGE I ITSM SYSTEM

CT-0047 Ansættelse af ny medarbejder

SKABELON TILGÆNGLIGHED OG FILTRE NOTER

GENERELT PLANLÆGGER AKTIVITETER STYRING YDERLIGERE INFO VEDHÆFTNINGER

Ny aktivitet Link aktivitet



I KAB genereres der p.t. 22 changeaktiviteter hver gang.

## ONBOARDING

### Hvad fik vi ud af det?

- Mindsket fejlkilder ift. GDPR. (Afdelingerne ser kun relevante data)
  - GDPR Anonymisering efter endt onboarding
- Færre tilbageløb
- Systemet arbejder for os
- Reducering af menneskelige fejl
- Langt kortere onboardingstid
- Forhåbentlig et bedre omdømme om fornøjelsen ved at starte som ny medarbejder i KAB

## AUTOMATIKKER

- GDPR Tjek
  - CPR Rens
  - Anonymisering
- Tildeling person på asset = hent site og lokation fra personkortet. (Ellers ingen opkrævning af ydelser)
- Autoluk af sager ved manglende svar fra kunde – reminder sendes
- @Mention
- Out of Office
- Hvis asset tildeles person og Lager er linket, fjernes dette automatisk og samme omvendt.
- Og flere på vej

## ASSET MANAGEMENT

- Hardware (PCer, LAN udstyr, skærme, docks m.fl.)
- Software og licenser
- SIM-kort og datalinjer
- Danner bl.a. grundlag for opkrævning af ydelser
- Afstemning af ydelser over for kunder
- Budgetplanlægning

The screenshot displays the 'Assets' management interface. The main area shows a table of assets with the following columns: Asset-ID, Type, Kort beskrivelse, Tildelinger, Ændringsdato, and Oprettelsesdato. The table contains 15 rows of data, including items like 'Linje', 'Dock', 'Brugerpakke', 'Headset', and 'Bord'. A left sidebar provides navigation options and a filter section for 'Type' with various asset categories checked.

Asset-ID	Type	Kort beskrivelse	Tildelinger	Ændringsdato	Oprettelsesdato
	Linje	TDC ADSL		30-05-2024 11:08	30-05-2024 11:08
	Dock	Lenovo ThinkPad USB-C dock gen. 2		14-08-2023 10:20	14-08-2023 10:20
	Dock	Lenovo ThinkPad Universal USB-C Dock		02-10-2023 15:08	02-10-2023 15:08
	Brugerpakke	KAB Systempakke		28-09-2023 08:24	14-08-2023 10:02
	Headset	Jabra Evolve2 75		22-03-2024 14:26	22-03-2024 14:26
	Bord			18-04-2023 11:43	18-04-2023 11:43
	Brugerpakke	KAB Systempakke		28-09-2023 08:24	14-08-2023 10:04
	Bord			18-04-2023 11:43	18-04-2023 11:43
	Headset	Jabra Evolve2 65 Flex		05-04-2024 14:55	05-04-2024 14:55
	Headset	Jabra Evolve2 65 Flex		22-03-2024 14:43	22-03-2024 14:43
	Headset	Jabra Evolve2 65 Flex		23-05-2024 09:43	23-05-2024 09:43
	Headset	Jabra Evolve2 65 Flex		10-04-2024 13:34	10-04-2024 13:34
	Headset	Jabra Evolve2 65 Flex		10-04-2024 13:31	10-04-2024 13:31
	Headset	Jabra Evolve2 65 Flex		22-03-2024 13:45	22-03-2024 13:44
	Headset	Jabra Evolve2 65 Flex		11-04-2024 08:27	10-04-2024 13:51



FREMTID

KAB



## FREMTID > ONBOARDING

- Kontinuerlig forbedring
- Offboarding
- Rokering
- Automatisk til AD, Lønssystemer m.fl.
  - Oprettelser
  - Ændringer
  - Nedlæggelser

## FREMTID > AUTOMATIKKER

- Intune integration
  - Bedre datagrundlag på vores Assets
  - Proaktiv
    - Eks. Laptop batteri skal udskiftes -> Opretter automatisk sag i ITSM system.
- Servicebesøg
  - Ruteplanlægning
  - Servicerapport
- AI
  - Autogenerering af Vidensposter
  - Autoluk af opgaver som "vi" kender i forvejen
  - Er der noget under opsejling

## FREMTID > ASSET MANAGEMENT

- Intune og andre systemer som kan indhente information om vores enheder
- Identificering af større issues før tid
- Registrering af andre elementer i KAB Eks. Kreditkort, Nøgler...

DET LYDER JO FINT, MEN HVORDAN KOMMER VI I GANG?



## HVORDAN KOMMER VI I GANG? ONBOARDING

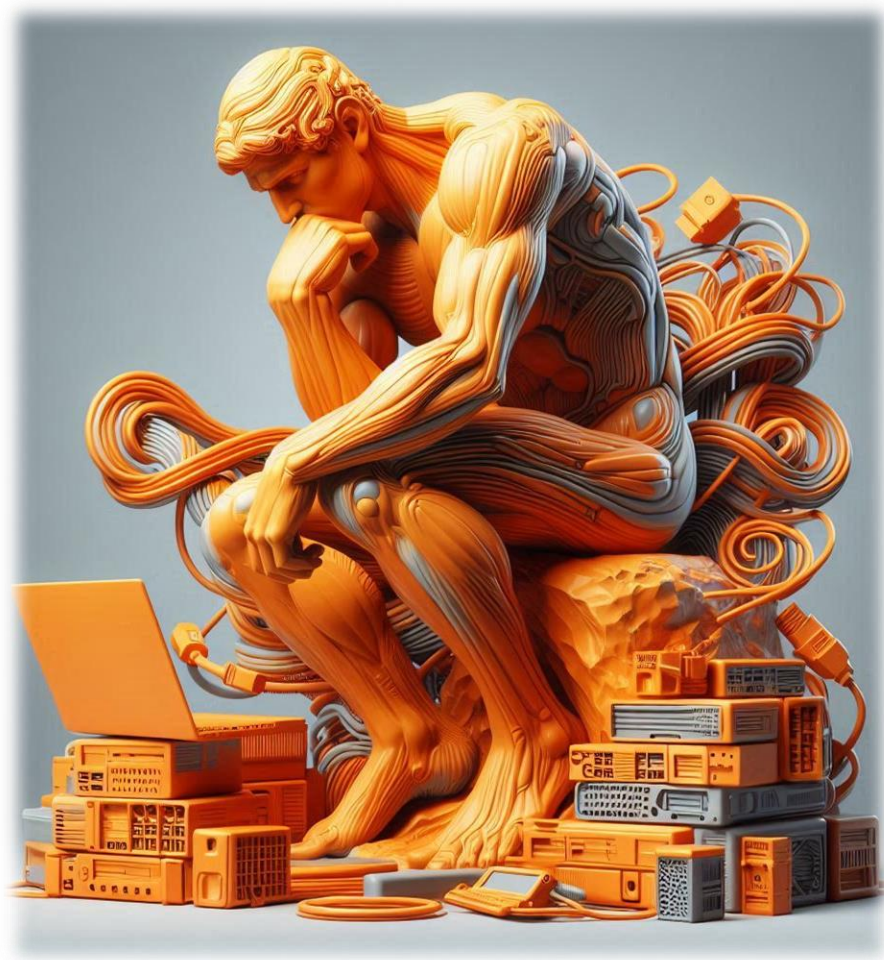
- Identificer processejer(e)
- Identificer og inviter stakeholders  
**Hold styregruppen til et minimum**
- Tænk ud til sidste led (blomster, arbejdstøj, intro, nøgler m.m.)
- **Brug den nødvendige tid til projektet, og afsæt den nødvendige tid til drift**

## HVORDAN KOMMER VI I GANG? AUTOMATISERING

- Du kan **IKKE** automatisere alt
- Hvor giver det **værdi**, kan der elimineres menneskelige fejl?
- Tager det for lang tid på at opbygge, og ikke mindst at vedligeholde, kontra manuelt, så drop det.
- ITSM Leverandør - Marketplace



## HVORDAN KOMMER VI I GANG? ASSET MANAGEMENT



### Stil dig selv flg. spørgsmål...

- Hvad er det du gerne vil registrere?  
Baggrund (økonomi, service m.m.)
- Hvilke systemer du har i dag, kan du trække data ud fra?
- Kan det automatiseres?
- Hvordan højner det din service?



## HVORDAN KOMMER VI I GANG? GENERELT

- Kontakt din ITSM leverandør
- Deltag på KISS, og lign. konferencer
- Brug dit netværk

“

**It, det skal bare virke**