



# Effektiv kundesupport i et agilt udviklingsetup

KISS 2. oktober 2024



# ALT HAR ET FORMÅL

Vi skaber IT-løsninger, der udvikler viden, velfærd og vækst til det danske samfund

LÆS OM SCHULTZ

## SE VORES LØSNINGER



### ERHVERV OG ORGANISATIONER

Opdateret lovinformation og effektiv beslutningsstøtte



### STAT

Stærk domæneviden og tæt samarbejde skaber IT-projekter med høj værdi og lav risiko



### KOMMUNER OG REGIONER

Skab kvalitet i sagsbehandlingen, og sæt borg og virksomheden i centrum

## Schultz Information

- Schultz har eksisteret i mere end 360 år
- Schultz er ejet af en fond
- Schultz skaber IT-løsninger til primært offentlige kunder
- I dag er nedslaget på særligt ét af vores produkter: Schultz Fasit









# Schultz Kundensupport



Adisa



Jannie



Mie



Kamilla



Louise



Michael



Pia



Sheila



Susanne

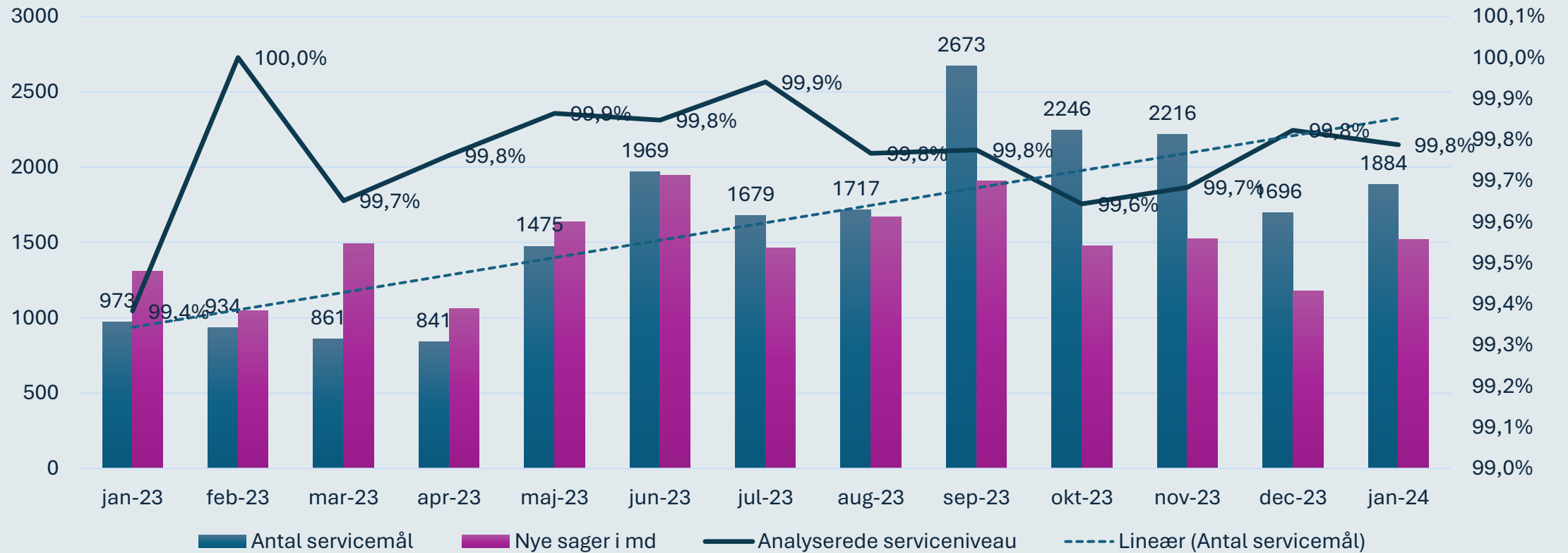
- 20 forskellige kontraktmodeller med servicemål

| ID       | Objekttype | Åben af | Gentagne mål | Næste mål               | Tidsfrist        |
|----------|------------|---------|--------------|-------------------------|------------------|
| 42224203 | Incident   | -       | 1            | Lb. Kommunikation       | 24-09-2024 17:00 |
| 42226436 | Incident   | kas     | 0            | Løst og Leveret         | 30-09-2024 17:00 |
| 42203298 | Service    | -       | 0            | Løst, Klar i Release KK | 01-10-2024 17:00 |
| 42215506 | Service    | sab     | 0            | Løst, Klar i Release KK | 11-10-2024 16:00 |
| 42217284 | Service    | -       | 0            | Løst, Klar i Release KK | 14-10-2024 17:00 |
| 42218742 | Service    | -       | 0            | Løst, Klar i Release KK | 15-10-2024 17:00 |



| SKI 02.19 (2023) SØLV: Benyttes til alle kunder, der har indgået SØLV aftale på SKI 02.19 (2023) - Uanset produkt. |   |          |                 |              |                  |                   |
|--|---|----------|-----------------|--------------|------------------|-------------------|
| Vist navn  | Beskrivelse   | Eksempel | Type            | Reaktionstid | Behandlingsstart | Lb. Kommunikation |
| 1 - Kritisk fejl   | Fejl der medfører uoprettelige forhold, eller medfører at der i væsentligt omfang leveres forkerte informationer til brugerne eller Kunden. | -        | Service Request |              |                  |                   |
|  |   |          | Incident        | 1 Timer      | 4 Timer          | 1 Dag t. luk      |
|  |   |          | Change          |              |                  |                   |
| 2 - Alvorlig fejl  | Fejl der medfører at flere væsentlige arbejdsprocesser hos  | -        | Service Request |              |                  |                   |
|  |   |          | Incident        | 1 Timer      | 4 Timer          | 1 Dag t. luk      |
|  |   |          | Change          |              |                  |                   |
| 3 - betydelig fejl   | fejl der resulterer i at arbejdsprocesser ikke kan gennemføres eller kun kan gennemføres ved ændringer i arbejdsgangen.                     | -        | Service Request |              |                  |                   |
|  |   |          | Incident        | 1 Timer      | 4 Timer          | 2 Uger            |
|  |   |          | Change          |              |                  |                   |
| 4 - Normal fejl  | Fejl der ikke hindrer at arbejdsprocessen kan gennemføres   | -        | Service Request |              |                  |                   |
|  |   |          | Incident        | 1 Timer      | 4 Timer          |                   |
|  |   |          | Change          |              |                  |                   |
| 5 - Mindre betydende fejl  | Ubetydelig eller kosmetisk fejl, men hvor der er fejl i forhold   | -        | Service Request |              |                  |                   |
|  |   |          | Incident        | 1 Timer      | 4 Timer          |                   |
|  |   |          | Change          |              |                  |                   |

## Serviceniveau udvikling





# Serviceniveau udvikling



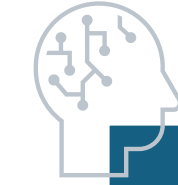


# Ny og enkel proces for sagshåndtering



## Visitation

- Alle nyindkomne sager
- Driftsproblemer fanges her
- 68% af sagerne løses her



## Kundesupport

- Alle de sager vi ikke har kunne løse i visi'en
- Typisk lidt mere komplekse sager
- 70% af sagerne løses her inden for 5 dage



## Tidsfrister

- Alle sager med tidsfrister



**Sprint reviews**

**Webinarer,  
Online kurser  
og interne  
kurser**

- Afklaringskanaler



Velfærdsprodukter

 **Produkt Fasit - Afklaring**


Velfærdsprodukter

 Produkt Booking - Drift og Afklaring

Velfærdsprodukter

  Produkt Connect - Drift og Afklaring

Velfærdsprodukter

  Produkt Forum og Sag - Drift og A...

Velfærdsprodukter

 Drift Expose Straksafklaring 

Velfærdsprodukter

Kamilla Steinmann Yesterday 09:08 Edited

**AFKLARET - tfs oprettet 147843**


Når jeg tilgår dette tilbud i Skanderborg <https://skanderborg.fasit.dk/main.a005056070a54&pagetype=entityrecord> og trykker 'Opdatér pris' får jeg den

See more

▼ Collapse all



Caroline Bertouch-Lehn Yesterday 09:19

 har for nyligt lavet noget vedr. pris gøre.



Kamilla Steinmann Yesterday 09:28

Skanderborg har netop bekræftet, at det ikke kun sker på det nævnt



Caroline Bertouch-Lehn Yesterday 10:36

[Kamilla Steinmann](#) jeg tror det gælder alle kunder. Vi arbejder stadig igen. Jeg kan genskabe det på Bifrost men ikke lokalt. Opret gerne e



Kamilla Steinmann Yesterday 10:37

Jeg går i gang med en bug



Kamilla Steinmann Yesterday 10:47

[Bug 147843](#): SD32378853 - "Opdatér pris" fra tilbud fejler



Jeppe Bøgh Svendsen Yesterday 11:47

Fejl er fundet. Fix er på vej



Jeppe Bøgh Svendsen Yesterday 13:56

Fix er deployet til prod



Caroline Bertouch-Lehn Yesterday 13:57

Jeg har testet for Skanderborg



Kamilla Steinmann Yesterday 13:58

Mega fedt I var så hurtigt på - TAK ❤️

← Reply







Tak for taletiden