

**Resultat
Gruppdiskussioner vid
konferensen**

IT Support i Fokus 2018

**Arrangerad av
Support Services Institute**

Rundabordetsamtal nr 1

Amanda på Handelsbanken lyfter fram vikten av att vara noggrann och delaktig när nya tjänster ska tas in till Supporten.

1. Brukar ni delta i processen när nya tjänster skapas och utvecklas hos er, som senare också ska supportas av Servicedesken? Vilka är konsekvenserna om ja eller nej.

- Process för införande ger tydligt ramverk.
- Det är en arbetsmiljöfråga. = 2 svar
- Supporten hjälper till med test innan tjänsten driftsätts.
- Varierande rutiner när och hur supporten ska blandas in, beror mest på överlämnande part, t ex projekt.
- Nej, konsekvensen blir att ServiceDesk inte "hänger med" – det blir därmed ineffektivt och kostsamt.
- Utgår tjänsten från IT-avdelningen, eller från kundens perspektiv? Vet vi vad kunden vill ha?
- Vid JA: det blir en bättre helhet mot kund, bättre kvalitet, tydligare eskaleringsvägar, bättre dokumentation och bättre delaktighet.
- Vid NEJ: kunden får en sämre "upplevelse", supporten kan resultera i felaktigheter.

2. Hur mycket använder ni SLA (Service Level Agreements) hos er och till vad?

- Vi har SLA mot kunderna med bl a öppettider. = 3 svar
- SLA ger tydlighet med vad man kan förvänta sig av supporten. = 3 svar
- Vi har tagit bort alla SLA för ServiceDesk. = 2 svar. Vi saknar interna SLA:er.
- Ja, men det missas ibland, och då blir supporten inte bra, skapar irritation mellan support och systemägare.
- Ja, fullt ut för att vi ska hålla alla våra överenskommelser.
- Vi behöver jobba mer med detta, se över nya krav etc. = 2 svar
- Vi måste använda kunderna som riktmärke
- Verksamheten har fått i uppgift att ta ställning till kostnader för support, har lett till långdragna förhandlingar.

3. Vilka problem och utmaningar ser ni med den modell som Amanda beskriver från Handelsbanken?

- Balansera upp struktur och rutiner med utrymme för kreativitet och utveckling.
- Ja, används mestadels för att ta fram egen statistik.
- Man måste få med sig ledningen om man ska kunna agera "hårt". Det kan i längden bli svårt att vara "fyrkantig".
- Det behövs tydliga riktlinjer för vem som tar besluten = management committment.
- Vi måste ha tillräckligt med tålamod när vi sätter upp supporten, fånga kraven från kunder och verksamhet. Viktigt att verksamheten förstår nyttan med avtal.
- Vad händer när man bryter mot avtalade nivåer? Finns pennalties både internt och mot extern kund?
- Vid införandet, våga vara tuff och skaffa mandaten.

4. Övriga frågor som ni vill diskutera inom ämnet?

- Tänka på att budgetera för nya tjänster och utökad bemanning.
- Viktigt med en kunskapsbank.

Rundabordetsamtal nr 2

Fredrik har pratat om hur de ser på vikten av att kunna ligga i framkant med tekniska hjälpmedel om man ska kunna leverera bästa tänkbara support i framtiden.

1. Hur ser ni vid bordet på utvecklingen med chatbot i er egen Servicedesk?

- Positivt!
- Det ligger i tiden. = 5 svar
- Bra för 7/24-verksamhet. = 2 svar
- Bra för ökad kundnöjdhet.
- Bra för språkbarriärer.
- Ett bra komplement.
- Möjligheter att kanalisera ärenden till rätt kompetenskanal. = 2 svar
- Utgå från olika behov som svar på om vi vill ha eller behöver en bot.
- Viss risk att användarna är skeptiska i initiala fasen.
- En bot får aldrig ersätta det mänskliga mötet.

2. Hur långt har ni kommit inom detta område?

- Inte alls, ändå gnäller några av oss!?
- Vi har börjat titta på olika bottar. Det finns på önskelistan. = 6 svar
- Vi har redan påbörjat ett projekt. = 2 svar
- Införandet kan medföra höga kostnader och att projektet blir "för stort".

3. Kommer dessa funktioner att finnas som färdiga tjänster hos leverantörerna av ärendehanteringssystem och- eller i telefoniplattformen?

- Det är inte där vi börjar, men på sikt är det bra med integrationen med ärendehanteringssystemet.
- Vi tar med oss Eskilstunas recept för vidare utvärdering på hemmaplan.
- Lösningen finns i vissa system redan idag, så det kommer garanterat att växa i användning.
- Inte påbörjat!

4. Övriga frågor som ni vill diskutera inom ämnet?

- Utmaningar – hur fånga upp frågor?

Rundabordetsamtal nr 3

Magnus har pratat om utvecklingen kring Digitaliseringen och vilka svårigheter som ofta uppstår.

- 1. Är "Digitalisering" ännu bara ett modeord i mängden?**
 - NEJ! = 6 svar
 - Ja, men bara just nu, inte om ett tag = 1 svar
 - Det kommer vara en naturlig del av verksamhetsutvecklingen.
 - Banbrytande! Tydlighet, men var ska gränsen dras gällande samhällsutvecklingen?

- 2. Är vi bara i början av "digitaliseringsresan" och vad kommer i så fall i framtiden?**
 - Det här är bara början = 2 svar
 - Vad vill vi med digitaliseringen sett ur ett mänskligt perspektiv, och ur ett samhällsutvecklingsperspektiv?
 - Allt fler lösningar kommer tas fram, en klar "upptrappning" av utvecklingstempot.
 - Ja, det kommer mer autonoma lösningar och robotar framöver, t ex:
 - Hotell-robotar som hälsar välkommen, städar m m
 - Självkörande bilar
 - Nyhetsuppläsning/sändning med en robot som läser
 - För supporten är vi i inledningen av digitaliseringen. Det blir mer av AI/machine learning.
 - Ger möjligheter att förebygga oönskade händelser.
 - Få grunden på plats – Enterprise repository och On demand.
 - Den digitala mognaden ökar hela tiden.
 - Bottar kommer ta över.
 - Ingen kan spå framtiden och vad den kommer innebära.

- 3. Vem ansvarar i organisationen för att förverkliga de mål gällande Digitalisering som ofta har satts upp?**
 - Verksamhetsutveckling = 4 svar
 - Alla = 3 svar
 - Det är definitivt inte en IT-fråga.
 - Det är ett förändringsarbete där verksamheten, IT och leverantörer måste samverka.

- 4. Övriga frågor som ni vill diskutera inom ämnet?**
 - Supportbesiktning.
 - Säkerhetsfrågor/lösningar = 2 svar

Rundabordetsamtal nr 4

Anna har visat på hur man kan skapa ett "dreamteam" och det bl.a. genom agila metoder och arbetssätt. Det med stor delaktighet från medarbetarna.

1. Har ni vid bordet några egna erfarenheter av agila arbetssätt? Vilka och är de bra eller dåliga erfarenheter?

- Både ja och nej, det är en definitionsfråga = 2 svar
- Scrum innebär ett personberoende, och risker i att personer inte följer "formen" för Scrum.
- Införande av Scrum innebär "en resa" som kan ta lite tid.
- Bra, då man kommer framåt, och att man ofta utvärderar = 2 svar
- Positivt med morgonmöten och work-shops = 3 svar
- Bra att man kan få med negativa personer "på båten".
- Innebär att man slagit ihop 2 linjer till en.
- Agil planering förekommer även inom andra verksamheter än IT.
- Svårt att arbeta agilt i stora organisationer = 2 svar

2. Just nu är Agile i ropet på allvar och ska lösa många problem i organisationerna. Ser ni några problem med att införa agila arbetssätt i stor skala (Agile safe)?

- Det är nog lika problematiskt som att införa andra arbetssätt.
- Beror kanske på om det råder hög- eller lågkonjunktur.
- Kräver fullt stöd och tillit från yttersta verksamhetsledningen = 2 svar
- Kräver att organisationen är mogen, och att man har **ledare** som är rustade för uppdraget = 2 svar
- Svårighet för globala företag att agera och vara agila.
- Vid stora dagliga avstämningar kommer man sällan fram till ett beslut, man samlar egentligen bara åsikter.
- Agilt arbetssätt skulle kunna implementeras i 3:e linjen.

3. Vad har ni för tankar om hur man bäst bygger ett "dreamteam", vad krävs för att lyckas?

- Man har olika personligheter – viljan hos alla att vara med i planeringen och att "vara på plats" = 6 svar
- Man hittar former för att personer vill stanna kvar i verksamheten.

4. Övriga frågor som ni vill diskutera inom ämnet?

Rundabordsamtal nr 5

Daniel har berättat om sina erfarenheter kring RPA (Robotic Process Automation).
Möjligheterna är stora men det gäller att göra rätt från början.

1. **Han ni vid bordet några erfarenheter kring RPA från er egen organisation?**

- Ekonomiprocesser, försörjningsstöd (Socialtjänsten).
- Självbetjäningsportal.
- Vi har en "knapp" i ärendehanteringssystemet för återställning av lösenord.
- I nyanställningsprocessen finns för kontohantering.
- Nej, vi har inga erfarenheter, men funderar just nu kring idéer = 3 svar.
- Automatiserade tester.
- Automatisk positionering.

2. **När det uppstår ett fel i den automatiserade processen, kommer då Servicedesk få ta hand om "incidenten" och starta felsökning, eller vem gör det?**

- Se RPA som vilken "användare" som helst.
- Det är verksamheten som äger datamängden, men det är nog så att IT får starta felsökningen.
- En övervakning som larmar om processen "går fel".
- Tydlig kommunikation vid förändringar.
- SD ska ta hand om felärendet, och skapa detta i ärendehanteringssystemet. Om ärendet inte kan lösas ska det slussas vidare enligt beslutad rutin = 4 svar
- Det beror på – ska SD vara inblandad i processen?
- Finns det OLA som förutsättning?
- Kanske i framtiden.

3. **Redan nu börjar man titta på förvaltningsroller för RPA. Utvecklarna får fullt upp men är Servicedesk med i detta utvecklingsarbete, ska Servicedesk vara det?**

- Ja, var delaktig! = 6 svar
- Nej, men ServiceDesk borde nog vara med om syftet är att vi ska "supporta".
- SD behöver inte vara med i förvaltningen av RPA, det ska skötas enligt sedvanlig förvaltningsrutin.
- SD kanske ska delta i en funktionstest, men fungerar överlämning och dokumentation ska det egentligen inte behövas.
- Förslagsvis borde en ny förvaltningsstruktur byggas som spänner över alla delar i verksamheten.
- SD ska bidra med kompetensspridning och information till utvecklarna.
-

4. **Övriga frågor som ni vill diskutera inom ämnet?**

- Att IT testar noga innan verksamheten tar del av RPA.

Rundabordetsamtal nr 6

Maria som har stor erfarenhet om både ärendehanteringssystem och kunskapssystem berättar bl.a. om vikten av att vårda sina system.

1. Vad har ni vid bordet för krav och förväntningar av ett modernt ärendehanteringssystem och vad saknar ni idag i er egen verksamhet?

- Vi saknar koppling mellan olika system/källor.
- Våra krav och förväntningar på ett system är flexibilitet, inte behöva integrera med andra system, användbarhet, snabbhet och processtöd = 2 svar
- Vi saknar integration mellan Comearound och ärendehanteringssystemet.
- Vårt krav: textartikel ska också finnas för både användare och agent.
- Vi har just påbörjat resan från Excel och Outlook till ett ärendehanteringssystem, och vi syftar till en hög grad av automatisering.
- Det krävs struktur, att allt samlas på ett ställe.
- Ska vara integrerat med kunskapssystemet = 3 svar
- Ska vara användarvänligt, lätt att förstå och jobba i.
- Det ska gå att följa varje ärende från 1st line till 3rd line.
- Vi saknar web-anmälan.
- Vi saknar tid för utveckling av befintligt system.
- Vi saknar en bra förvaltning av systemet.
- Det ska finnas stöd för mobil användning.
- Vi saknar kunskapshantering.

2. Hur lyckas man med att få ett kunskapssystem att bidra till så mycket värde som möjligt?

- Det måste uppdateras frekvent = 3 svar
- Det måste avsättas tillräckligt med tid för uppdraget.
- Kunskapssystemet måste "marknadsföras".
- Att alla är delaktiga i uppdateringen.
- Det ska finnas en bra sökmotor, det ska vara enkelt att söka = 3 svar

3. Har ni några successtorys att delge övriga vid bordet när det gäller kunskapssystem givetvis integrerat med ärendehanteringssystemet?

- Älska kunderna!
- Nej, inte ännu... = 2 svar
- Bättre kvalitet.

4. Övriga frågor som ni vill diskutera inom ämnet?