



VÄSTRA
GÖTALANDSREGIONEN

Sveriges största arbetsgivare

Västra Götalandsregionen har runt 53 000 medarbetare på närmare 2 000 arbetsplatser.

Majoriteten av medarbetarna arbetar inom vården.

Sjuksköterskor är den största yrkesgruppen, de utgör en dryg fjärdedel av medarbetarna.

Majoriteten, drygt 80 procent är kvinnor.



Västra Götaland

- 49 kommuner
- 1,6 miljoner invånare
- Västra Götalands län
- Landskap: Västergötland, Bohuslän och Dalsland
- Största stad: Göteborg
- Minsta kommun: Dals Ed
- Regionhuvudstad: Vänersborg
- 29 611 öar, varav 153 bebodda
- 30 mil långt, 25 mil brett





Västra Götalandsregionen

- Övergripande uppdrag: att bidra till ett gott liv för människorna i Västra Götaland.
- Ansvarsområden: hälso- och sjukvård, kollektivtrafik, regionutveckling, utbildning, folkhälsa och rättighetsfrågor, kultur och miljö.
- 53 000 anställda, de flesta inom hälso- och sjukvården.
- www.vgregion.se

Våra kunder

De vanligaste yrkesgrupperna

- Paramedicin, sjukgymnaster, logoped
- Sjuksköterskor
- Undersköterskor
- Läkare
- Tandvårdspersonal
- Administrativ personal

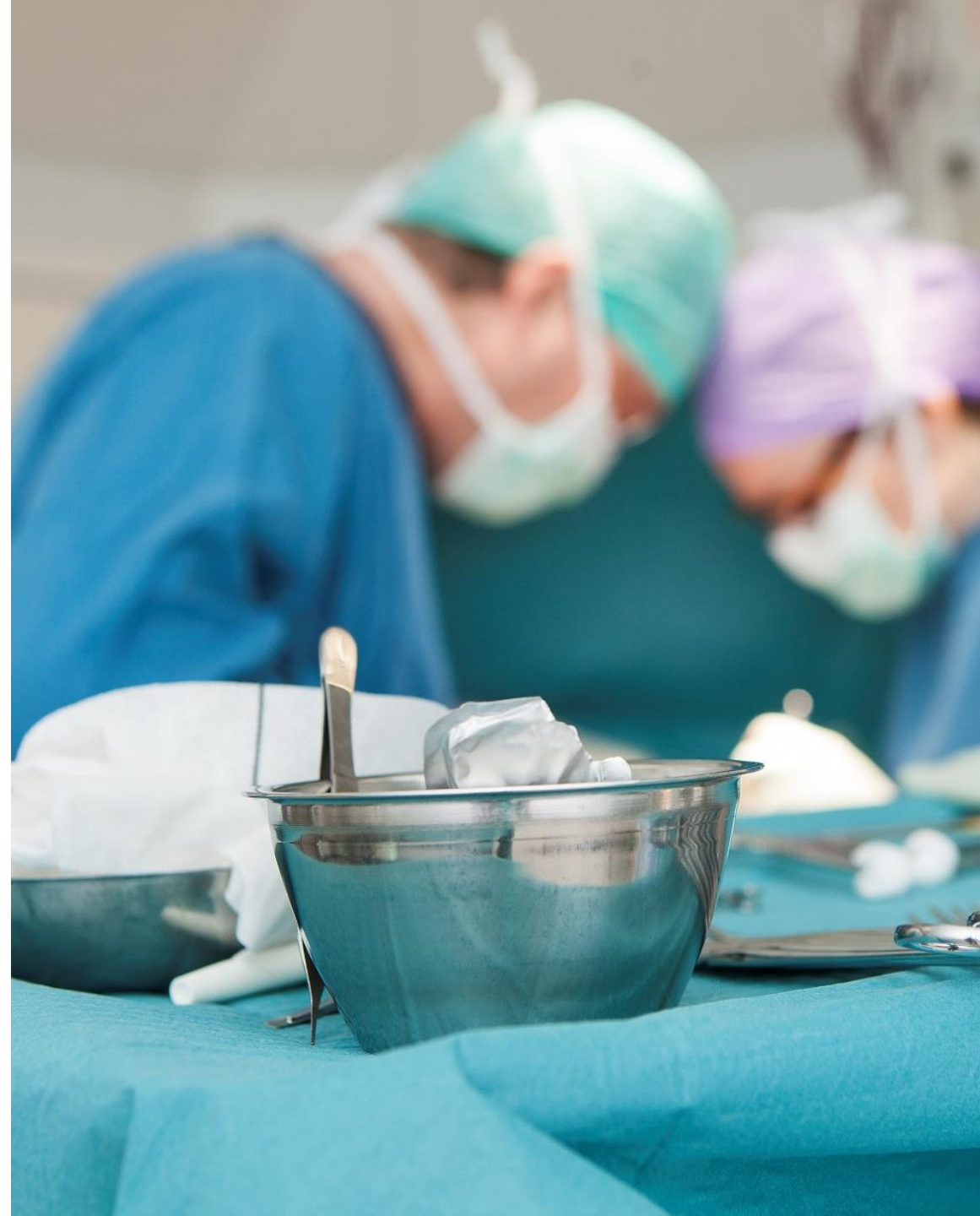
Regionen domineras av kvinnor som är mellan 40-59 år.



Vi på VGR IT

Ansvarar för all drift och support av IT-infrastruktur, applikationer och telefoni i VGR.

Vi arbetar även med systemunderhåll och systemutveckling av regiongemensamma och lokala applikationer som inte kräver särskild verksamhetsspecifik kompetens.





Vårt uppdrag

Enheten Service desk har ansvar för att vara kontaktväg till och från VGR IT för support, ha en effektiv verksamhet och att ge support för avtalade tjänster inom IT, telefoni och applikation till användare och kunder i Västra Götalandsregionen.

En Service Desk



55 000

Datorer

11 000

Mobiltelefoner

37 000

Telefoner

3 500

System

275 000

Nätanslutningar

250 000

Telefonsamtal

Våra kontaktvägar



Telefon – 75%
Måltal – 1 Minut



Service Portal 10%
Måltal – 4 timmar



Chatt – 11%
Måltal – 1 Minut



Kiosk – 4%
På utvalda platser

VGRIT Service Desk



Göteborg

40 medarbetare med
inriktning IT och
Behörigheter



Borås

30 medarbetare med
inriktning IT



Skövde

10 medarbetare med
inriktning Telefoni



Vänersborg

15 medarbetare med
inriktning Telefoni och
Beställning



Våra leverantörer

ATEA

servicenow™

 Mitel®

 LOXY
SOFT

Vägen till en Service Desk

01

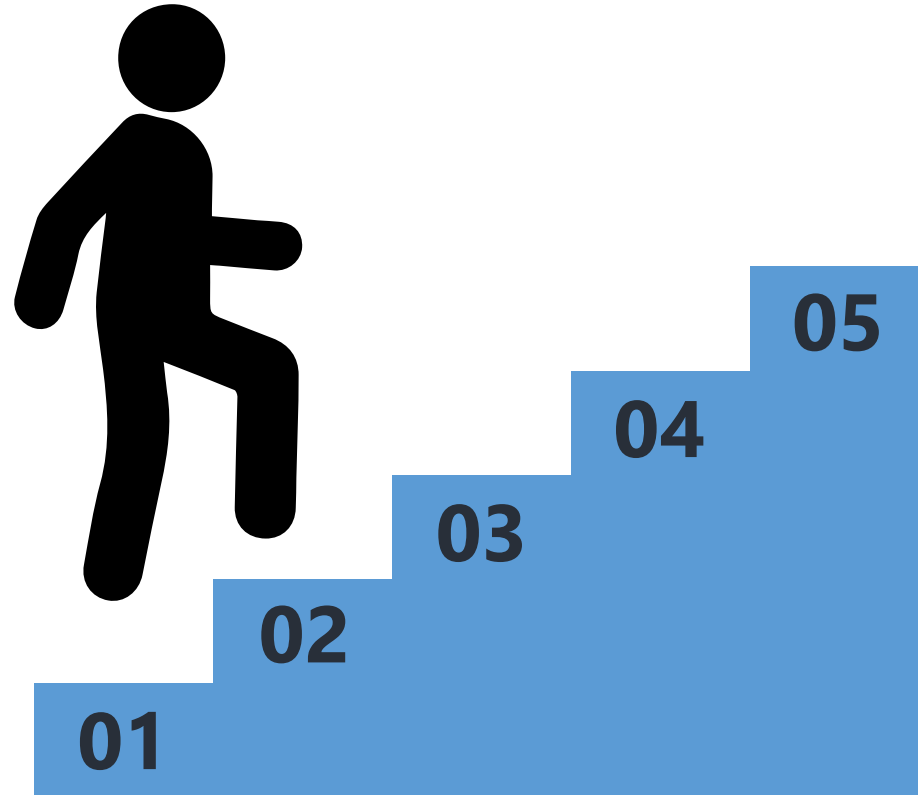
Ny Struktur i våra System.

02

Gemensamt APT material och Informationskanaler.

03

Kompetensinventering och utveckling av medarbetare



04

Arbeta fram tydliga mindre team inom varje sektion

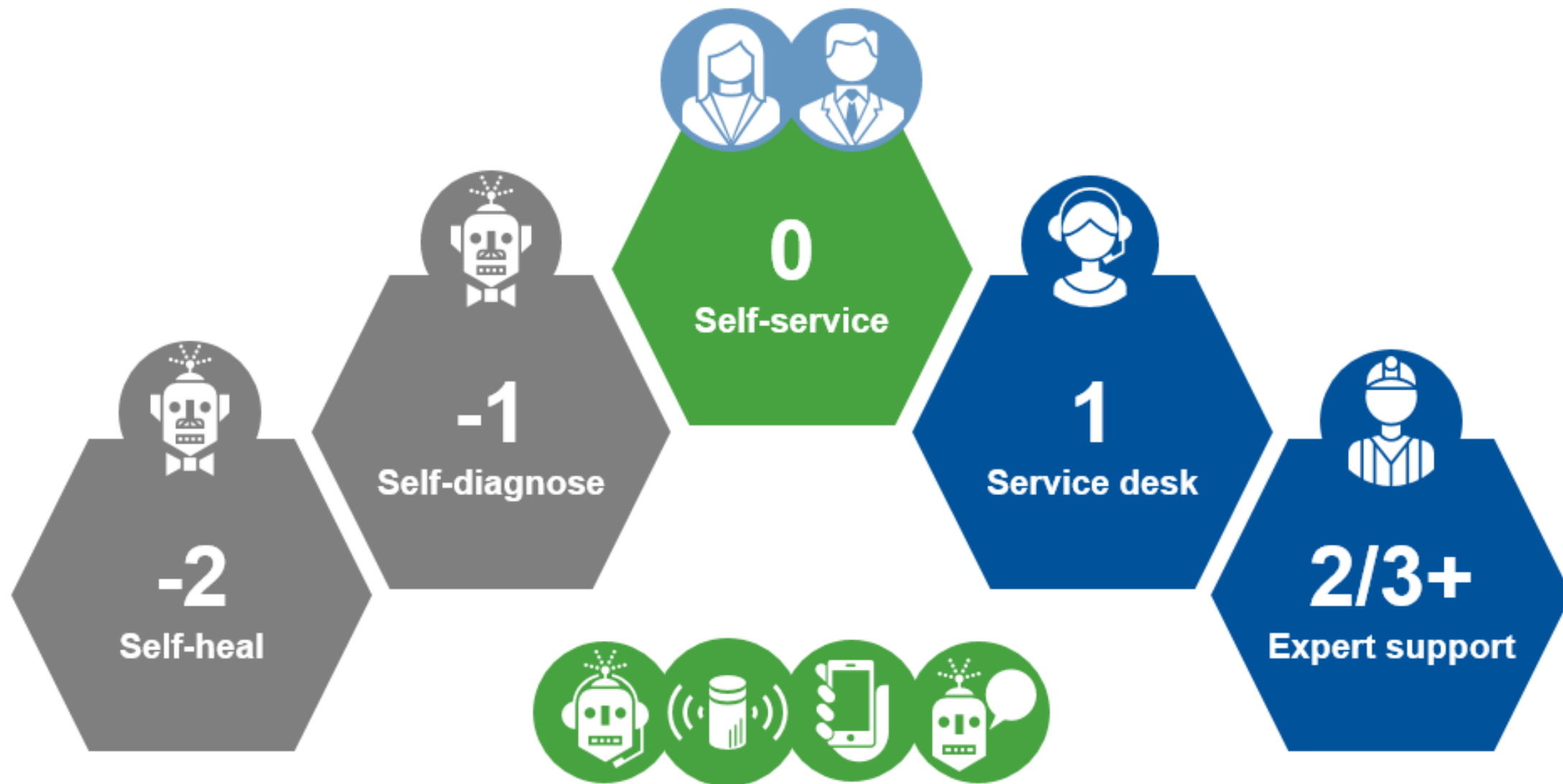
05

Gemensamt arbete i chatt, Lean, och backline

Vägen framåt

- Framtidens vårdssystem
- IOT Healthcare
- AI, Chattbot, Virtuellt agent
- Molntjänster, traditionell IT
- ITIL 4





A large iceberg floats in a blue ocean under a cloudy sky. The top part of the iceberg is visible above the water, while the much larger bottom part is submerged. The text 'Artificiell Intelligens' is written in white on the surface of the water, and 'Innehåll' is written in white on the submerged part of the iceberg.

Artificiell Intelligens

Innehåll

Slutsats

- Värdeskapande för kunden
- Snabbt implementera beprövad teknik
- Samarbete mellan
- Automatisera
- Håll det enkelt