

Morgendagens BRITA
Av Fredrik Eldøy

- Visjoner for IT-avdelingens brukerstøtte

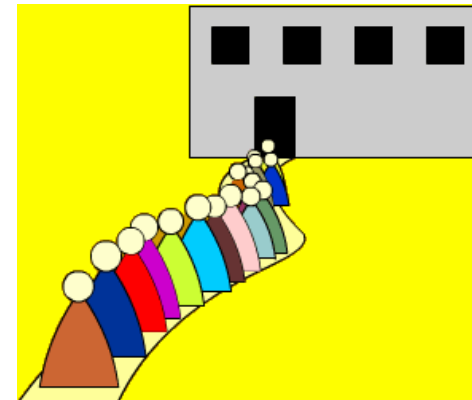
BRITA hjelper deg
IT Brukerstøtte tlf: 555 (84700)
<http://bs.uib.no>



Agenda IT-forum 17.mars
Status BRITA
Issuetracker
Telefonisystemet
BRITAs kjerneoppgave
En optimal Servicedesk
Oppsummering
Spørsmål

Status BRITA

- Omleggingen av maskiner til klientdrift fører til større og større pågang på BRITA.
- Det oppstår køer oftere og oftere.
- Vi er like mange som betjener brukerstøtte telefonen i dag som for 1år siden.
- Vi trenger flere folk.

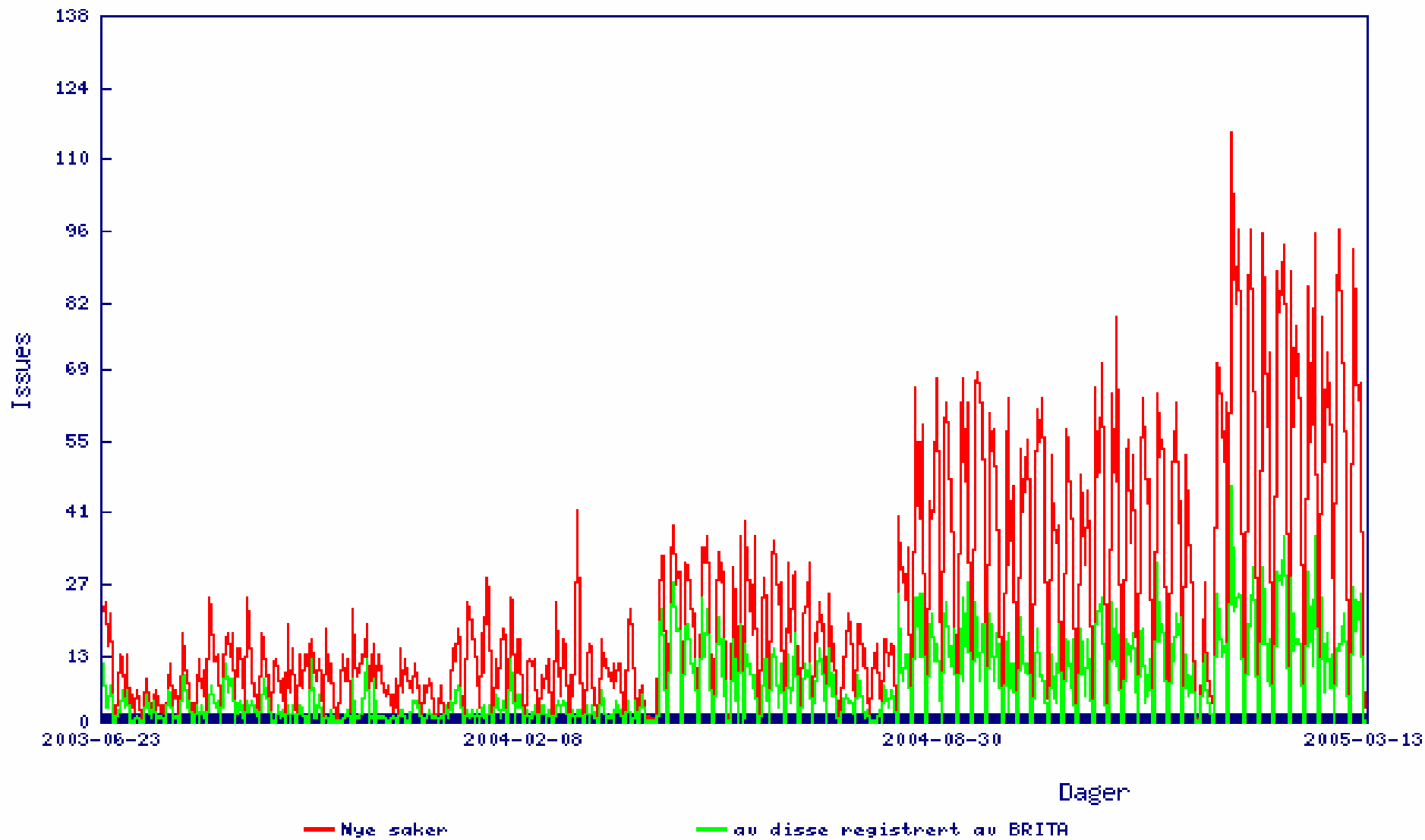


- Issuetracker er kjerneverktøyet som brukes.
- Norwenglish
- Issuetracker er opprinnelig engelskspråklig åpen kildekode.

bs.uib.no					
Main page					
Issues					
no targets please					
My opened issues	ID	Opened by	Summary	Last updated	Status
My assigned issues	13196	Rune Nilsen	IT-avd, Klientdrift: redhat i vnrware	2005-03-09	Waiting on Tech
Register an issue	12138	May-Britt Skjelvik	BRITA: Blangler Flash og Quick time	2005-02-28	Waiting on Tech
Endringslogg	12523	Ivar Armas Aavatsmark	BRITA: kovertering word>pdf	2005-02-28	Waiting on Tech
- legg til endring	12692	Bjarte Sanne	BRITA: problemer med å bruke tjeneste	2005-03-11	Waiting on Client
konfigDB	13225	Monica Sagstad	BRITA: Sikkerhetsadvarsel Word	2005-03-09	Waiting on Client
- oversikt	12904	Johanne Skavland	BRITA: feil med epost adresse	2005-03-02	Waiting on Client
Siste på					Waiting on Client
- it.uib.no					
- bs.uib.no					
Open an issue for					
IT-avdelingen					

- Issuetracker gir en god oversikt over alt som skjer på IT-avd
- Verktøyet har gode søkefunksjoner
- Mer enn 13600 saker til nå
- Kan fungere som en kunnskapsdatabase
- Lett å avdekke periodiske feil
- Ingen saker blir glemt

- Alle må bruke verktøyet på samme måte for å sikre en konsistent incident prosess
- Vi skal registrere, prioritere og klassifisere alle henvendelser.
- Minimum krav til sak i issuetracker som ikke sendes videre:
 - Innmelder, summary, saksbehandler, case closed.
- Minimum krav til sak i issuetracker som sendes videre:
 - Registrer all relevant informasjon slik at evt 2.linje saksbehandler ikke trenger å ta kontakt med innmelder for å løse saken.
 - Saken skal tildeles riktig saksbehandler eller riktig seksjon så raskt som mulig.



- Saker skal avsluttes når de er løst.
- Skriv en kort forklaring på hvordan problemet ble løst.
- Issuetracker er ingen chattekanal. Skriv så kort og konsist som mulig. Ring brukeren hvis du trenger mer info. Hvis bruker ikke svarer kan Issuetracker brukes..
- Issuetracker PingPong bør unngås.
- Vær bevisst på om innmelder skal underettes ved oppdatering av sak

- En telefon til brukeren er bedre en Issuetrackers Waiting on client.
- Hvis det trekker ut med å løse en sak skal innmelder orienteres om hvorfor.
- En sak skal kun inneholde ett problem.
- Hvis en bruker melder inn flere problemer i samme sak skal saksbehandler avslutte saken med henvisning til de nye sakene. Hvert problem skal få opprettet sin egen sak.
- "Lange" saker må av og til opprettes på nytt.
- Hvis innmelder er engelsk må svarene være på engelsk.

Telefonisystemet

- Dagens telefonisystem som BRITA bruker er basert på en enkel acd løsning fra Ericsson.
- Lett å melde apparater inn og ut
- Kan se hvor mange som er meldt inn
- Kan se hvor mange som står i kø

Men

- Ikke mulig å legge ut meldinger på svarer
- Innringer får ikke kø informasjon
- Ikke mulig å få ut statistikk på:
 - Hvor lang tid før samtale besvares
 - Antall anrop pr dag
 - Antall avviste anrop grunnet kø
 - Antall anrop utenfor arbeidstid

- Manglende statistikk gjør planlegging av bemanning vanskelig.
- Samtidig mangler en del nøkkeltall som kunne bli brukt for å lage en forbedringsplan.
- Vi satt som mål under Incident prosessen at alle telefonsamtalene skulle registreres og at alle telefoner skulle besvares innen 20sek. Dette er det dessverre ikke mulig å måle i dag.
- IT-avdelingen planlegger innkjøp av nytt telefonisystem.
- Valget står mellom Ericsson Solidus eCare eller Dolphin CDS, uansett hva vi velger vil svakhetene ved dagens system dekkes inn.

ERICSSON 

 **Dolphin
Software AS**

- Intelligent ruting - den innringende brukeren hører en talemeny og taster sitt valg på telefonen. Systemet finner en ledig

Ansatt	- tast 1
Student	- tast 2
Sentralbord	- tast 3
English	- press 4

kundebehandler, evt. innenfor den rette avdeling eller kompetansegruppe.

- IVR- Interactive Voice Response

IVR er en avansert talemaskin som kan gi informasjon om tjenester (saldo, saksstatus, ventetid i kø, med mer.) uten at innringer mister sin plass i køen..

- **Prioriteringsfunksjoner** – Rektor prioriteres først i køen, kan skille mellom ansatte og studenter. Identifisering på A-nummer.
- **Pop-up skjerminformasjon** - brukeren har identifisert seg med studentnummer e.l. og vital brukerinformasjon kommer opp på saksbehandlers skjerm idet denne tar imot samtalen.
- **Integrasjon** Feks telefonisystemet med Issue tracker og telmax.
- **Rapporteringssystemer** - gir BRITA detaljert informasjon om antall henvendelser, tapte henvendelser, ventetid, resultat av samtale, kunderspons etc.
- Et nytt telefonisystem vil kunne gi nødvendig informasjon for å kunne gjennomføre strategisk og taktisk ressurshåndtering i en servicedesk.

BRITAs kjerneoppgave

BRITA skal gjenopprette normale tjenester så raskt som mulig med et minimum av forstyrrelse for brukeren. I tillegg skal vi sikre at høy grad av tilgjengelighet og service blir opprettholdt.

Den gode samtalen

- Vis empati
- Smil i stemmen
- Speil brukeren
- Vær høflig

Startfase

- Rett presentasjon
- Vis kompetanse
- Smil i stemmen
- Hold samtalen i gang

Behovsfase

- Åpne spørsmål
- Filtrer informasjon
- Aktiv lytting
- Sjekk at du har forstått brukerens behov

Presentasjonsfase

- Fokuser på fordel og nytteverdi for brukeren
- Få aksept for løsning
- Bruk et forståelig språk

Avslutningsfase

- Oppsummerer samtalen
- Sjekk at brukeren er fornøyd
- Takk for samtalen

En optimal Servicedesk

- Brukerne av IT-avdelingen sin tjenester skal oppleve servicedesken som positiv og servicevennlig
- God og lett tilgjengelig informasjon til brukerne
- Servicedesken skal være attraktiv og tilstrekkelig bemannet med motivert og kvalifisert personell
- Resten av IT-avdelingen må støtte oppunder Servicedesken.

Agenda IT-forum 17.mars
Status BRITA
Issue tracker
Telefonisystemet
BRITAs kjerneoppgave
En optimal servicedesk

