

Vision

At skabe en robust, sammenhængende og rationel supportorganisation, der tager sit udgangspunkt i brugernes behov

- Fokus på brugerorienterede supportprocesser
- Fokus på definition af SLA
- Etablering af helpdesk
- Centraliseret styring

Behovsdrevet bemanning!!!

IOS

Daglig support

PC-installationer

Brugeroprettelser /administration

PC-udviklingsprojekter

- hjemmepc
- nye teknologier
- nye programmer

Licenstyring

Softwaredistribution

IT-indkøb & registrering

Hvor skal vi hen?

- Fra brandslukning til overvågning
- Fra telefonpassere til konsulenter
- DBCsupport er et centralt bindeled
- Overholdelse af SLA

Tilgængelig hvor som helst, når som helst

Samle alle informationer ét sted så de kan sammenholdes

Forenkle arbejdsprocessen

Når programmer ikke virker, hent dem fra intranettet

Hvad ejer vi

Hvor befinder det sig

Hvad koster det os

Hvorfor DBCsupport

- Single point of contact
- Serviceløft for brugerne
- Termometer for egen IT-drift
- Central opfølgning på behov og opgaver
- Bevidsthed om omkostninger (TCO)

Integration

- Fælles integreret registrering
- Fælles menneskelige relationer og samspil
- Fælles fundament, procedure, eskalering osv

Personlige kvalifikationer

- Serviceminded
- Tage initiativ (være proaktiv)
- Indlevelsessevne
- Selvdisciplin (også over for urimeligheder)

Opbygning

- Veldefinerede procedurer og forretningsgange
- SLA skal være forankret i organisationen
- Central, elektronisk supportløsning
- Velegnet telefonsystem
- Fornuftige fysiske rammer
- Trivsel

Effektiv support

- Kunden ved, hvordan man kan komme af med sit problem
- At kunden oplever, at man tager sig af problemet
- At man kan blive orienteret om forløbet
- At kunden føler sig serviceret
- At samme problem ikke opstår igen

DBCsupport er til for alle

- Slutbrugere
 - Hvem kontakter jeg for at få hjælp
 - Hvad er status på min sag
 - Hvor finder jeg information på internettet
 - Jeg SKAL have min pc repareret nu
- Supportmedarbejdere
 - For mange og for lange opkald
 - Bruger for meget tid på administration
 - Desktop-problemer er komplekse
- Ledelse
 - Hvilket serviceniveau ydes der
 - Hvordan kan vi bedre styre supporten