

Teamdynamik och samarbete inom IT-support

BiTA Service Management

ULF MYRBERG

2025-03-28

Helpdesk vs. Service desk

VAD ÄR SKILLNADEN?

- Helpdesk
 - Fokuserad på snabb problemlösning av tekniska frågor, ofta reaktiv och baserad på att lösa incidenter när de uppstår.
- Service desk
 - Har ett bredare perspektiv och hanterar både incidenter, förfrågningar och långsiktig planering för att stödja verksamheten som helhet.

Vilka är de viktigaste funktionerna hos en SD?

- **Kundtemperatur** – att ha örat och ögat mot rälsern för att förstå hur kvalitet, effektivitet och arbetssätt ser ut
- **Incidenthantering** – Identifiering och lösning av incidenter för att minimera störningar.
- **Problemlösning** – Analys av underliggande orsaker för att eliminera återkommande problem.
- **Förfrågningshantering** – Hantering av olika typer av förfrågningar från anställda och kunder.
- **Tillgångshantering** – Överblick över utrustning och programvara för att underlätta hantering och säkerhet.
- **Rapportering och analys** – Samla in och analysera data för att förbättra service och förebygga problem.

Positiv teamdynamik

- En positiv gruppdynamik
 - lageffektivitet
 - lagproduktivitet
- Kännetecken
 - Har samma gemensamma vision
 - En gemensam förståelse för resultatet
 - En gruppsatsning mot ett slutgiltigt resultat
 - Ansvar för sina egna handlingar och för varandras
 - Bygga upp och utveckla varandra

Känsla av sammanhang

- Förståelse
- Förmåga att bedöma verkligheten
- Kognitiv förmåga

Begriplighet

Hanterbarhet

Meningsfullhet

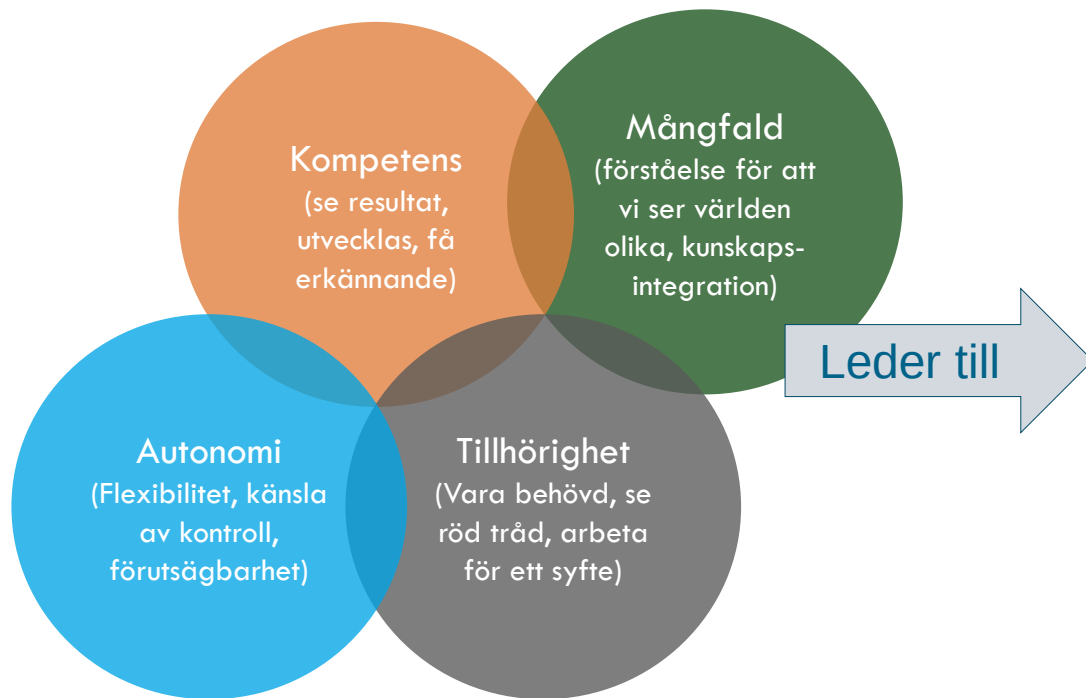
- Förmåga att möta olika krav och förväntningar
- Strategier och metoder
- Exekveringsförmåga

- Delaktighet
- Känsla av att kunna påverka
- Emotionell närvaro

Källa: Aaron Antonovsky

Smarta effektiva team

HANDLAR OM ATT TILLGODOSE 3 PSYKOLOGISKA BEHOV!



- Ökad inre motivation
- Förbättrad prestation
- Högre kvalitet
- Ökat välmående
- Ökad kreativitet

Vanliga utmaningar för team

- Gruppens syfte och uppdrag (olika bilder inom gruppen)
- Teamens sammansättning (alla är lika, eller för olika)
- Samverkan, ansvar, beslut, vem gör vad
- Rätt förmåga – rätt kompetens – rätt fokus
- Rutiner, möten och uppföljning
- Förhållnings- och arbetssätt (för långsamma eller för snabba)
- Gruppens leverans- och genomförandeförmåga (följer man tagna beslut?)

Kontakt:

Ulf Myrberg
0708-69 24 52
ulf.myrberg@bita.eu

www.bita.eu