



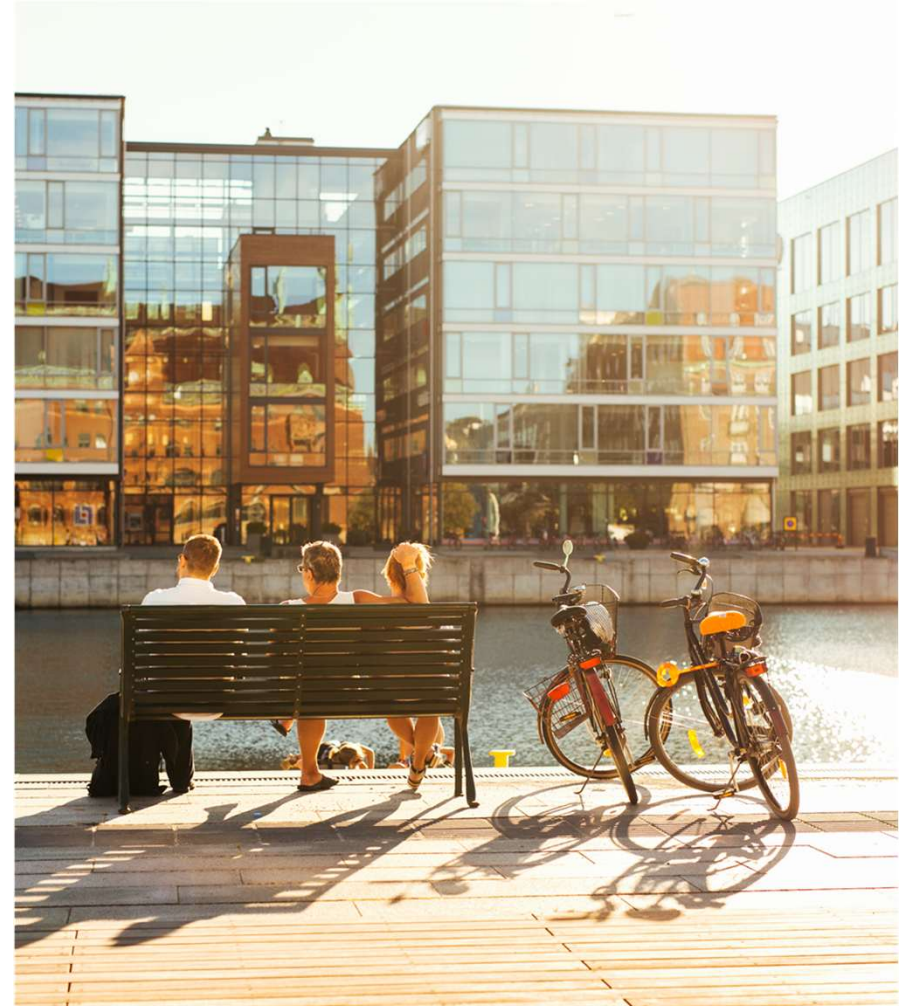
Årets Servicedesk 2024

Vårt uppdrag:
IT-support ska vara den primära kontakten
för verksamheternas användare i alla typer
av IT-ärenden. Detta innebär att hantera
alla inkommande tekniska fel, frågor och
beställningar.



Snabbfakta

- Snabbast växande storstaden i Sverige
- Hälften av invånarna är under 35 år
- 186 nationaliteter
- Mer än 500 km cykelbanor
- 20 ton falafel per år till Malmö's skolor
- 29 000 anställda
- Över 400 yrken
- 75 000 manuellt hanterade ärende per år
- 45-50 000 samtal till 1st line



Faktaruta

- 35 år
- Två barn
- En fru
- En hund
- Radhus i Trelleborg
- Älskar förändring och testa nya saker
- Trelleborgs FF

Bland annat

- Agilt ledarskap
- Förändringsledning
- Projektledning
 - Agil
 - Traditionell
- ITIL certifierad

- 9 år på Malmö stad
 - 1st line, 2nd line
 - Teknisk tjänsteägare
 - Projektledare
 - Service Delivery Manager
 - Processansvarig (IM, PM, CM)
 - Supportchef





Årets Servicedesk 2024

IT-support ska vara den primära kontakten för verksamheternas användare i alla typer av IT-ärenden. Detta innebär att hantera alla inkommande tekniska fel, frågor och beställningar.

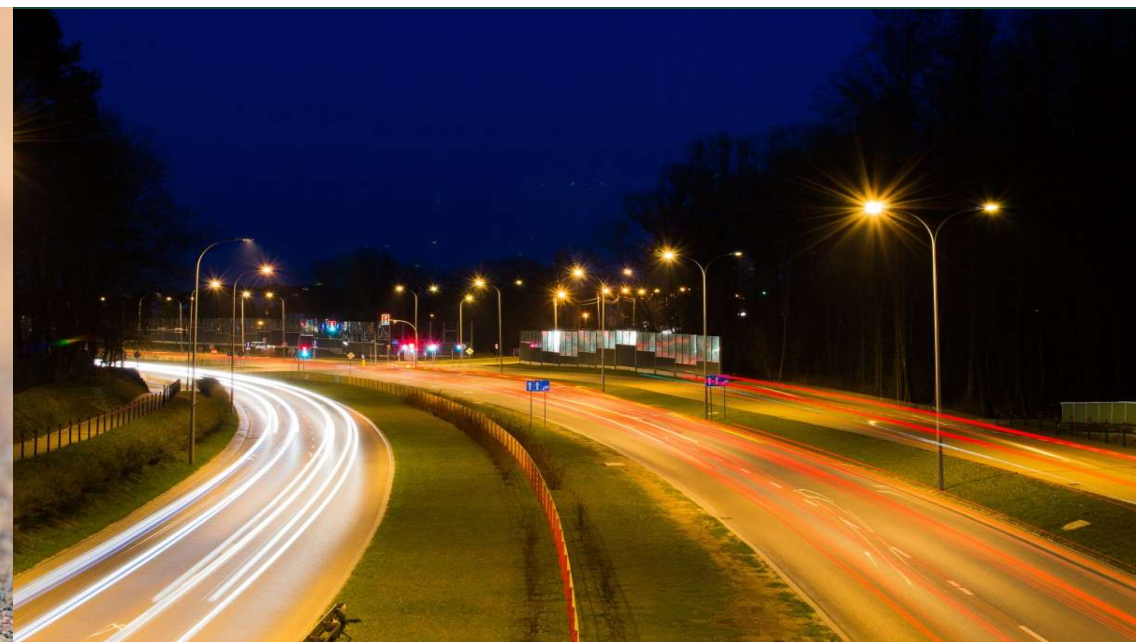


Varför vann vi?

Tycker vi!

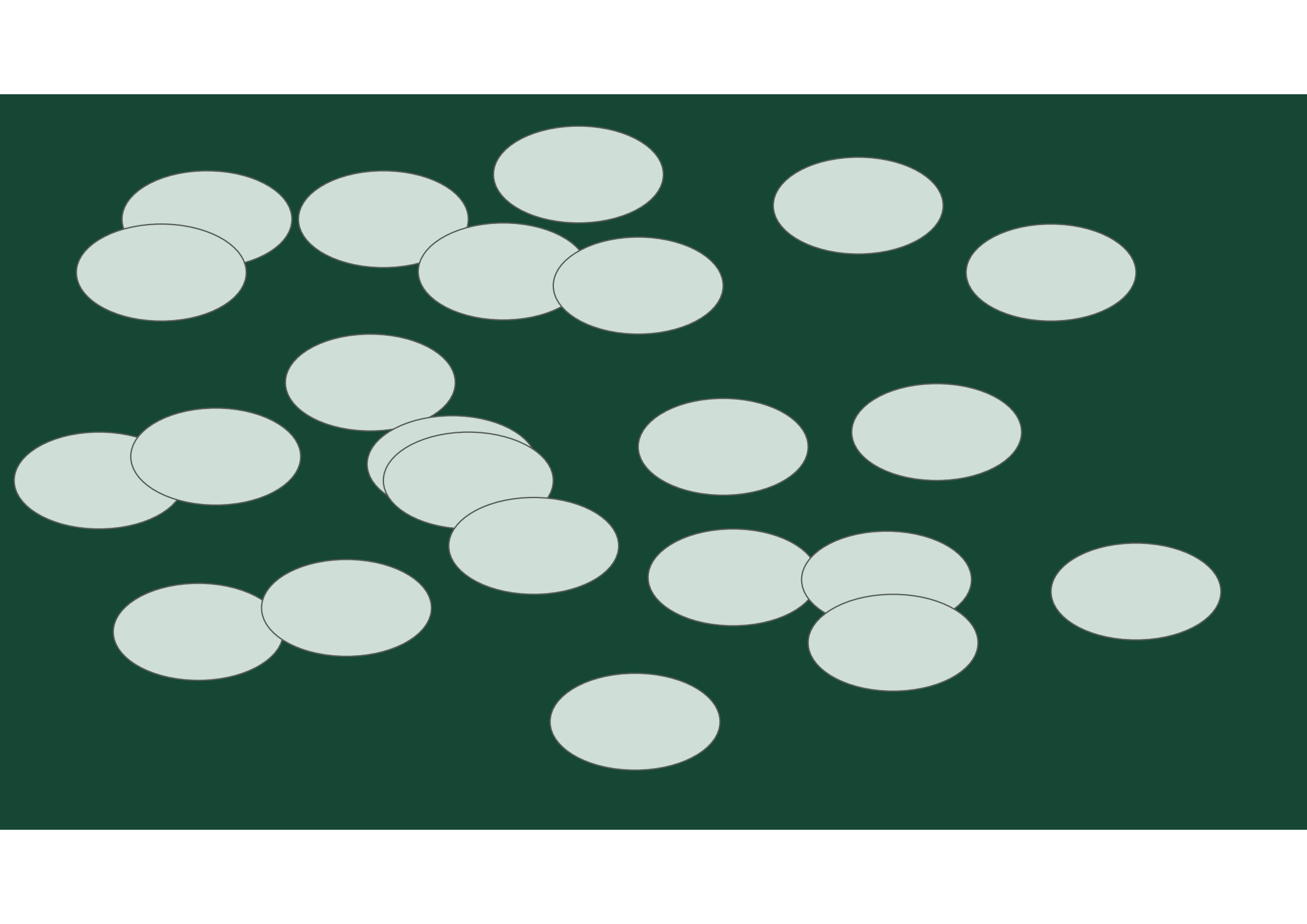
- En effektfull och kraftfull förändring under kort tid
- Applicerade ITIL4 grundprinciper
 - Fokusera på värdet
 - Börja där du är med det du har
 - Arbeta iterativt med återkoppling
 - Samarbete och gör det synligt/transparent
 - Tänk på helheten
 - Optimera och automatisera
- Applicerade "Best practice"
- "Varför ska vi inte hjälpa till?"

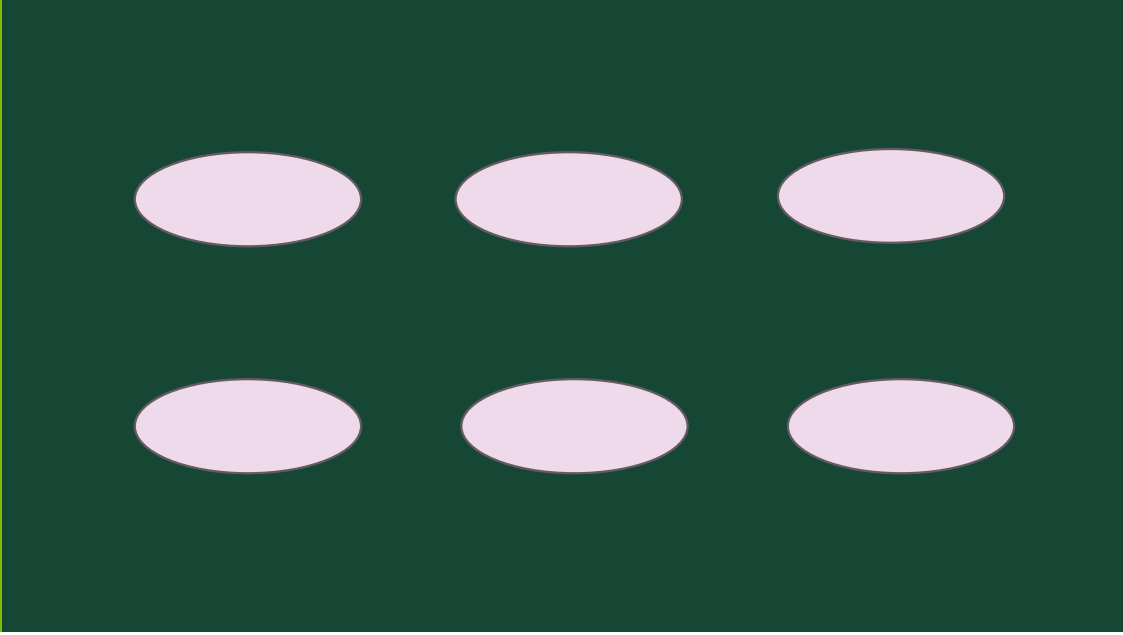
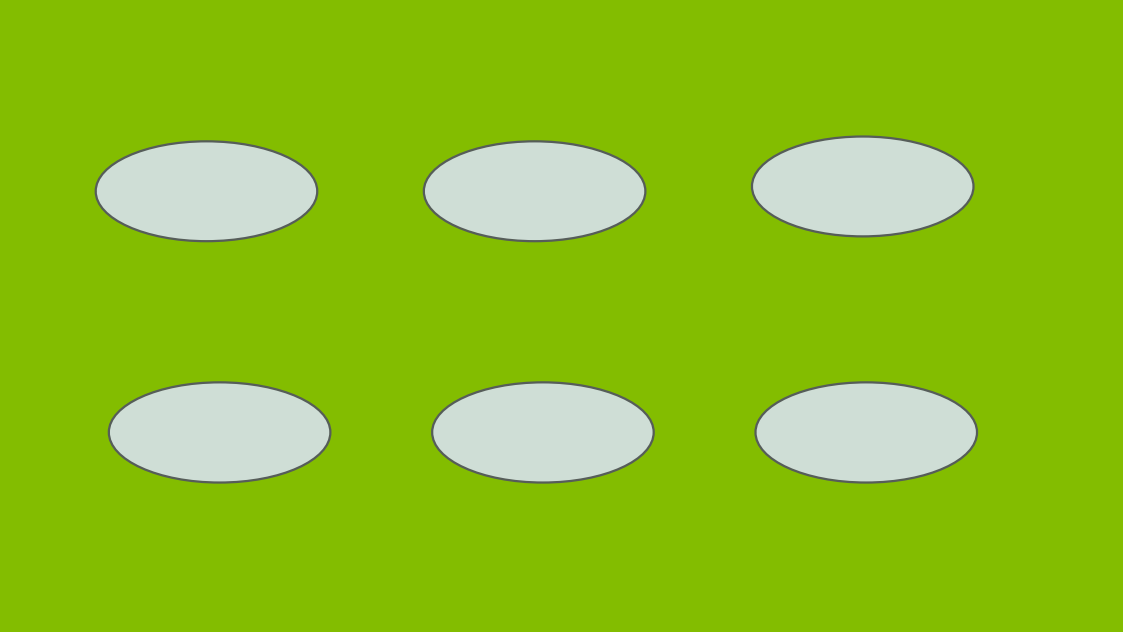
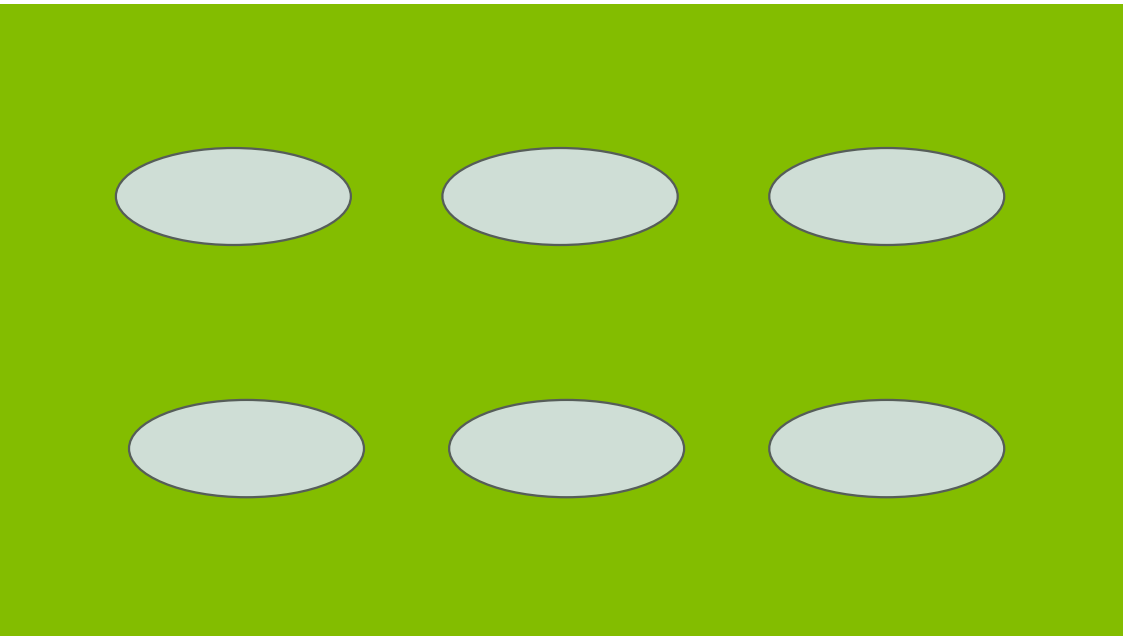
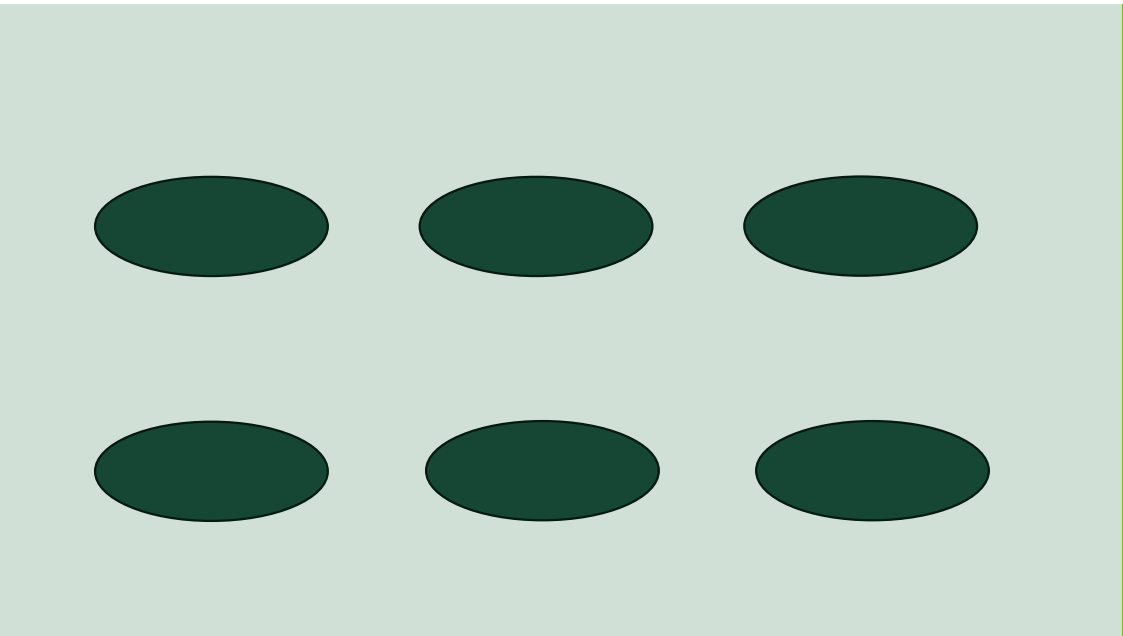




Förändringen

- Skapade nya roller
- Mål och uppföljning
- Översyn ärendehantering
- Kunskapsförvaltning (KB)



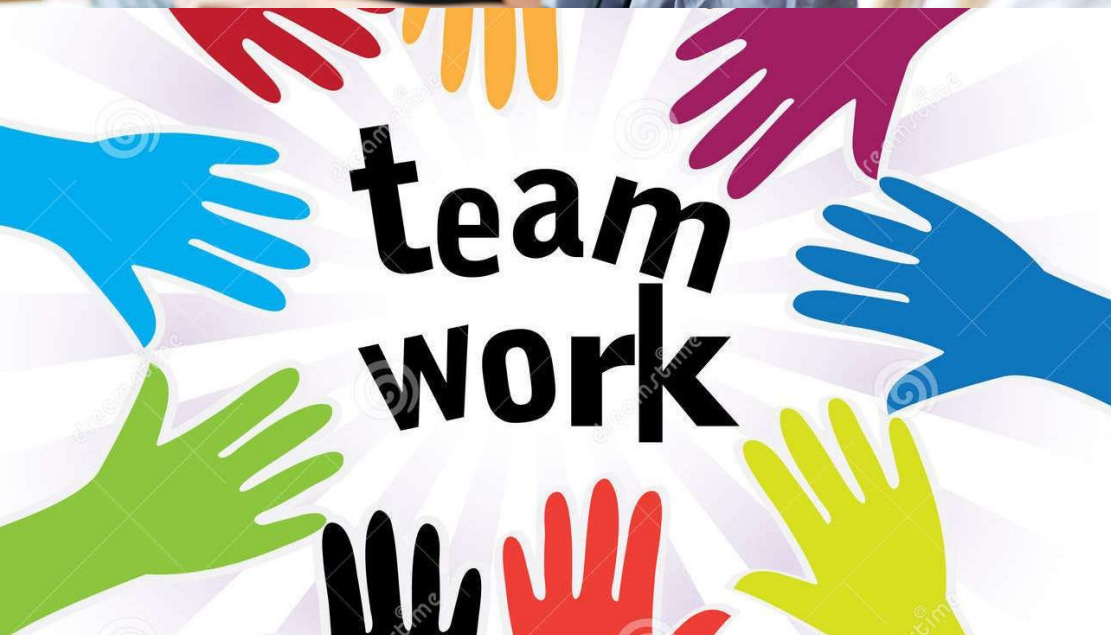




Vad blev effekterna

- Användarnöjdhet har ökat från 85 till 93 procent
- Lösningsgraden från 70 till 88 procent
- Vi besvarar numera stadigt 95% av alla inkomna samtal
- Medelväntetid gick från fem minuter till två





Nyckelfaktorer

- Involverat många medarbetare i resan
- Vi har renodlat roller och ansvar
- Ständigt följt upp, justerat och coachat
- Många har ett ansvarsområde som bidrar till helheten
- ITIL 4 med agilt mindset



Vad ledde uppdelningen det till?

- Fokuserat arbete och få möjlighet att blir bra
- Lättare att arbeta med stöttning och utbildning
- Förbättrade ledtider och ökad användarnöjdhet
- Bättre samarbete
- Både nöjda och mindre nöjda medarbetare



Är vi nöjda nu?

- Vi måste fortsätta utveckla rollerna
- Dialog med medarbetarna får inte sluta
- Coachning och stöttning ska alltid finnas
- Vi vill involvera staden mer i vår utveckling
- Det kommer ständigt nya utmaningar



Fokus framåt

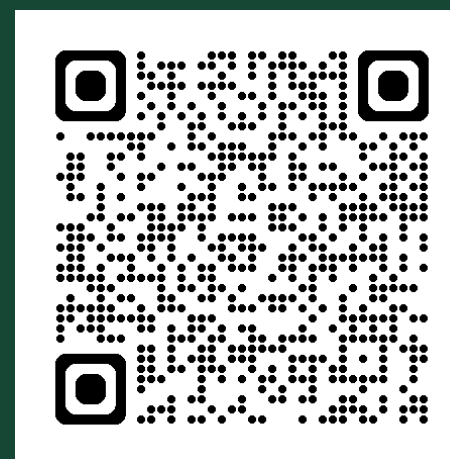
- Stanna upp – känna efter
- Lyssna på staden/kunden
- Implementation av nytt ITSM-verktyg
 - Kunskapsdelning
 - Sammanhållen supportkedja – Gemensam ärendehantering



Frågor?



Tack för mig!



Connecta med mig på LinkedIN

emil.wihlborg@malmo.se