



Intern rekrytering av servicedesk medarbetare



FÖRDELAR, UTMANINGAR OCH FRAMGÅNGSRIKA FALL

BiTA - Vi gör skillnad, vi förenklar förändring, vi levererar Operativ Excellens!

Introduktion

Genomsyra supportens expertis i hela organisationen

Skapar samverkan och attraktiva
karriärvägar för våra medarbetare

Breakout session 3

- Vad händer om vi ser intern rörlighet som en möjlighet?
- Kan vi omvandla rörlighet till en styrka genom att säkerställa att kunniga och ambitiösa medarbetare fortsätter att bidra till organisationens framgång på nya sätt?
- Hur kan vi hjälpa supportens medarbetare att gå vidare internt, för att ta sig an roller som ex. objektledare IT, objektspecialist, utvecklare eller produktägare?
- Hur främjar vi intern rörlighet och bygga en effektiv samverkan mellan supporten och andra verksamheter?

Fem anledningar till varför vi bör rekrytera medarbetare från servicedesk

1. **Djupgående kunskap om system och processer**

- Servicedesk medarbetare har ofta en bred förståelse för de system och processer som används inom organisationen, vilket gör dem väl förberedda för mer tekniska roller.

2. **Problemlösningssförmåga**

- De är vana vid att hantera och lösa olika typer av tekniska problem snabbt och effektivt, vilket är en värdefull färdighet i mer avancerade IT-roller.

3. **Kundserviceerfarenhet**

- Servicedesk medarbetare har utvecklat starka kommunikations- och kundservicefärdigheter, vilket är viktigt för att förstå och möta användarnas behov.

4. **Erfarenhet av att arbeta under press**

- De är vana att arbeta i en miljö där snabba lösningar krävs, vilket gör dem bra på att hantera stress och prioritera uppgifter.

5. **Förståelse för användarnas perspektiv**

- Genom att ha direktkontakt med användarna har servicedesk medarbetare en unik insikt i användarnas problem och behov, vilket kan hjälpa till att förbättra tjänster och lösningar.

Fördelar med intern rekrytering

- **Kostnadseffektivitet**
 - Minskade kostnader för annonsering och onboarding.
- **Snabbare anpassning**
 - Interna kandidater är redan bekanta med företagets kultur och processer.
- **Motivation och moral**
 - Ökad motivation och arbetsmoral genom karriärmöjligheter.
- **Minskad risk**
 - Interna kandidater har visat sin kompetens och arbetsmoral.
- **Bevarande av kunskap**
 - Behålla värdefull kunskap och erfarenhet inom organisationen.

Forskning om intern rekrytering

- **Bevarande av kompetens**
 - Djup förståelse för företagets kultur och processer.
- **Motivation och engagemang**
 - Ökad arbetsmoral och lojalitet.
- **Kostnadseffektivitet**
 - Minskade kostnader för rekrytering.
- **Minskad risk**
 - Stabil och pålitlig arbetsstyrka (inga överraskningar).
- **Utmaningar**
 - Brist på nya idéer och perspektiv, intern konkurrens.

Vanliga utmaningar med intern rekrytering

- **Begränsad mångfald**
 - Homogen arbetsstyrka.
- **Intern konkurrens**
 - Missnöje bland medarbetarna.
- **Brist på nya kompetenser**
 - Begränsning av organisationens utveckling.
- **Risk för stagnation**
 - Brist på innovation.
- **Svårigheter med objektivitet**
 - Personliga relationer påverkar beslutet (intern politik).



Delivering change