

*”Teamet bakom ticketen – hur kultur  
gör IT-support strategisk”*

SERVICE SUPPORT I FOKUS

Ulf Myrberg

# Vår spelidé och aktivt arbete med delarna som ger önskad förflyttning



Tydlig spelidé



Struktur – som stöttar spelidé och önskad förflyttning



Kultur/Gemenskap



Önskad förflyttning – resultat

# Från ticketfabrik till värdeskapande

## Reaktiv

- Fokus: lösa tickets
- mäts på svarstider
- brandkårsuttryckningar

## Stabil leverans

- processer
- kunskapshantering
- teamarbete

## Strategisk partner

- arbetar förebyggande
- analyserar mönster
- bidrar till verksamhetsutveckling

# Hur man blir en strategisk partner

## STRATEGISK PARTNER

## STABIL LEVERANS

Proaktiv



Arbete mot tydliga kundmål



Att driva kundvärde med hjälp av levererad service



Långsiktigt perspektiv



Driver ökat kund- och verksamhetsvärde



Teamsamverkan mellan teknik, förvaltning, kundansvar, support m.fl.



Reaktiv



Felavhjälpning och svara upp mot kund



Kundnöjdhet



Kortsiktigt perspektiv

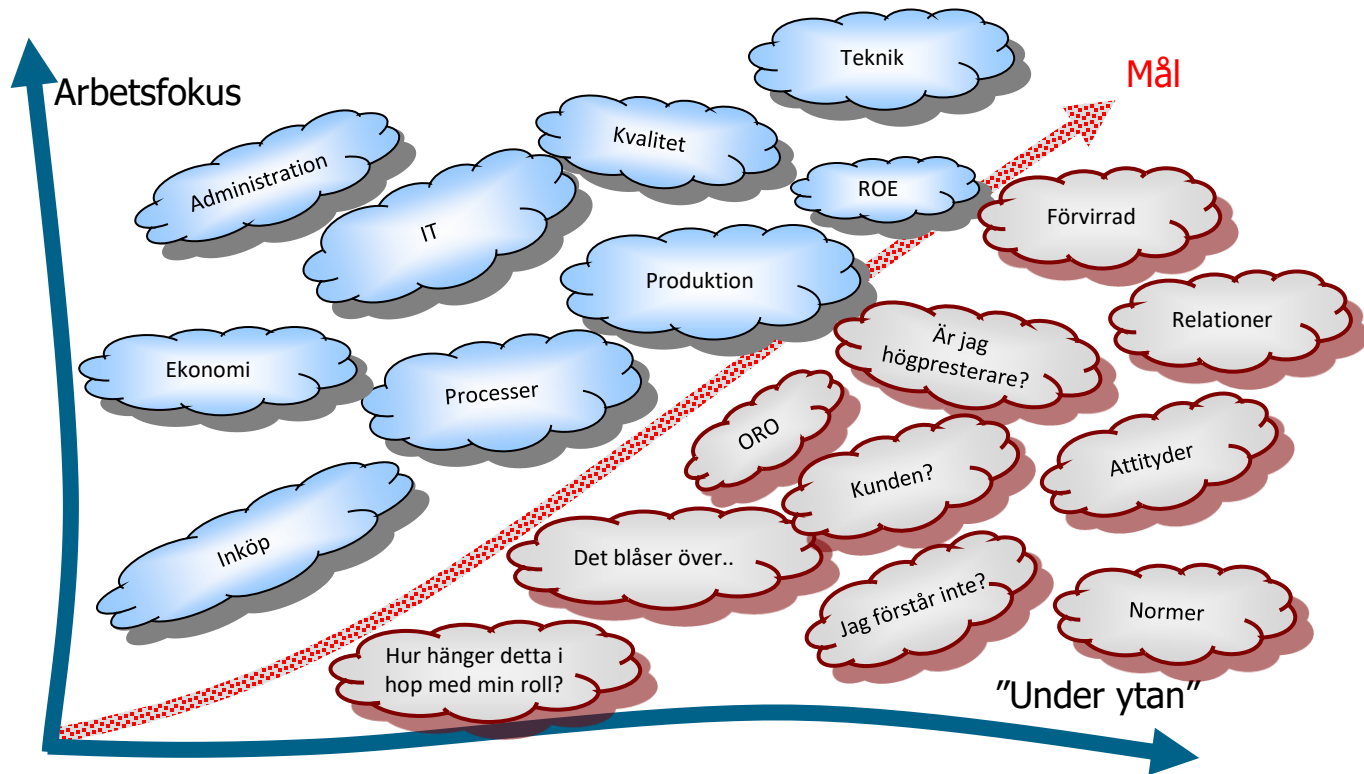


Kostnadsställe



Ägs av en enda funktion

# Två verkligheter



# Känsla av sammanhang

- Förståelse
- Förmåga att bedöma verkligheten
- Kognitiv förmåga

Begriplighet

Hanterbarhet

Meningsfullhet

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

## Verksamhetsförståelse

Strategisk support:

- förstår användarnas vardag
- ser mönster i problem
- översätter teknik till verksamhetsvärde

## Mandat att förbättra

Support sitter ofta på mest insikt:

- vilka problem återkommer
- vilka system skapar frustration
- var processer brister

- Delaktighet
- Känsla av att kunna påverka
- Emotionell närvaro

Källa: Aaron Antonovsky

**Vad hindrar IT-support från att bli mer strategisk i er organisation?**

**Vilket beteende eller vilken kulturförändring skulle göra störst skillnad i ert team?**

**Vad är ett litet steg ni skulle kunna ta redan nästa månad?**

**1. Strategisk support byggs i teamet,  
inte i verktyget**

**2. Kultur äter struktur till frukost, lunch och middag**  
Processer hjälper – men beteenden avgör

**3. Små förbättringar skapar strategisk förflyttning**  
Först tydliga regler – sedan TILLIT  
Framgång föder framgång

# Tack!

**Kontakt:**

Ulf Myrberg

[ulf.myrberg@bita.eu](mailto:ulf.myrberg@bita.eu)

0708 69 24 52

[www.bita.eu](http://www.bita.eu)



*Delivering change*