

Region Gävleborg

Vägen mot en Strategisk Support

Vilka är vi

Elisabeth Hedlund Enhetschef
Inom regionen: 201710

Tidigare arbetat: barnomsorg,
Systemtekniker, projektledare,

Brinner för: IT-support

Fritiden: Umgås med vänner
och familj, resor, vandringar,
baka och matlagning

Theres Aadalen Objektförvaltare
Inom regionen: 201605

Tidigare arbetat: detaljhandel, 1
och 2 linjen telekombolag.

Utbildare

Brinner för: All typ av support

Fritiden: Umgås med vänner och
familj, fyrhjulningsturer och
fotbollstränare

- Antal lösta ärenden IT
96 063
- Lösa inom IT-
supporten
73 133
- Ca 38 000 samtal



- Totalt 8 120
anställda.
- 10 000 datorer
- 1:a i Sverige att
bolagisera
Hälsocentralerna
- 2 st Microsoft
datacenter

IT-förvaltningen ca 150 medarbetare

IT-förvaltning

IT-direktör

IT-stab

**IT-verksamhetsutvecklings-
avdelning**

Avdelningschef

**IT program- och
projektavdelning**

Avdelningschef

IT-systemavdelning

Avdelningschef

IT-infrastrukturavdelning

Avdelningschef

IT-support

IT-systemdrift och teknik

IT-administrativa system

IT-utveckling och integration

IT-stödsystem

IT-plattform och nät

IT-vårdsystem

IT-digital arbetsplats

IT-support 30 st



IT
SUPPORT

IT
SUPPORT

IT
SUPPORT

FRÅN STUPÖR

TILL SAMSYN



Våren 2019

- Gick från 2 chefer till 1 chef
 - 3 grupper bestående
 - 1 objektförvaltare
-
- Bemannade telefon och inkommande ärenden
 - Avsaknad av rutinsök
 - Riskanalys
 - Hattigt att vara både 1:a



IT-support



Risk att inte hitta
mötesforum för
de olika grupperingarna

IT-SUPPORT

Inte lika varierande –
enformigt

Jobbigt att sitta
heldag i telefon
och svara på frågor

Bemanningen i första
linjen, svårt vid
semester / sjukdomar



En väg in.

IT-SUPPORT

**Samma snabba hjälp/
likvärdig oberoende
på vem man kommer till**

Mindre sårbara

**Frigör kompetens
till andra linje**

**Tid för att göra
dokumentation**

ETABLERING PÅBÖRJJAD



- Täckte telefon med andra linjen
- Frigjorde tid för utbildning av 1 linjen
- Alla förstod att detta kommer ta tid
- 2 linjen hade ansvar att lyfta upp ärenden till 1 linjen
- Dokumentation för 1 linjen



**HINNER
INTE MED**

**OBJEKT-
FÖRVALTARE**



MÖTEN



BEMANNING



**DOKUMEN-
TATION**



PROJEKT

**FRIGJORD TID
& SKAPAD
ANSVARSKÄNSLA**



**Ansvarsfördelning
1 linjen över telefon
2 linjen Gul**



BEMANNING

2 nya roller

Gul: Ärendekoordinator

Röd: Telefon inhopp

RUTINGGRUPP

**1 deltagare från
varje IT-supportgrupp**



MÖTE A



MÖTE B



MÖTE D



MÖTE C



MÖTE



Här är ett till projekt!

PROJEKT

MÅNAD

X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X
X	X	X	X		

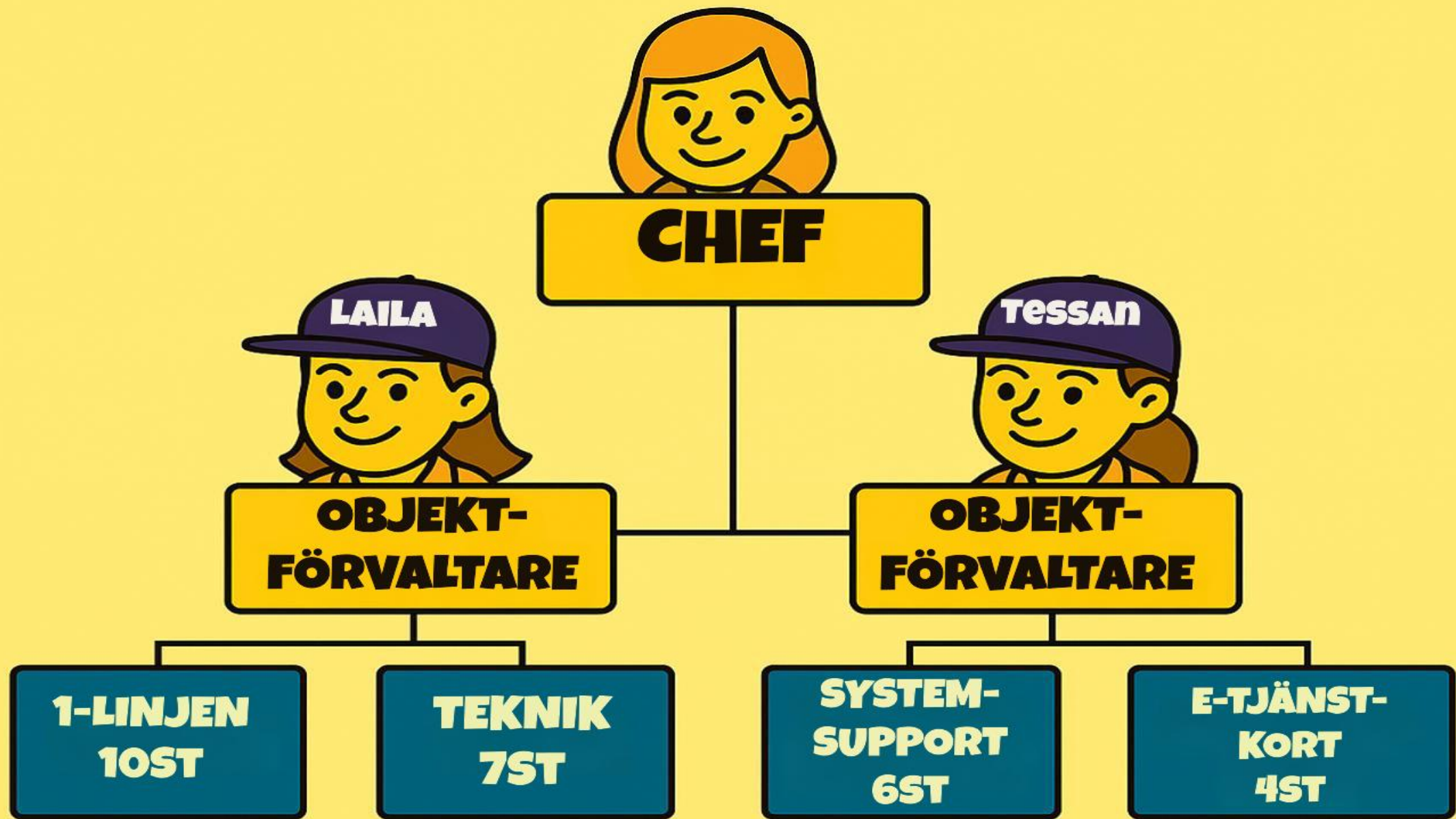


FORTSATT ARBETE

- 1 systemsupporttjänst omvandlades till Objektförvaltare
 - Minskade med 2 konsulttjänster inom 2:a linjens tekniksupport
 - Utökning av 1:a linjen till 10 st
 - Skapar bättre förutsättningar för fortsatt arbete framåt.
- Nu

Skapar bättre förutsättningar för fortsatt arbete framåt:

- Bättre kravställare mot 3 linjen gällande rutiner
- Större närvaro på möten i de olika grupperna.
- Större närvaro i projekt och ute i verksamheten.
- Mer tid för arbetsmiljö och utveckling.



DRIVA MÖTEN

**DELTA
I PROJEKT**

UTVECKLA NYA IDÉER

IDÉER

- STOPPAR UTRULLNINGAR
- VART VILL VI VARA om 3 ÅR

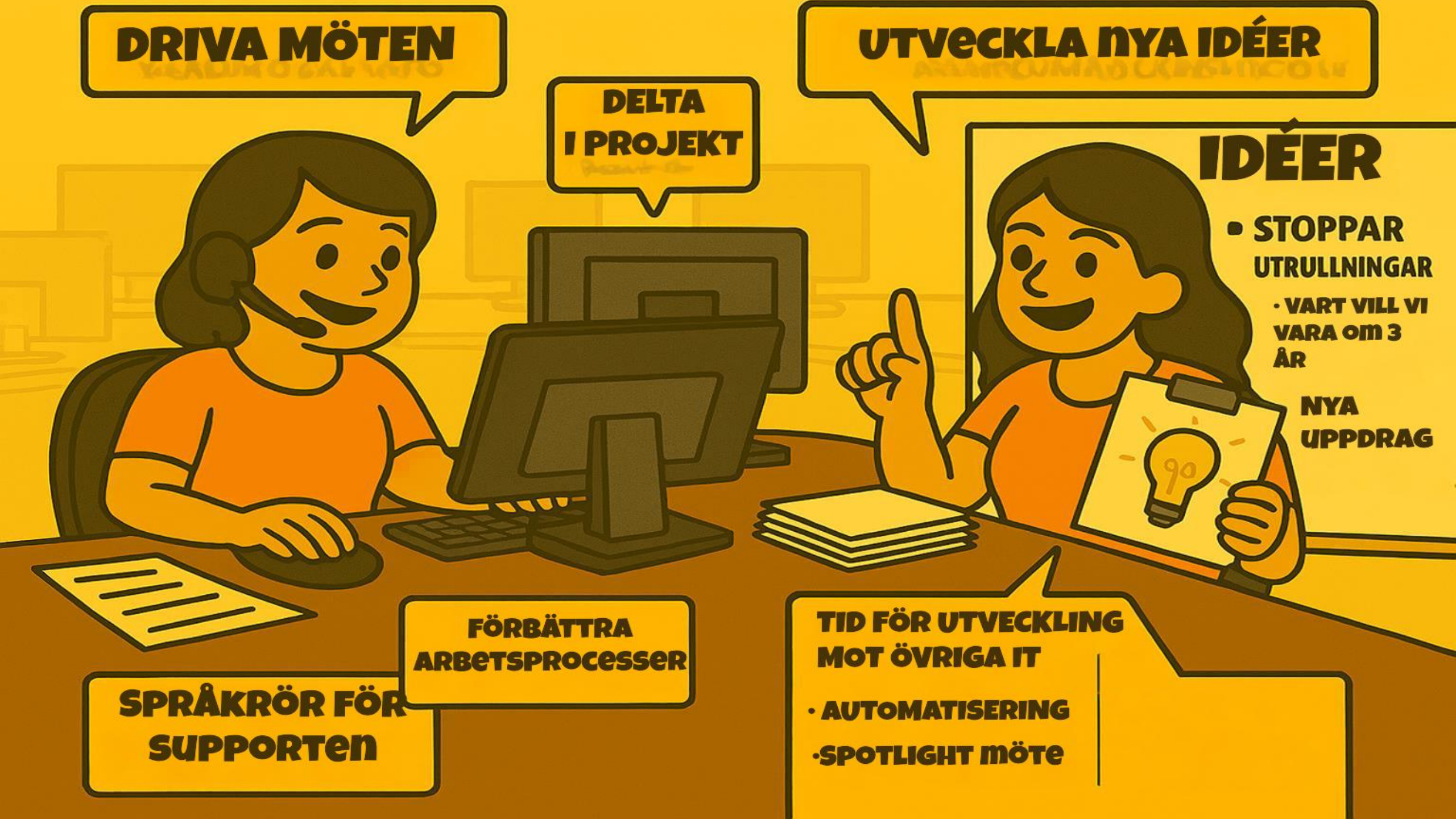
**NYA
UPPDRAG**

**FÖRBÄTTRA
ARBETSPROCESSER**

**SPRÅKRÖR FÖR
SUPPORTEN**

**TID FÖR UTVECKLING
MOT ÖVRIGA IT**

- AUTOMATISERING
- SPOTLIGHT möte



HUR VI SER UT NU

- Processledare för dokumentation

- Processledare för Incident

- Ansvarig för telefoniplattformen för telefonsupport

- Vi har flera som är multiskillade över gränserna:



E-tjänstekort
4 till 14



Ute
teknikärenden



Utlåning till
3 linjen

FRAMGÅNGS- FAKTORER



**Samarbete mellan
objekten**

Vågar testa

RUTINGGRUPP

**KLAGOMÅL
SOM
FÖRBÄTTRINGAR**

**INGA
STUPRÖR**

**MINDRE
SÅRBARA**

2 ST OBJEKT-
FÖRVALTARE

UTVECKLINGSGRUPP

TELEFONSUPPORTEN

**STORT INFLYTANDE
PÅ DET NYA
ÄRENDESYSTEMET MARIX42**

**FRÅN SLASKTRATT
TILL TYDLIG
KRAVSTÄLLARRE
MER INVOLVERAD
I UTVECKLING**



IT SUPPORT

How can I assist you?



Reset
Password



Network
Issues



Software
Troubleshooting



Hardware
Help

Från en användare

Mitt namn är Emelie och arbetar som chefsstöd inom primärvården i Ljusdal. Jag har nästan dagligen kontakt med dina medarbetare och jag vill, inför att jag avslutar min anställning passa på att skicka den största guldstjärnan till din personal!

Alltid tillmötesgående, pedagogiska, tålmodiga, glada och fina i sitt sätt att ta sig an alla dessa olika frågor som vi kommer med. Inget i vårdsnurran skulle vara möjligt utan er.

Så ett varmt hjärtligt tack för all hjälp, alla fina samtal och goda skratt och ibland delad frustration under dessa år till dina fenomenala medarbetare.

Var stolt över dem! ♥

Frågor

Elisabeth Hedlund

elisabeth.hedlund@regiongavleborg.se

Theres Aadalen

theres.aadalen@regiongavleborg.se