



Service Level Manager Lars Christiansen (tv) og Service Desk Manager Kenneth Kronborg, Greve Kommune

Greve Kommune om deres nye ITIL-service desk:

Help-desken blev sendt på pension

ITIL sikrer nu ensartethed og effektive standarder i det daglige arbejde i service desken i Greve Kommune, og det kommer brugerne til gode.



Kort om ITIL

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) er et sæt rammer for struktur og processer, som beskriver bedste fremgangsmåder for at levere høj it-kvalitet til kunderne.

ITIL går ind i organisationsstrukturen og de faglige færdigheder for en it-organisation ved at præsentere et udførligt sæt af managementprocedurer, som en organisation kan bruge til at styre sine it-leverancer.

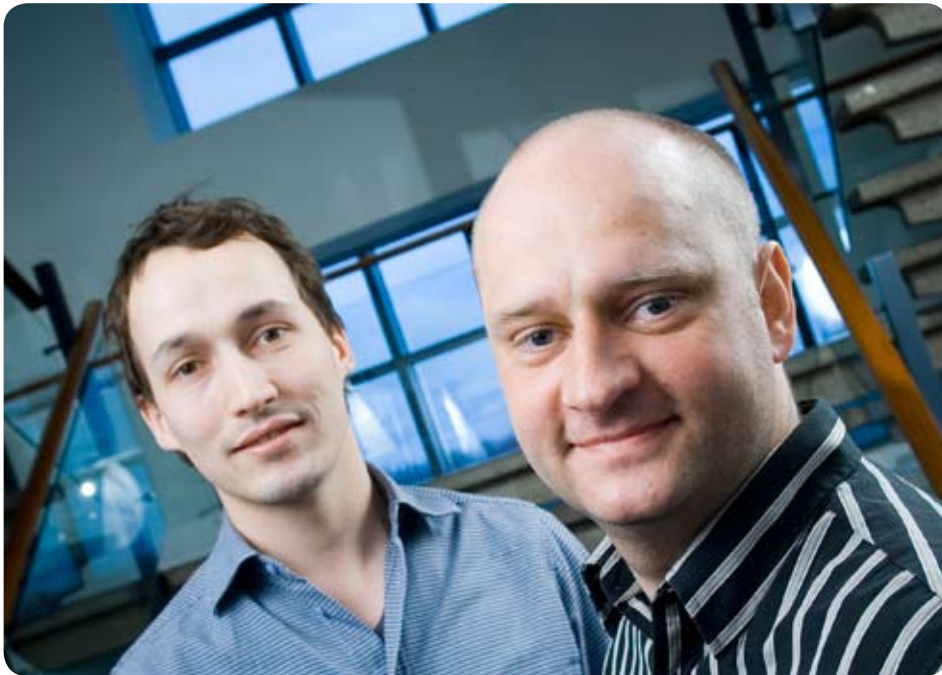
Procedurerne er leverandøruafhængige og er relevante for alle aspekter af en it-infrastruktur.

Hurtigere responstid, videndeling på tværs af afdelinger og bedre samarbejde er blot nogle af de gevinster, som Center for It og Digitalisering (it-afdelingen) i Greve Kommune nyder godt af efter at have indført ITIL-processer omkring deres nye service desk. Medarbejdere i hele kommunen ringer dagligt til service desken med store som små problemer. Og efter implementering af ITIL findes der servicestandarder for alle henvendelser til service desken. Atea var sammen med Westergaard CSM leverandør på opgaven.

ITIL er et sæt standarder, der beskriver de bedste fremgangsmåder for et givent område inden for it – i dette tilfælde omkring service desken. Standarderne, som er specielt tilpasset kommunen, gør, at alle henvendelser løses mere effektivt og systematisk til gavn for brugerne.

”Efter hele forarbejdet og analyse-processen oprettede vi et service desk-rum, hvor der fysisk altid sidder to personer på vagt. Den ene tager telefonen, og den anden løser de henvendelser, som kommer ind. Tidligere var det supportere, der tog telefonen, nu er det hele Center for It og Digitalisering på 18 mand, der skiftes til at tage vagter – lige fra chefen til supporterne,” siger Service Desk Manager Kenneth Kronborg, Greve Kommune og fortsætter:

”Den nye organisering gør, at der er kommet en bred forståelse for, hvad det egentlig er, der sker i service desken. Tidligere sad supporterne på deres egen plads og havde vagten alene. På den nye måde får vi delt en masse informationer med hinanden, mundtligt bliver der dokumenteret utrolig meget i hver afdeling og viden bliver derfor spredt over det hele – det er en stor fordel.”



På trods af at Greve Kommune har fået et ekstra skoleområde i porteføljen, ligger antallet af opgaver i service desken på nogenlunde det samme som tidligere. Faktum er, at brugerne får en meget hurtigere responstid. I dag betjener Center for It og Digitalisering i Greve Kommune 3400 pc'er i kommunen.

Forbedring, forbedring, forbedring

Samarbejdet omkring den nye ITIL-struktur startede med en udbudsrunde, hvor Atea vandt med Westergaard CSM som samarbejdspartner – et fast samarbejde siden 2006. Implementeringsprocessen af det nye system og processer har taget omkring seks måneder.

Fokus for opgaven fra Greve Kommunes side har hele tiden været højere kvalitet og mere effektivitet i it-arbejdet, så brugerne oplever en markant forbedring i den digitale kommune. Og ITIL passer godt med denne strategi.

”Det var vigtigt for os at få et samlet Single Point Of Contact (SPOC), så vi kunne gøre det så brugervenligt som overhovedet muligt. ITIL gør også, at vi kan trække statistikker på de forskellige it-services, og det er et effektivt redskab til at forbedre de steder, hvor det halter. En it-afdeling uden tilfredse brugere har ikke nogen forretning i fremtiden,” siger Service Level Manager Lars Christiansen, Greve Kommune.

Understøttelse af strategi og vision

”I implementeringsprocessen var det meget vigtigt for os at skabe motivation for forandring blandt medarbejderne, fordi det er det vigtigste succeskriterie for en effektiv implementering af nye processer. Medarbejderne skal være helt indforståede med, at det kan gøres bedre end i dag. Derfor blev alle Center for It og Digitaliserings medarbejdere også inddraget i at bygge og implementere de nye processer,” siger administrerende direktør Steen Sverker Nilsson, Westergaard CSM.

Inden den operationelle implementering gik i gang, deltog Center for It og Digitalisering i Greve Kommune i en strategisk workshop. På workshoppen blev der skabt en overordnet strategisk programplan for, hvad der skal ske på ITIL-området inden for de næste tre-fem år i kommunen. En plan der understøtter kommunens overordnede strategi og vision.

”Den 30. november havde vi 'go-live-dag', og den forløb over al forventning. Vi havde en masse intern reklame i huset med balloner og logo for den nye service desk, og så var vi ude at præsentere systemet personligt på rådhuset og skolerne. Alle steder blev der taget virkelig godt i mod den nye løsning, og efterfølgende er arbejdet i service desken også forløbet til alles fulde forventning,” siger Service Desk Manager Kenneth Kronborg, Greve Kommune.

”En it-afdeling uden tilfredse brugere har ikke nogen forretning i fremtiden“



Center for It & Digitalisering i Greve Kommune

Center for It & Digitalisering varetager opgaver i forhold til udvikling, drift og vedligeholdelse af it-udstyr og -systemer samt effektivisering og udvikling af arbejds gange gennem digitalisering af processer m.v.

Fakta om løsningen

- Greve Kommune har udviklet og implementeret funktionen Service Desk samt processerne Incident Management og Service Level Management
- Greve Kommune har som understøttelse af processerne implementeret et IT Service Management-værktøj fra Ispec – IHLP 2007

Om Westergaard CSM

Westergaard CSM A/S er Danmarks førende og hurtigst voksende konsulent- og kursusvirksomhed inden for IT Service Management og IT Governance. Siden 1998 har Westergaard CSM gjort det svære let for store som små it-afdelinger i hele landet med en stab af højtuddannede og erfarene konsulenter samt en palette af specialiserede konsulenttydelser.

Atea har siden 2006 indgået i partnerskab med Westergaard CSM om netop udvikling og implementering af ITIL-processer hos kunderne.