

# NU HAR REGION HALLAND HITTAT RÄTT VERKTYG

## Trots en effektiv webbportal är det inte det som Region Hallands är mest nöjda med i valet av ServiceDesk Plus

Webbportalen och kunskapsdatabasen är viktiga delar, men det är ITIL-tänket som är mest betydelsefullt för oss. Nu har vi hittat rätt verktyg, säger Magnus Åberg, avdelningschef för servicedesken på RGS IT Service.

Magnus Åberg är avdelningschef för Servicedesken på Region Hallands IT-avdelning. Den går under namnet RGS IT Service och finns i Halmstad och Varberg. Sammanlagt består de av 78 medarbetare fördelade på fyra avdelningar som sammanlagt har cirka 8 000 användare att ge support åt. Dessutom finns omkring 7 500 datorer och 3 000 skrivare att ta hand om.

### Webbportal viktig ingång

Servicedesken består av 19 medarbetare varav en incident- och problemmanager, 8 i tekniksupporten, 6 i VS-support och 3 på beställare och logistik. De har telefontid mellan 7 och 17. – Vår webbportal är den viktigaste vägen in för våra supportärenden. Vi får in 80-140 samtal per dag men ungefär 60 procent av alla ärenden registreras av kunden själv och alla ärenden de kommer in med är sedan åtkomliga via webbportalen, säger Magnus Åberg.

### Ökad lösningsgrad

Lösningsgraden för servicedesken har stadigt ökat från förra hösten. Då låg lösningsprocenten på strax under 55 procent men ligger i dag på nära 80 procent. Magnus Åberg pekar på flera punkter som lett fram till den ökade lösningsprocenten.

– Förutom webbportalen och mallarna har vi minst tre som bevakar

telefonen, en som bevakar webben, en schemalagd lösningsgrupp och samarbete mellan avdelningarna. Att vi arbetar enligt ITIL är en viktig faktor. Dessutom har fjärrstyrning och ett strategiskt beslut om att alla ska använda Windows 7 bidragit. Till sist ska vi inte glömma bort betydelsen av den självstudieportal som vi byggt upp sedan 2009, förklarar han.



Magnus Åberg,  
RGS IT Service.

### Först nu hittar Region Halland rätt system

RGS IT Service är inne på tredje stödsystemet för servicedesken och det är först med ServiceDesk Plus som de fått ett system som möter deras behov.

– Ett av våra viktigaste krav var att få ett system som har stöd för ITIL. Den viktigaste fördelen med ServiceDesk Plus är att den har ITIL och att vi har alla dess delar i samma system, som incident, problem och förändringar. Åtkomligheten för alla på IT-avdelningen är också viktig. Alla är på något sätt alltid inblandade. Webbportalen och kunskapsdatabasen är andra viktiga delar, men det är ITIL-tänket som är mest betydelsefullt för oss.



### Region Halland

Den 1 januari 2011 blev Halland en egen region, av samma typ som Region Skåne och Västra Götalandsregionen.

### RGS IT Service hanterar och servar:

- 8 000 användare
- 7 500 datorer
- 3 000 skrivare
- mellan 2 000 och 3 000 ärenden per månad

# NU HAR REGION HALLAND HITTAT RÄTT VERKTYG



Lösningsgraden för servicedesken har stadigt ökat från förra hösten. Då låg lösningsprocenten på strax under 55 procent men ligger i dag på nära 80 procent.

MAGNUS ÅBERG, RGS IT SERVICE

## Flexibelt

Bland många delar som han är nöjd med i ServiceDesk Plus, är rapportfunktionen och mallarna två delar som lyfts fram. Särskilt pekar Magnus Åberg på flexibiliteten.

– Mycket är fördefinierat samtidigt som det nästan går att fråga vad som helst i rapporterna. Dessutom går det att prenumerera på bra rapporter som man skapat. Då slipper man också göra om rapporterna. RGS IT Service använder olika mallar för olika ärenden. Dessa mallar innehåller ett antal kontrollpunkter med frågor.

– Det gör att vi får en hög kvalitet på ärendet när det kommer in. Sedan har vi kategoriserat mallarna så att de ärenden som sedan genereras är kategoriserade redan när mallen fyllts i. Det gör att en beställning, till exempel, automatiskt hamnar i den kö som heter beställare hos oss. Det gör också att vi kan sortera ärendekoerna efter mall, säger Magnus Åberg.

## 60 procent kundregistrerade ärenden

I webbportalen, som finns som en färdig tjänst i ServiceDesk Plus, registreras alltså ungefär 60 procent av alla ärenden som kommer in. Användarna registrerar ärendena i eget namn och kan på det sättet också följa ärendets status och historik samt hitta ett bibliotek av de mallar som vi nyss nämnt. De fyra funktioner som i dag använder ServiceDesk Plus är, förutom IT, Tele, Sits, Passage samt Hallandskatalogen, som hanterar behörigheter. Den som lägger ett ärende kan välja bland olika kategorier på mallar. Kunden som kommer till portalen behöver inte veta

vem som sedan är utförare. Det sker helt automatiskt utifrån använd mall.

## Viktig problemprocess

– Att kunna separera olika ärenden, som är i olika faser och som genererat olika problem, i var sin ärendesilo är jätteviktigt för varje handläggare som möter kunden. Det är viktigt att identifiera problemen och kunna svara kunden att det är ett känt problem som vi arbetar med i vår problemprocess, samtidigt som handläggaren kan följa problemets process. ServiceDesk Plus är ett mycket viktigt system hos Region Halland och på ledningsgruppsmöten är det ofta stora förväntningar på vad som går att göra.

## Det mesta går att göra i ServiceDesk Plus

– Många frågor är av typen ”går det att göra i ServiceDesk” eller ”hur kan vi göra det i ServiceDesk”. Den allmänna uppfattningen är att det mesta går att göra och det är dessutom sant. Mycket går också att göra själv, något som gör att jag aldrig tänker pengar när jag tänker utveckling. Vi är rätt duktiga hos oss och det är en fördel att inte alltid behöva vara beroende av externa konsulter, menar Magnus Åberg. Framtiden för ServiceDesk Plus ser ljus ut hos Region Halland.

## Fler intresserade

Allt fler verksamheter är intresserade av att börja använda systemet.

– I framtiden kommer vi att ta in några fler kundtjänster och hela tiden utveckla mallarna. Inventariebiten, som vi är rätt nya med att använda, har en viktig roll för oss eftersom det

är så vi får våra inkomster nu. Vi debiterar för varje enskild dator och då är det viktigt med korrekta uppgifter. ServiceDesk Plus utvecklas hela tiden och ger allt fler möjligheter för oss, konstaterar Magnus Åberg. ■

## ManageEngine ServiceDesk Plus

ITIL Helpdesk som kunderna älskar

ServiceDesk Plus är en webbaserad ITIL- helpdeskprodukt med integrerad asset management.

Lösningen är mycket flexibel, anpassningsbar och är lätt att komma igång med. Kunderna uppskattar att allt finns där från början till ett konkurrenskraftigt pris. Mer än 60 000 organisationer runtom i världen använder ServiceDesk Plus för sin Helpdesk.

ServiceDesk Plus finns på svenska och ett 30-tal andra språk.



**ManageEngine**  
Powering IT ahead