



Case

SERVICE PÅ AARHUSIANSK: FABRIK, LABORATORIUM OG SERVICENOW



Aarhus Kommune har med ServiceNow fået en driftssikker platform til fremtiden. Brugerservice vil bygge en organisation op omkring serviceportalen og levere løsninger til andre områder i kommunen. Devoteam har været med på rejsen.

”Vi er optændt af den hellige serviceild.” Aarhus Kommune tager service alvorligt, og det gælder ingen steder mere end i Brugerservice og hos servicechef Jesper Dannerfjord. ”Vi lancerede en ny serviceportal i 2016 og har med ServiceNow en platform til fremtiden. Vi vil brede service management ud i organisationen, blive endnu mere effektive og dermed bidrage til, at Aarhus Kommune leverer bedre service til borgerne.



ServiceNow har så mange muligheder og kan gøre stor nytte, også på andre områder end it.”

KONCERNSERVICE PÅ AARHUSIANSK

Brugerservices rejse mod servicefremtiden startede i 2013, da man samlede it-drift og support for kommunens 6 magistratsafdelinger. ”Vi gjorde op med de organisatoriske siloer som it, HR, økonomi og etablerede en samlet fælles it-funktion for kommunen.”

Aarhus er ikke den eneste kommune, der har været igennem denne øvelse i de senere år, men det er gjort på den lokale facon. ”Vi har udviklet en form for fælles koncernservice inden for it, men bare på aarhusiansk. Det kræver mod at overdrage ressourcer og kompetencer til et fællesskab, og vi har gennemført processen baseret på dialog og faglig respekt - og ikke ved at tvinge ting ned fra oven. Derfor har vi nu en

velfungerende fælles servicefunktion, der leverer en stabil og sikker drift på et højt niveau. Det er dog bestemt ikke kun vores fortjeneste i Brugerservice, men skyldes indsatsen i hele kommunen, hvor vi har nogle visionære samarbejdspartnere i magistratsafdelingerne, der har spillet med og leveret den nødvendige opbakning.”

TIL PUNKT OG PRIKKE MED SERVICENOW

Samtidig har kommunen også fået det rette værktøj i form af ServiceNow. ”Vi har nu et system, der kan håndtere alle henvendelser, både med overblik og ledelsesinformation i henhold de specifikke leverancer. Selv om vi har et godt samarbejde på tværs, skal vi stadig holde aftalerne og levere varen til punkt og prikke. Det er en af grundene til, at vi bruger ServiceNow.”

Brugerservice er lige nu i gang med at digitalisere flere arbejdsgange og procesunderstøtte dem i ServiceNow. ”Vi vil bruge serviceportalen som en platform til bedre, mere professionel service. Vi kan samle og strukturere data fra starten og på den måde strømline processer. Vi vil også bruge ServiceNow til videndeling, ved at gøre det nemt at søge på tidligere problemer og løsninger.”

FRA "GOOD" TIL "GREAT"

Men rejsen mod bedre service er langt fra afsluttet for Aarhus Kommune. ”Vi skal nu bevæge os fra 'good' til 'great.' Vi har fået etableret en god struktur og en stabil drift. Det betyder, at vi nu for alvor kan snakke bedre service. Her kommer ServiceNow virkelig til sin ret. Systemet har så mange muligheder og kan gøre stor nytte, også på andre områder end it.”

Derfor vil Brugerservice tilbyde udvikling af serviceløsninger inden for andre serviceområder i kommunen. ”Vi vil bygge en organisation op omkring ServiceNow, hvor it er et service management lab, og vi har et team med kompetencerne til udvikle løsninger i samarbejde kolleger fra andre områder i kommunen.”

KOMMUNENS EGEN SERVICEFABRIK

Arbejdet med at udbrede serviceværktøjet er allerede i gang. ”Med erfaringerne fra it-området samarbejder vi bl.a. med lønområdet om at lave en løsning, der kan bruges her. Men vi har også dialog med andre serviceområder. På den måde kan vi løfte servicekoncepter og værktøjer ud af it til andre områder. Der er for eksempel facilities management og ejendomsadministration, hvor vi ser spændende muligheder. Eller et mere udadvendt område som erhvervsservice, hvor vi måske kan hjælpe med at udvikle koncepter, der kan styrke interaktionen med deres kunder. Vi starter småt, men tænker stort. Vi vil være en servicefabrik, der konstant leverer forbedring og høj kvalitet.”

GODE FOLK

På rejsen mod en bedre servicefremtid havde Brugerservice også brug en leverandør, der forstod kursen, og det har man fået i Devoteam. ”Vi skulle have en leverandør, der både kunne levere et system og sætte sig ind i vores strategi og vores organisation, for at nå frem til den optimale løsning for os. På kort og lang sigt. Den opgave forstod Devoteam, og de har igen hele forløbet leveret en professionel og dedikeret indsats på et højt niveau. Det er gode folk.”

OM DEVOTEAM | GLOBICON

Globicon fusionerede i august 2016 med Devoteam Solutions og hedder i dag Devoteam | Globicon. Med fusionen er medarbejderstaben vokset til 40 medarbejdere.

Devoteam | Globicon kalder sig i dag Nordens bedste konsulenthus inden for service management, og med et stærkt team af konsulenter besidder de en bred vifte af kompetencer inden for bl.a. procesdesign, programledelse, rapportering, implementering og forretningsprocesser.

Devoteam | Globicon hjælper sine kunder med at planlægge, implementere og supportere service management-løsninger – uanset kundens behov.

Du kan læse mere om Devoteam | Globicon på www.devoteam-globicon.dk

OM AARHUS KOMMUNE

Med ca. 330.000 indbyggere er Aarhus den næststørste kommune i Danmark.

Omkring 40.000 studerende har deres gang på i alt 25 videregående uddannelsesinstitutioner, og de sætter dagligt kolorit på Aarhus.

Aarhus Havn står for 2/3 af Danmarks containerbaserede import og eksport, og en række større og højt profilerede virksomheder har hovedsæder eller udviklingsafdelinger i Aarhus.

Der er med andre ord nok at tage fat på, når Aarhus Kommune skal være med til at fremme udvikling og velstand. Aarhus Kommune har derfor flere end 20.000 ansatte.

<https://www.aarhus.dk/>