devoteam

Arbejder jeres KPI'er for jer
- eller imod jer?

Innovative technology consulting for business.

DevoTalks

En webinar serie af digitale indspark

VELKOMMEN

DIGITALE indspark

FORSKELLIGE emner

SKIFTENDE oplægsholdere

20 + 10 minutter

Lidt praktik inden start

Har du spørgsmål
kan du stille dem i chat-funktionen, og de vil blive besvaret efter 'talk'en'

Vil du gerne gense slides
bliver denne DevoTalk optaget og gjort tilgængelig på sitet devotalks.dk

Generer "video-vinduet"
af dagens taler i fht. at se slides, kan du selv drag'n'drop'e vinduet til et passende sted

Hvem er jeg?

Christina Staun Biangslev

Principal Consultant hos Devoteam

25 år på mission mellem forretning og IT

Service Management nørd

Bager, gamer, guitarist og mor.

Mål bruges til at skabe fokus og forandring.

Dog ind imellem ikke det fokus og den forandring, der var meningen.

Jeg har nogle eksempler med.

Servicedesken, som ingen ønsker at tale med

- Offshore, outsourced
- Leverandør: Alt er grønt!
- Men… Hvad måles den på?

Servicedesken, der kun måles på straks-afklaring.

- **Stolt**
- **Forandringsvillig og ambitiøs**

Offentlig Service Delivery uden kontakt til brugernes behov

- Ingen ”definition of done”
- Stress
- Måler på ALT!
- **...Men hvad måler ledelsen på...?**

”Hvorfor har servicedesken så travlt?”

Sara Korzen,
Københavns Kultur og Fritidsforvaltning

Center for Digitalisering og Innovation

Kontorchef for Tech og Data
KKConnect – servicedesk for telefoni og callcenterløsning i KK.

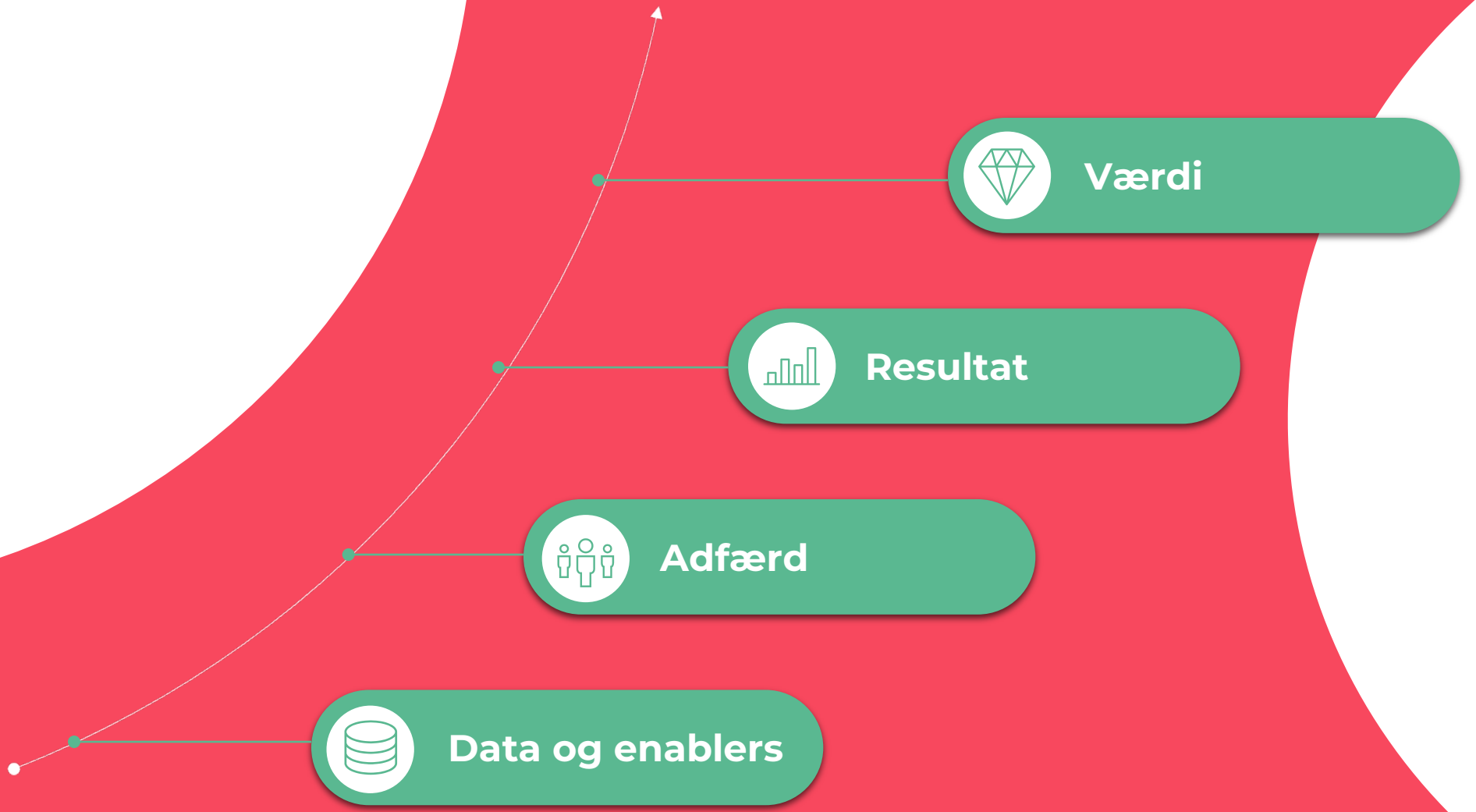
- ServiceNow i maj 2019
- Out-of-the-box dashboard
- Åbne og Unassigned lyser rødt
- Hvad ønsker vi i stedet?

Undersøgelse:
Hvordan måler vi på service management?

85% adspurgte siger, at ITSM er vigtigt eller kritisk

84% bruger et professionelt værktøj

Kun 26% knytter strategi og måling i service management.



Servicemål virker ligesom balanced scorecards

Kræver at ledelsen formulerer værdi-sætninger for sin organisation

Spørg jeres organisation...

Hvad gør målingerne ved os?

- Har vi adfærd, vi ikke ønsker i serviceorganisationen?
- Har vi skabt uønsket adfærd og uønskede resultater med måling?
- Kan vi stoppe det?

Hvor vil vi hen?

- Ønsker vi mere værdi fra vores serviceorganisation?
- Kan vi få det med måling?

Download undersøgelsen her:

https://dk-managementconsulting.devoteam.com/nyheder/ny-analyse-saa-er-der-en-dugfrisk-itsm-markedsanalyse-paa-gaden/

Se TechTalk om Jira d. 29/4 kl 14-14.45, læs mere her:

https://www.devotalks.dk/taler#dennis-kleis

NYSGERRIG PÅ MERE?

KONTAKT OS.

Tak for jeres tid!

Christina Staun Biangslev

Christina.biangslev@devoteam.com

6155 2282

devoteam