



# Þjónustuborð

Litlu atriðin sem skipta máli



Íslandsbanki

# Að reka/setja upp þjónustuborð

- Alltaf gott að skoða ITIL
  - Best Practices
- Til staðlar
- Til mikið og gott lesefni
- En þjónusta er ekki bara lærð af bók

# Segja við hverju má búast

- Væntingastjórnun
- Forgangsröðun
- FIFO
- Eðlilegur tími?

# Eðlilegur tími?

- **Critical (2 klukkustundir)**

- Aðstoðar er þörf samstundis og miðast við að vinnslu beiðnar sé lokið innan tveggja klukkutíma ...

- **High (8 klukkustundir)**

- Aðstoðar er þörf strax t.d. vegna vinnustöðvar sem er óstarfhæf. Byrjað á beiðni strax og aðrar beiðnir með lægri forgang bíða. ...

- **Medium (16 klukkustundir)**

- Aðstoðar er þörf svo fljótt sem verða má. Flestar almennar beiðnir skal flokka í þennan forgang. ...

- **Low (40 klukkustundir)**

- Í þennan forgang fara þær beiðnir sem ekki þarf að leysa úr strax. Hér getur verið um uppsetningu á búnaði ...

# Verðum að skapa skilning

- Fólk vill oft fara fram hjá þjónustuborðinu því að þá fær það „betri“ þjónustu
- „IT er bara svarthol, allt sem ég sendi þangað hverfur og ég veit ekkert hvort það sé verið að vinna í því eða ekki!“
- Verðum að vera með kerfi
  - FIFO
- Þetta er í raun biðröð
  - Sem er því miður ósýnileg
- Við verðum samt að gera hana „sýnilega“ eða í það minnsta fá fólk til að trúa því að hún sé þarna og að réttlæti ríki (FIFO)

# Verum með kynningar



# Hvað fer mikið framhá þjónustuborðinu

**20%**

**Er þekkt tala!**

# Sein svörun

- Skv. þjónustukönnunum líður alltof langur tími þegar viðskiptavinur í 1st level símtali er færður til 2nd level
  - Sem sagt frá því að fyrsti aðili segist ætla að senda viðskiptavininn til 2nd level og leggur á þá líður of langur tími
- Hvað skal gera?
  - Betra símkerfi
  - Fjölga starfsfólki
  - Þjálfar starfsfólkið betur
  - Setja hundruði milljóna í verkefnið



# Hvað við segjum skiptir ótrúlegu máli

- Þurftir þú að bíða lengi eftir að ég svaraði?
- Og hverjir eyddu milljörðum í verkefnið til að komast svo að þessu?



- Það að það sé nokkuð staðlað hvernig svarað er skapar traust (réttu hlutirnir eru sagðir auðvitað)

## Það er hægt að læra víða ...

- Þurfum kannski ekki að leita yfir móðuna miklu



## Þórhallur miðill

- **Ertu sáttur við mig?**
- **Get ég gert eitthvað fleira fyrir þig?**
  - Þórhallur sagði þetta reyndar ekki (held ég)

## Að lokum

- Muna að litlu atriðin eru oft þau stóru fyrir viðskiptavininn
- Og ...

**Eruð þið sátt við mig?**

