Resurshantering i Hjälpcentralen

Örjan Lundberg – Systemvetarprogrammet, 94, Luleå tekniska universitet
{lundberg@home.se, olu@sdf.se}

ABSTRAKT

Att hantera resurserna i en hjälpcentral (helpdesk) är en enkel men ändå ofta underskattad uppgift i den resurs som finns till för att se till att användarna blir mer produktiva i sitt arbete med datorer. Författaren beskriver i detta papper bland annat Noel Burtons syn på hur man skall hantera en hjälpcentrals resurshantering. Noel Burton är konsult inom området hjälpcentraler och användarträning. Rapporten definierar först användarstöd och hjälpcentraler för att sedan ge råd om hur man skall hantera resurserna. Resurserna författaren tar upp är kapital, kunskap och utrustning.

Inledning

Hjälpcentralen[1] är en viktig resurs i den svenska vardagsarbetet. Dess aktualitet har sitt ursprung i att användningen av IT har ökat kraftigt i svenska företag de senaste åren, därför har också beroendet och funktionalitets kraven på IT baserade system ökat. Då den redan högt belastade personalen ställs inför problem med sin dator finns det alltså ofta någon slags stödfunktion som kan hjälpa användaren tillrätta. Detta syftar med andra ord till att höja produktiviteten, eftersom specialister på datorproblem bör vara effektivare än den genomsnittlige medarbetaren.

Men att driva en hjälpcentral kostar alltid pengar. Pengar som måste tas ur redan snäva budgetar och motiveras in i minsta detalj. De resurser som behövs för att driva en hjälpcentral kan sammanfattas till kunskap och utrustning.

Denna rapport försöker beskriva sätt att hantera och motivera dessa resurser. Rapporten börjar med att beskriva de informationskällor som finns inom området ”Hjälpcentraler” för att sedan definiera vad en hjälpcentral är, dess mål och roll i en modern organisation. För att sedan gå in på den resurshantering som måste finnas i hjälpcentralen.

[1] Eng. helpdesk kan översättas med hjälpcentral. Man kan också namnge hjälpcentralen mer precist alltefter arten av hjälp som tillhandahålls, t.ex. användarhjälp, användarstöd, informationstjänst, kundservice, kundtjänst, språkrådgivning, termtjänst, datorhjälp, datorjour, dataakut [Svenska datatermgruppen]

Bakgrund

I kursen IEA339 - IT-management 10 poäng vid DSV/IES/LTU ingår en individuell uppgift. Det egna arbetet skall vara en fördjupning inom ett eget valt delområde inom IT-mangement

Syfte

Syftet med arbetet är att fördjupa mig inom den litteratur som beskriver hantering av de resurser som en hjälpcentral är beroende av.

Avgränsningar

- Jag har avgränsat mig till att främst använda Noel Brutons ”How to Manage the IT Helpdesk” eftersom han är den enda som försöker definiera både termerna användarstöd och de former användarstödet utförs.

- Jag har avgränsat mig till att beskriva organisationsformen hjälpcentral eftersom denna är den mest diskuterade i litteraturen.

Genomförande

Rapporten skapas utifrån kritisk granskning av material som insamlas med hjälp av sökning i www, gopher och bibliotekssystemet LIBRIS.

Eftersom denna uppgift är en typ av ”litteraturstudie” och den information som jag fått tag på inte bara kommer från böcker har jag valt att nedan beskriva några av de informationskällor som en intresserad läsare kan ha användning av:

Böcker

Litteratur som behandlar ämnet användarstöd eller hjälpcentraler är starkt begränsade de mest kända och de två som författaren läst igenom är:

- How to Manage the IT Helpdesk, (1997), Noel Bruton, Butterworth Heinemann

- Running an Effective Help Desk, (1996), Barbara Czegel, John Wiley and Sons

Dessa är båda lättlästa och beskriver på ett okomplicerat och roligt (för de som känner igen sig i en användarstöds avdelning) upp en helhetsbild av hjälpcentralen. Se även Intressegrupper och föreningar för litteraturlistor. Ett flertal artiklar produceras dock varje år och behandlar ofta olika problem inom hjälpcentralen. Exempel på specialiserade facktidskrifter är Liferaft, Customers , Service Management, Call Centre och Service News.

Akademisk forskning

Den akademiska forskningen verkar vara sparsam då författaren efter idogt letande inte fått fram mer än ett par dokument. Enligt Rita Marcella, Iain Middleton och Philip Verghis finns dock dessa projekt idag [Vergis, Middleton]. Författaren har bidragit med länkar när så funnits.

- Iain Middleton (i.middleton@rgu.ac.uk) vid Robert Gordon University, Skottland
  – Enkätundersökning som rapporteras i: ” The role of the help desk in the strategic management of information systems”
  - http://www.rgu.ac.uk/~sim/research/helpdesk/keyfact.htm

- Kristoffersen, Steinar och Fredrik Ljungberg, Göteborgs universitet.
  – Studier av en användarstöds organisation
  - http://www.adb.gu.se/~fredrik/DARWIN.html

- Morgan och Thorp vid Stanford University, CA,USA har undersökt användnings områdena för videokonferens verktyg för att hjälpa användare.

- Moorley är doktorand vid Stanford University, CA, USA; Popejoy vid University of North Texas och forskar inom hjälpcentraler.

- Kahalewai är doktorand vid University of Hawaii, USA och forskar i organisations strategier för hjälpcentraler.

Intressegrupper/föreningar

I Sverige har författaren endast hittat intresseföreningen Help Desk Institute Nordic medan det i värden finns en hel andra föreningar som behandlar arbetet inom hjälpcentralen. De mest refererade är:

- Helpdesk User Group
  http://www.hug.co.uk/

- Help Desk Institute
  http://www.HelpDeskInst.com/

- International Association for Management Automation
  http://www.iama.org

Övriga Internet resurser

- Philip Verghis' Help Desk FAQ
  Här finns samlad information om de resurser som finns i ämnet hjälpcentraler.
  http://www.duke.edu/~pverghis/hdeskfaq.htm

Att definiera användarstöd

Den tidigare (och idag ofta allmänna) definitionen av användarstöd definieras som:

> ”en process där teknisk kunskap används av specialister för att lösa lekmäns problem med datorer.”
>
> - Noel Bruton i ”How to manage the I.T helpdesk”

Men denna definition passar inte för den informations teknologi vi använder idag. Detta eftersom persondatorer till skillnad från annan teknisk apparatur som vi använder. Persondatorn är multifunktionell och användaren kan använda den precis som han själv behagar och därigenom skapa sina egna problem beroende på hur denne använder sin maskin .[Bruton]

Om det nu är så att varje användare kan och ofta använder sin dator på sitt eget sätt varför inte då utbilda all personal i alla aspekter datateknologin? Svaret är naturligtvis att det kostar för mycket att utbilda alla användare i allt. Det är mer kostnads effektivt att ge användarna en grundutbildning och tillhandahålla ett fåtal specialister som kan tillfrågas vid behov .[Bruton]

Vi har redan nu fått se att det inte endast är ”teknisk kunskap” som är skälet till att en användarstödsavdelning bör finnas, utan också strikt affärsmässiga skäl .[Bruton]

En ny definition

Bruton härleder därför i det första kapitlet i ”How to manage the I.T helpdesk” en ny och enligt honom bättre definition för användarstöd:

> ” Användarstöd är en specialistfunktion som för ett företags användarpopulation, bibehåller en teknisk kunskap om informations teknologin och sättet att använda denna, för att kunna leverera denna kunskap i en riktad form för att kunna lösa specifika tekniska och affärsproblem i både reaktiv och proaktiv form, så att användarpopulationens produktivitet förbättras och därigenom gör det möjligt för användaren att bidra till företagets affärsmål.”
>
> - Noel Bruton i ”How to manage the I.T helpdesk

Utifrån denna definition är det därför viktigt att tillse att företagets affärsmål är väl definierade. Allt för ofta misslyckas användarstödsorganisationer eftersom deras affärsmål ej har definierats tillräckligt bra av dess chefer. Affärsmålen är ofta oklara eftersom företagets interna och externa miljö förändras snabbt. Ofta finns det också kommunikations problem inom organisation genererats av försök till ledarskap utan att involvera personalen .[Bruton]

Ibland har inte företaget något annat affärsmål än att överleva vilket ofta innebär att affärsmålen hamnar i skymundan mot personalens individuella mål. Dessutom finns delade åsikter om vad som ett ”mål” är. Delade meningar i ledningen om vad till exempel ”mål”, ”policy” och ”strategi” är också ofta problem .[Bruton]

Användarstöd i form av en hjälpcentral

En hjälpcentral syftar till en central användarstödservice som man skall kunna kontakta för att få hjälp med IT problem. Användarstöd utförs dock ofta av ett flertal olika personer/funktioner i organisationen, ibland också av de som inte skall utföra det, exempelvis den närmaste person som fanns tillhanda när ett problem uppkom.

De primära funktionerna för en hjälpcentral är enligt Howard Kendall att [Ke97]:

- Ta emot och logga alla kontakter med användare.
- Diagnostisera, tilldela och prioritera frågor och problem.
- Koordinera lösningar samt vidareförmedla[2] ärenden som användarstödet ej har lösningar på till experter.
- Följa upp, avsluta och rapportera kontakter.
- Utvärdera, lösa och följa upp problem.
- Ge statistiska rapporter om vanligt förekommande problem.

Fördelar och nackdelar med en hjälpcentral

Hjälpcentralen har ofta ett gott förhållande med användarna eftersom personalen ofta kommer från övriga delar av organisationen och därför för med sig personliga relationer därifrån. [Bruton] En hjälpcentral fungerar också som ett ”ansikte utåt” för den övriga IT organisationen, så att användarna alltid vet var de skall vända sig för att få hjälp[3]. Utan att behöva fundera på problemets art och systemförvaltningens organisation eller struktur kan de ringa till ett telefonnummer för att få hjälp [Wi93].

Personal

Att arbeta på en hjälpcentral kan ofta vara krävande för personalen eftersom arbetet bara strömmar in utan att det ser ut att det ser ut att vara något slut på problemen. Att användarna som de hjälper ofta är irriterade eftersom deras arbete förhindras lättar inte upp stämningen. En lösning på detta kan vara jobbrotation eller att se till att personalen får uppskattning från ledning eller direkt får se vilken nytta deras jobb ger organisationen .[Bruton] Detta kräver dock att ledningen förstår nyttan med hjälpcentralen.

Att hålla hjälpcentralens image uppe kan vara ett problem eftersom den ofta inte kan lösa problem direkt utan själv ofta administrerar problemen och delegerar den till rätt specialist och därmed gör användarstödet mer effektivt. Detta måste ofta framhållas i den interna marknadsföringen så att personalen kan inse vilken helhetsnytta de ger organisationens om de ringer till hjälpcentralen istället för direkt till experten som kanske höll på med något viktigare för tillfället .[Bruton]

[2] Detta namges ofta som eskalering
[3] Detta kallas ofta för ”Single point of contact” (SOP)

Förhållandet mellan hjälpcentralen och specialisterna kan också bli problematiskt på flera olika sätt till exempel svårigheter med ansvarsfördelning, kommunikation och ”kontorspolitik” kan störa effektiviteten .[Bruton]

Att hitta personal till hjälpcentral som har rätt teknisk kompetens, tålamod och kan hantera besvärliga användare diplomatiskt är ofta också svårt. .[Bruton]

Hjälpcentralens roll i organisationen

Inom datorområdet måste användarstödets roll gå längre än att bara lösa tekniska problem när de dyker upp. Målet för en användarstödsavdelning borde inte vara lägre än att agera som katalysator för att IT skall nå sitt fundamentala syfte: att göra personalen mer produktiv. Och om detta betyder att de måste försvara företaget mot cyniska besparingar i utveckling, eller att de måste fylla upp hålet efter ledningen som inte utbildat personalen i de applikationer och operativsystem, så måste det ändå ske .[Bruton]

Den traditionella hjälpcentralen har dock oftast använts som i en reaktiv roll, eftersom den skapades som en respons av ett behov. Man kan likna denna roll som en hink som ställs under en läcka i ett tak. Den moderna hjälpcentralen försöker då istället att laga taket, förstå varför taket gick sönder, och sedan letar efter samma symtom för att förebygga fler läckor (arbeta proaktivt). I en tabell beskriver Middleton m.fl. den moderna hjälpcentralen gentemot den traditionella

Traditionell stödcentral	**Modern stödcentral**
Reaktiv	Proaktiv
Åtgärdar resultaten av problemen, inte orsakerna	Åtgärdar problemen vid källan
Återvändsgränd för karriär och information	Samlar in och analyserar information Karriärmöjligheter inom stödcentralen
Teknikorienterad	Konsumentorienterad
Isolerad	Integrerad
Kan ej påverka den övriga organisationen	En huvudmotivator och stöd för ledningens beslut
Måste kämpa för sina resurser	Rättfärdigar resursutnyttjandet
Passiv – väntar på kunden	Aggressiv – marknadsför sina tjänster
Styrs av efterfrågan	Styrs av strategier
	Ansiktet för användarstödet

Hjälpcentralens användningsområden idag

Hjälpcentralen används,[4] enligt den enkätundersökning Middleton m.fl. utfört idag, bland annat till att :

- Samla in data om mönster för IS och IT infrastrukturens användning
- Förbättra intra- och interavdelnings kommunikationen
- Främja förändringshanteringen
- Utveckla ett deltagande och interaktivt förhållande via hjälpcentralens samverkan med kunderna
- Samla in data om behov av IT, både framtida och nuvarande
- Undersöka inflytandet av IT utveckling och strategier på kunder och funktioner
- Främja mjukvara/produkt implemention och utveckling
- Producera rapporter till ledningen som sammanställer information som kan hjälpa dem med IT/IS strategier och framtida planer

Tio steg mot framgångsrikt användarstöd

Bruton definierar följande tio punkter som en vägvisare för ett bättre användarstöd [Bruton, s31]:

1. Känn till dina resurser
   Undersök dina tjänster för att lära dig vad du är kapabel att leverera och vad du inte kan leverera och implementera sedan metoder för att förbättra dina färdigheter, din utrustning ock kontakter.

2. Känn dina kunder
   Identifiera dina kunder, både användare och icke användare av dina tjänster, och skapa en prioriterad lista på dem. Var pragmatisk – deras prioritet kan komma från deras betydelse för företaget eller den politiska makt de kan utöva.

3. Sätt igång dina tjänster
   Definiera ett antal tjänster som möter kraven från majoriteten av användarpopulationen. Om en användare misstycker så är detta bara ett tillfälle att förhandla fram ett speciellt avtal med denne.

4. Förbättra användarstödets arbetsflöde
   Etablera en effektiv hantering av arbetsflödena i användarstödsavdelningen. Denna bör hantera telefonhantering, kö prioritering, arbetstilldelning, problem eskalering och personal motivering. Observera att detta skall göras efter steg 3 eftersom (1) det är av större vikt att serva dina kunder och (2) du vet inte hur ditt arbetsflöde ser ut förrän du vet hur det ser ut.

[4] Enkätundersökningen utfördes i Storbritannien och omfattade 400 organisationer, svarsfrekvensen var 36.25% (145 svar). Undersökningen följdes sedan upp av 14 fallstudier. Rapporten publicerades 1996

5. Se till att ni använder rätt teknik för att stänga ett ärende
   Det är inte nog med att lösa ett problem. Etablera metoder för att stänga ett ärende, för att säkerhetställa kundtillfredsställelse och för att kunna analysera lösta ärenden för att kunna lära sig något från sättet de löstes på.

6. Övervaka arbetsbelastningen
   Bygg upp dina rapporterings rutiner för att kunna ge ögonblicksbilder av personalens arbetsbelastning. Detta ger dig större möjligheter att fördela dina resurser bättre.

7. Bli proaktiv – ta kontrollen
   Leta efter och realisera sätt att ta hand om arbetsbelastningen på ett proaktivt sätt istället för att arbeta endast reaktivt. Låt inte arbetsbördan styra avdelningen – du borde kontrollera arbetsbördan.

8. Håll regelbunden kontakt med kunderna
   Kommunicera med dina kunder, genom nyhetsbrev, workshops och viktigast av allt personlig kontakt.

9. Genomför enkäter
   Implementera sätt att undersöka dina kunder för deras åsikter om hur en tjänst levereras. Använd denna information för att förbättra dig och se till att rapportera vad du har lärt dig av dina undersökningar till dina kunder.

10. Utför de ovanstående punkterna varje fjärde till sjätte månad
    Tro inte att du är något! Gå tillbaka till steg 1 och granska på nytt din organisation enligt dessa punkter var fjärde till sjätte månad.

Resurshantering är alltså en viktig del i ledningen av en hjälpcentral. Punkterna ett, fem, sex och tio har anknytning till just resurshantering som vi nu skall titta djupare på. Resurshantering handlar om att hantera de resurser man äger så att de är till störst nytta för organisationen.

Rättfärdigande av användarstödets kostnader

Att vara en servicefunktion för ett affärsområde och inte direkt tjänar pengar direkt mot kund innebär ofta att användarstödsfunktionens utgifter kontrolleras och att budget beskärs från flera olika håll.

Om en föreståndare för en hjälpcentral plötsligt finner att han måste rättfärdig sina utgifter kan det redan vara försent. Om ledningen inte förstår nyttan med vad hjälpcentralen håller på med är det troligt att de kommer till föreståndaren med missnöje i sina tankar. Vilket i sin tur leder till att föreståndaren kommer att få svårt att övertyga den redan missnöjda ledningen. Fastän föreståndarens argument kanske räknas när de beslutar om finansiering av resurserna så räknas hans personliga invändningar inte .[Bruton]

Rättfärdigande av dina resurser har troligtvis tre aspekter; det upplevda värdet från kundernas sida, den fortsatta relevansen av de tjänster du erbjuder och ditt finansiella berättigande.

Det upplevda värdet

Kundernas uppfattning av användarstödets värde beror på deras förväntningar och hur de mäter hur väl du uppnår deras förväntningar.

Kundernas förväntningar på användarstödet måste enligt Bruton vara:

- Rationella
  Vem känner till kundens verkliga behov? Troligtvis inte kunden som ofta har svårt att skilja behoven från begär. Inte heller användarstödspersonalen som mest oroar sig för att få kunderna att bli nöjda inom deras budget är rätt person att avgöra användarnas behov. Men tillsammans kan användarstödet och kunden diskutera fram de behov som kunden har, så att de hamnar inom kundens verkliga behov och företagets mål.

- Förändringsbara
  I affärer är förändring den enda konstanten. Förväntningarna måste vara förhandlingsbara och flexibla så att de lätt kan ändras mot omgivningens krav eller andra förhållanden.

- Realistiska
  Det måste gå att uppnå förväntningarna med de resurser man har eller vara möjligt att skaffa sig.

Det är viktigt att styra användarnas förväntningar på något sätt. Detta eftersom de annars skapar sina egna förväntningar utan att du har någon aning om vilka dessa förväntningar är. När de sedan kontaktar dig så är det inte troligt att du upplever dessa troligtvis ej genomtänkta förväntningar .[Bruton]

Genom att istället spela en aktiv roll när kunderna skapar sina förväntningar kan hjälpcentralens förmåga och kundernas krav läggas på samma nivå .[Bruton]

Vems mått?

Varje gång du skall leverera dina tjänster till en kund måste du ställa dig följande tre frågor [Bruton]:

1. Vem mäter resultaten av min service och hur levererar jag den?

2. Mot vilka kriterier mäter kunden min framgång?

3. Mäter de min framgång på samma sätt som jag mäter den?

Detta eftersom det är viktigt för kunden att mäta kvalitén på den service de får. Om du inte låter ger dem en måttstock som de kan göra detta med så skapar de den troligtvis med en känslomässig bakgrund, vilket inte är bra. Genom att styra kundens val av måttstock kan du lättare också veta vad de tycker om ditt arbete. Kort sagt måste din marknadsföring mot kunderna ha två avsikter: att uppmuntra kunden att använda tjänsten du erbjuder dem samt att styra kundernas förväntningar som de kommer att mäta användbarheten och framgången i tjänsten för dem.

Den fortsatta relevansen

Om inte användarstödets struktur har granskats på de senaste tre åren finns det skäl att misstänka att användarstödet inte längre kan stödja verksamhetens krav. Detta eftersom den senaste tidens starka förändring både på teknikområdet och det sätt kunderna idag använder tekniken. Företagets miljö har också förändrats samt dess personal är troligtvis förändrad. Om inte hjälpcentralen på dessa år har förändrat sin verksamhet för att möta dessa nya krav finns det stor risk att du har slutat stödja företagets affärsmål. Det är viktigt att följa förändringar i företaget på detaljnivå för att hålla kontakt med kundernas kontinuerligt förändrade behov, förmågor och strävanden. Detta eftersom de troligtvis kommer leta efter någon som kan tillfredsställa dessa behov och det är inte säkert att de går till dig först .[Bruton]

Hur håller man sig relevant?

Hjälpcentralen kan tyvärr inte hålla sina tjänster relevanta genom att koncentrera sig på sina intärna förhållanden. För att hålla hjälpcentralens tjänster relevanta och kunna uppfinna nya och bättre tjänster måste du vidga dina vyer genom att undersöka andras stödcentraler. Viktigast är att du kommer ut från din egen miljö för att se hur andra arbetar, för att sedan fundera om deras arbetsätt skulle passa hos dig .[Bruton]

Det finansiella berättigandet

Det företag som du arbetar på idag använder datorer för att det krävs i dagens samhälle. Den hjälpcentral som finns till för att personalen snabbt måste ha sina problem lösta, finns till för att den behövs. Det finns klara skäl till hjälpcentralens existensberättigande, problemet är bara att det ofta finns ett flertal personer inom företaget som inte förstår detta. Hjälpcentralen existerar i företaget eftersom den är ändamålsenlig. Precis som alla andra avdelningar så är det billigare för företaget att ha en hjälpcentral än att inte ha en. Problemet är bara att få känner till hur mycket billigare det är .[Bruton]

Språkproblem

En orsak till att få känner till hur viktig hjälpcentralen är kan vara att affärsmän ofta tänker i ekonomiska termer: sparade pengar, använda pengar, intjänade pengar och förlorade pengar, medan hjälpcentralen tänker i tekniska termer: antal installerade system, lösta problem, antal uppgraderingar och förväntad problemtid. Dessa fraktioner ser alltså på världen med olika glasögon utan att använda ett gemensamt språk för att förstå varandra bättre .[Bruton]

Faktumet är att de flesta användarstödsavdelningar tjänar in pengar till sitt företag. Detta kan enkelt föras fram till de ansvariga finansiärerna genom några enkla sammanställningar. En varning kan dock vara på sin plats för att inte underskatta svårigheterna med att motivera de uträkningar man gjort.

Nedan följer de tre exempel på kostnadsberättigande som Bruton tar upp:

Exempel 1: avkastning på investeringarna i användarstödet

Hur mycket skulle det kosta för företaget om hjälpcentralen inte fanns till hands för att avhjälpa användarnas problem? Vad skulle användaren vara tvungen att göra för att lösa ett givet problem? Först skulle de vara tvungna att skaffa sig rätt teknisk kunskap för att lösa problemet. Detta skulle t ex kunna innebära att de skulle vara tvungna att läsa genom den

tekniska dokumentation som medföljt det mjukvara eller hårdvara de har problem med, men också att de egentligen skulle behöva mångårig erfarenhet att lösa denna typ av problem. Hursomhelst så kan de inte lösa problemet lika effektivt som en van problemlösare, och den tid de skulle lägga ned på att lösa problemet skulle missgynna deras ordinarie arbetsuppgifter. Denna kostnad skulle också dupliceras för varje person som fått ett problem. Utan en central samordning så skulle få användare vara medvetna om varandras problem.

Om vi antar att en användarstöds tekniker kan lösa ett problem tre gånger snabbare än en användare skulle göra så kan man dra den enkla slutsatsen att lösa problemet utan användarstödsavdelning skulle kosta tre gånger mer än med en teknikers hjälp. Om man måste motivera detta resonemang gentemot ledningen så är det enkelt: varje gång någon hjälper en användare fråga denne om hur lång tid det skulle ha tagit denne att lösa problemet.

Exempel 2: produktivitetsförlust hos användarna

Användarnas produktivitet är en enkel ekvation (förhållandet mellan insats och resultat) som man kan använda för att motivera hjälpcentralens existens. Personalen använder oftast inte sin dator till alla arbetsuppgifter vilket innebär att de oftast kan hitta andra arbetsuppgifter att utföra om datorn inte fungerar. Dock kommer produktiviteten oftast att sjunka, det vill säga att de arbetsuppgifter som ger direkt nytta i verksamheten påverkas. Om man antar att 50% av personalens arbetsuppgifter är direkt beroende av datorstöd kan man snabbt dra slutsatsen att 50% av det normala resultatet av personalens arbete inte kan tillgodoräknas företaget.

Exempel 3: risk värdering

Genom att finnas till så hjälper användarstödet till att förhindra katastrofer och tjänar därför in pengar till företaget. För att få reda på hur mycket pengar användarstödet tjänar in så beräknar man kostnaden för en katastrof och delar den med risken av att en katastrof inträffar. Ett exempel är ett universitet som har en årlig omsättning på 10’000’000 SKR, alla dessa pengar intjänas under 1 av sommarveckorna när universitetet tar emot ansökningar från årets studenter. Om universitetets datorsystem ej fungerar av någon orsak under den tiden så kommer inte alla dessa pengar att kunna nås av olika orsaker, vissa studenter kanske inte litar på att deras ansökningar skall hanteras korrekt av detta universitet och vänder sig till något annat universitet när systemet inte fungerar. Vi kan tänka oss att 10% av studenterna väljer ett annat universitet på grund av detta, med sig tar de då 1’000’0000 SKR. Vilken är då möjligheten till att detta händer? Undersökningar visar på att nätverket brukar krångla ca en vecka per år. Vilket betyder att det finns en risk på 1/52, eller mindre än 2%. Det finns alltså en risk på 2% att vi förlorar en million. Det betyder att risken är värd ca 20% 1’000000 = 20’000, det borde inte vara så svårt att övertala ledningen att spendera dessa pengar på användarstödet och datormiljön för att undvika dessa kostnader.

Kunskap

Användarstöds avdelningar brukar stödja användandet av ett flertal olika applikationer, hårdvarusystem och operativsystem. Om vi klassificerar användarstöds personalens kunskap i fem nivåer för 30 olika typer av system och vi säger att vi har 6 st personer i vår personal får vi 30 5 6 = 900 variationer av kunskapsnivåer inom personalen. Detta kan vara väldigt svårt att övervaka .[Bruton]

För att kunna övervaka måste man skapa ett mått. Det första man bör göra är att sätta upp en lista på applikationer/maskiner mm som används i organisationen genom att tala med all personal. När sedan denna lista ställt samman är det dags att ta reda på vilka som är värda att stödja. Detta görs enklast genom att betygsätta sin lista. Skalan kan t ex vara (3) viktig, (2) rutinmässig, (1) ovidkommande. När man har gjort detta får man en matris som visar hur viktigt en viss applikation eller hårdvara är för företaget:

Relevans	**Respondent 1**	**Respondent 2**	**Respondent 3**	**Medelvärde**
Produkt 1	2	2	1	1,66
Produkt 2	2	1	1	1,33
Produkt 3	0	0	0	0
Produkt 4	3	3	3	3
Produkt 5	3	2	2	2,33
Medelvärde	2,0	1,6	1,4	1,66

Produkt relevans matris, [Bruton, sid 178]

Sedan tar man produktlistan och ber alla i användarstödspersonalen att bestämma sin kunskap om produkterna i nivåerna 1-4:

- Nivå 4: Jag vet så mycket om denna produkt så att jag skulle kunna ha designat den.
- Nivå 3: Jag vet så pass mycket om denna produkt så att jag kan utbilda andra i den.
- Nivå 2: Jag kan svara på de flesta frågor om denna produkt.
- Nivå 1: Jag kan inte svara på frågor om denna produkt, men jag vet vilken produkten är och vem jag skall skicka frågan vidare till, eller var jag kan leta reda på svaret.
- Nivå 0: Jag vet inget om denna produkt.

Matrisen som man sedan sammanställer med denna information kan ge information om hur kunskapen om olika produkter fördelar sig i användarstödspersonalen som är viktig för att kunna ge personalen rätt utbildning och för att eskalera problem både till de som vet mycket om en viss produkt och till de som behöver lära sig om en viss produkt:

Relevans	**Tekniker 1**	**Tekniker 2**	**Tekniker 3**	**Medelvärde**
Produkt 1	4	2	3	3
Produkt 2	3	2	3	2,66
Produkt 3	3	1	2	2
Produkt 4	2	0	3	1,66
Produkt 5	1	1	3	1,66
Medelvärde	2,6	1,2	2.8	2,2

Produkt kunskaps matris, [Bruton, sid 179]

Genom att korrelera de båda matriserna kan man också enkelt se var problemen ligger. Det vill säga om en hjälpcentralen till exempel inte kan stödja en viss produkt bra.

Förvärvande av kunskap

Det mest uppenbara sättet att förvärva teknisk kunskap är kurser inom området. Detta är bra för att lära sig nya kunskaper men oftast inte för att öka sin kunskap inom områden man redan känner till. En tekniker som kan allt om Lotus 1.2.3 borde till exempel inte skickas på en nybörjarkurs i Excel .[Bruton]

För tekniker är träningskurser sällan det bästa sättet att lära sig om nya produkter. De lär sig ofta mer av att själv leka med produkterna. ”Att leka med en produkt” är en förskönande omskrivning för en mer rigorös process teknikern bör gå igenom. ”Att leka” en process utan mål och teknikern behöver oftast ett mål, exempel på mål för inlärningen kan t ex vara ”att lära sig mer om systemet från användarens synvinkel”, ”att öka teknikerns lösningsgrad för denna produkt med 10% inom en månad” eller ”att rapportera om problem som troligen kommer att dyka upp när vi börjar använda denna applikation i verksamheten” .[Bruton]

Var bör kunskapen finnas?

När en kund ringer till hjälpcentralen vill han eller hon ha svar direkt. Det är därför viktigt att anpassa kunskapsnivån hos de som svarar så att de kan klara av ca 80% av förfrågningarna direkt.

Genom att använda databaser för att lagra information om vanliga frågor och lösningar (FAQ) så kan man öka tillgängligheten på informationen inom användarcentralen.

Utrustning

Oftast är det teknikerna själva som administrerar sina egna persondatorer och det finns oftast en motivering för detta. En tekniker i hjälpcentralen skall använda sin dator som ett justerbart verktyg som han använder för att diagnostisera en användares problem. Hela denna process är också ett sätt för användarstödspersonalen att öka sin kunskap (i vissa hjälpcentraler är det den enda chansen). Tyvärr gäller detta ofta också andra tjänster t ex en egen bibliotekstjänst, in och utlåning av datorer, projektorer, programmedia eller till och med städning av lokalerna. Detta är ofta ett slöseri med tid för teknikerna då dessa tjänster oftast kan skötas effektivare av en sekreterare. Det viktigaste är dock att man håller reda på vilka tjänster som är viktiga för hjälpcentralen och att de utförs effektivt. Detta gör enklast genom att sammanställa en lista över vilka funktioner som är viktiga för hjälpcentralen och rangordna dessa efter hur ofta de används, hur lång tid de tar att utföra .[Bruton]

Inventariehantering

Det är viktigt att känna till vilken utrustning och programvara som finns hos personalen. Detta utförs ganska enkelt idag av några av de verktyg som finns tillhanda. Från hjälpcentralens sida finns det tre punkter som är viktiga att tänka på .[Bruton]

- Att använda ett inventarie system gör ofta att användarstöds personalen börjar fokusera sig mot produkterna och inte kunderna, vilket ofta är negativt.
- Att hålla ett inventariesystem uppdaterat kräver alltid extra arbete om man skall vara säkert på att det är riktigt. Procedurer måste sättas upp, manuell inventering måste ske på årsbasis för att se till att inget glömts.
- Den viktigaste punkten av alla är om inventeringen behövs alls? Se till att du skapar ett med målet att stödja användarna. Måste du t ex hålla reda på alla maskiners serienummer? Jo, kanske om du skall hålla reda på garanti förfrågningar åt användarna, men är inte det ett jobb för varje enskild avdelning?

Lokaler

En typisk användarstödsavdelning kräver mycket plats. De behöver personliga utrymmen, arkiv och biblioteks utrymmen. Personalen behöver personliga datorer samt servrar och experimentdatorer de kan experimentera med för att verka proaktivt. Detta leder ofta till att personalens (stora)skrivbord är överbelastade med datorer. Ofta behövs en ”verkstad” eller ett fritt utrymme där personalen kan installera och undersöka användarnas maskiner. Man måste också undersöka de lagliga krav som stöds på arbetsplatsen .[Bruton]

Manualer och böcker

Fastän teknisk dokumentation lätt kan hittas på Internet så används pappersmanualer i stor skala, dessa manualer måste lagras och förtecknas. Ofta användes både ett centralt och privata bibliotek. Viktigt här är att balansera förhållandet mellan centrala och privata bibliotek så att resurserna användes på bästa sätt.

Slutord

Jag skulle vilja säga att det har skett ett paradigm skifte när det gäller sättet att arbeta i en hjälpcentral. Tidiga hjälpcentraler bildades nästan alltid på grund av ett behov att lösa problem (reaktivt) medan de senare har börjat användas som en strategisk resurs för att förbättra personalens produktivitet när det gäller användandet av IT-resursen i det moderna företaget.

Problemen med att ledningen inte förstår hjälpcentralens roll och behov är inte en ny företeelse, därför är det viktigt för en ansvarig person vid en hjälpcentral att hålla goda kontakter med både ledning och användare. Detta för att marknadsföra sin avdelning och visa att avdelningen bidrar till företagets mål och intäkter.

Därför hoppas jag att jag givit läsaren något att tänka på och hjälpt den intresserade läsaren att hitta resurser för vidare studier.

Referenser

[Svenska datatermgruppen]

Svenska datatermgruppen, http://www.nada.kth.se/dataterm/, (18 okt. 1997)

[Middleton]

The role of the help desk in the strategic management of information systems, (1996), Rita Marcella & Iain Middleton, OCLC Systems & Services. Vol. 12. #4. Pp 4-19

[Bruton]

How to manage the I.T helpdesk, (1997), Noel Bruton, Butterworth Heinemann

[Vergis]

Philip Verghis' Help Desk FAQ, http://www.duke.edu/~pverghis/hdeskfaq.htm, (6 jan. 1998)

[Ho97]

Kendall Howard, (1997), ”Help Desk - Your BEST Strategic Management Control Centre”, Helpdesk User Group, presented at HelpDesk ’97. Stockholm

[Wi93]

Wilson H. Bent, Jr., (1993), ”System Administrtion as a User Interface”, USENIX Seventh SA Conference (LISA ’93) Proceedings