



Foto: Burg + Schuh / Palladium Photode

# SERVICEDESK PLUS GER ÖVERBLICK HOS **NCC**

**Överblick över inkomna ärenden och en säkerhet att de inte faller mellan stolarna.**

**– Tidigare fick vi många personliga telefonsamtal men nu kommer alla ärenden istället direkt in i systemet och det gör att vi får bättre överblick och kan planera arbetet bättre, säger Stina Kyllerman, gruppen för administrativa system inom NCC.**



## Korta fakta om NCC

- NCC är verksamt inom hela värdekedjan när det gäller att skapa miljöer för arbete, boende och kommunikation.
- NCC utvecklar och bygger bostäder, kommersiella fastigheter, industri- och offentliga byggnader, vägar och anläggningar samt övrig infrastruktur. NCC erbjuder även insatser för byggproduktion, såsom kross och asfalt, samt svarar för beläggning, drift och underhåll av vägar.
- NCC:s huvudsakliga verksamhet bedrivs i Norden. I baltikum bygger NCC bostäder och hus. I Tyskland och St Petersburg bygger NCC främst bostäder. NCC:s vision är att vara det ledande företaget i utvecklingen av framtidens miljöer för arbete, boende och kommunikation.

Det var när NCC var i behov av att få en bättre överblick och snabbare handläggning av sin ärendehantering som de tog kontakt med UDK för att hitta nya, bättre lösningar. Denna lösning fann NCC i supportsystemet ServiceDesk Plus som nu implementerats på flera avdelningar.

Stina Kyllerman, på gruppen för administrativa system inom NCC, har arbetat med ServiceDesk Plus i ett par år. Hon berättar att man inom hennes grupp är mycket nöjd med systemet. De har nu fått bättre kontroll över de ärenden som kommer in samtidigt som alla i gruppen hela tiden kan hålla sig uppdaterade om vilka frågor som just för tillfället är aktuella samt eventuella driftstörningar.

– Tidigare fick vi många personliga telefonsamtal men nu kommer alla ärenden istället direkt in i systemet och det gör att vi får bättre överblick och kan planera arbetet bättre, säger Stina Kyllerman på gruppen för administrativa system inom NCC.

Gruppen för administrativa system var

den första avdelning som började använda ServiceDesk Plus. Där har ServiceDesk Plus stärkt den överblick som krävs av alla handläggare som sköter inkommande ärenden. De är en mindre grupp om 13 medarbetare som arbetar med IT-ärenden i nära anslutning till en större avdelning, NCC business Services (NBS), som hanterar tjänster inom ekonomi.

## Större organisation – större fördelar

Vid NBS är gruppen medarbetare långt fler med över 100 handläggare. Här kan utmaningen vara större eftersom en större avdelning har fler handläggare att hålla reda på. Med ett stort antal handläggare som är inne och jobbar i systemet ökar kraven på gemensamma, enkla rutiner att följa för ärendehantering. Här har de märkt att ServiceDesk Plus ger ännu större fördelar eftersom vinsten med gemensam överblick blir än mer tydlig vid en stor avdelning än vid en mindre

Vid NBS har man också arbetat >>

ServiceDesk Plus hanterar dina supportärenden och IT-utrustning enligt ITIL. Det innebär att du kan överblicka dina ärenden på ett effektivt sätt. ServiceDesk Plus innehåller modulerna ärendehantering, FAQ, inventariehantering, avtalshantering och rapporter i grundversionen. Mer än 20 000 IT-chefer världen över använder ServiceDesk Plus för att strukturera sina ärenden och hålla koll på sin IT utrustning.

>> mycket aktivt med att få användarna ute i företaget som rapporterar in ärenden att använda systemet och exempelvis inte ringa in till sina personliga kontakter.

### Heltäckande ärendehantering

I och med att båda avdelningarna börjat använda ServiceDesk Plus har de fått ett heltäckande ärendehanteringssystem som ger ett mycket gott stöd för samarbetet mellan handläggarna vid de olika avdelningarna.

De frågor som kommer in till NBS rör främst frågor om fakturor och ekonomisk uppföljning. Ärenden som berör IT-verksamheten slussas vidare

till gruppen för administrativa system.

Exempel på sådana ärenden som slussas vidare är bland annat behörighet till systemen, felmeddelanden och problem med mjukvaror och applikationer. Tack vare ServiceDesk Plus sköts överlämningen enkelt och okomplicerat och risken för att ärenden hamnar mellan stolarna är så gott som obefintlig.

Ett tecken på att ServiceDesk Plus passar mycket bra för NCC är att fler avdelningar inom företaget nu väljer att börja använda systemet.

Nu står två nya avdelningar på tur. Gruppen för entreprenadssystem har meddelat att de vill kliva in i systemet

liksom gruppen för infrastrukturfrågor som handlägger ärenden kring webbaccess, nätverk och andra direkt IT-relaterade områden.

### Ökad trygghet i hanteringen

Eftersom flera av avdelningarna anlitar externa konsulter innebär ServiceDesk Plus också en större trygghet i hanteringen av ärenden som hamnar hos dessa konsulter. Frågor och kontakter som tidigare har legat utanför NCC kommer nu in i det egna systemet via ServiceDesk Plus vilket gör att det inte behöver bli något bortfall av ett ärendes historia om man byter konsulter.

– Vi backar också upp varandra bättre med det här systemet eftersom inga ärenden kan fastna hos en enskild. Det gör även att hanteringen över semestrar och ledigheter flyter på mycket lättare, säger Stina Kyllerman.

Hon påpekar också att man med ServiceDesk Plus har fått en bättre arbetsmiljö. Eftersom det inte ringer lika mycket i telefonerna blir ljudnivån lägre i det kontorslandskap där Stina Kyllermans grupp sitter. Det är något som alla uppskattar.

– Vi är mycket nöjda med det stöd vi får från UDK kring uppgraderingar och förfrågningar. Vi har en nära kontakt och kommer att ha stor hjälp av dem framöver också, säger Stina Kyllerman. ◆

**”Vi backar också upp varandra bättre med det här systemet eftersom inga ärenden kan fastna hos en enskild. Det gör även att hanteringen över semestrar och ledigheter flyter på mycket lättare”**

Stina Kyllerman  
Administrativa system NCC

Kvamtornen. Illustration: Christina Stareborn



UDK grundades 1987 och är ett framgångsrikt och kreativt kunskapsföretag i ständig utveckling. Vi arbetar med systemutveckling, affärssystem, säkerhet, teknik och utbildning. Våra kunder finns i alla branscher och inom offentlig förvaltning. Vi finns i Umeå, Luleå och Göteborg.