



Foto: Johan Gunséus/Synk

BÄTTRE SÄKERHET OCH KONTROLL MED SERVICEDESK PLUS HOS **UMEÅ ENERGI**

Ett lättöverskådligt och intuitivt system ger i dag Umeå Energi större säkerhet och kontroll över inrapporterade ärenden.

– När vi gjorde en koll över olika ärendehanteringssystem såg vi att ServiceDesk Plus skulle kunna ge oss den plattform för beställningar, problemhantering och ärendehantering som vi behövde, säger Lars Lindberg, IT-chef på Umeå Energi.



Korta fakta om Umeå Energi

- Umeå Energi är verksam inom fem affärsområden: värme, Elnät, Elhandel, UmeNet och Sol, vind & vatten.
- Företaget erbjuder fjärrvärme, fjärrkyla, el, bredband och kabel-tv.
- De producerar el med vindkraft och i två kraftvärmeverk och säljer energi till cirka 58 000 privat- och företagskunder i hela landet.
- Koncernen har cirka 300 medarbetare och omsätter 1,8 miljarder kronor.
- Umeå Energi är både miljö- och arbetsmiljöcertifierat.

Umeå Energis elnät täcker mer än 4 400 kilometer och är ett av de mest pålitliga nätverken i Sverige med betydligt färre och kortare avbrott i strömförsörjningen än riksgenomsnittet. Men även de mest tillförlitliga nätverken behöver stötas av ett ärende- hanteringssystem som effektivt och överskådligt kan hantera störningar som uppstår.

Umeå Energi har tidigare använt sig av en egenutvecklad lösning för ärendehantering men allt eftersom behoven vuxit har också kraven på detta system ökat. I samband med beslut om en fortsatt utveckling av systemet såg man att fördelarna med en inköpt lösning övervägde.

Översyn identifierade behov

Frågan om ett nytt ärendehanteringssystem aktualiserades när Lars Lindberg blev in som ny it-chef för Umeå Energi och i samband med det gjorde man en översyn av it-miljön i företaget.

– När vi gjorde en koll över olika

ärendehanteringssystem såg vi att ServiceDesk plus skulle kunna ge oss den plattform för beställningar, problemlösning och ärendehantering som vi behövde, säger Lars Lindberg och fortsätter:

– I det gamla systemet rapporterades de flesta ärendena in via telefon eller mail och det gör att det finns risk för fel.

Information mellan stolarna

Utan ett väl utvecklat hanteringssystem kan informationen lätt bli flyktig och när tekniker har semester eller är sjuka riskerar ärenden att hamna mellan stolarna. Det är också svårare att sätta in extra resurser när en peak uppstår eftersom det då inte är lika lätt att ha en tillförlitlig överblick över situationen.

Lösningen för Umeå Energi blev att, tillsammans med UDK, installera ServiceDesk plus som ärendehanteringssystem. Dialogen med UDK har varit mycket bra, menar Lars Lindberg, och eftersom systemet är så lättöverskådligt och >>

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.

» intuitivt, tillsammans med det faktum att man inom Umeå Energi har en egen väl utbyggd kompetens inom området, sköter man idag delar av systemet på egen hand.

För att vidareutbilda sig och hålla en hög kunskapsnivå deltar man kontinuerligt tillsammans med UDK i användarkonferenser som manage Engine, skaparna av ServiceDesk plus, anordnar årligen.

Mycket större säkerhet

Med ServiceDesk plus tar man hos Umeå Energi emot många ärenden i veckan. Det rör sig då om allt från störningsärenden och förfrågningar till beställningar av rapporter och layouter.

Med ServiceDesk plus kan man nu garantera en mycket större säkerhet och man har idag styrt över flödet av inrapporterade ärenden så att mer än 85 procent av dem kommer in via webben.

– Vi har tryckt på för att alla ska använda sig av ärendehanteringssystemet. Att integrera ärendehantering till webben ger oss mer arbetsro, säger Lars Lindberg och menar att de kan se stora vinster med ett mer strukturerat arbetssätt.

– Färre ärenden faller mellan stolarna när teknikerna snabbt kan läsa in sig på vad som tidigare har hänt när de tar över ett ärende mellan varandra, förklarar Lars Lindberg.

Ett annat konkret resultat är möjligheten att gå tillbaka och följa statistik över ärenden och deras utveckling.

Tydlig bild hur ärenden hanteras

– Även för min uppföljning som chef ger systemet stora fördelar. Med stöd av den inbyggda frågehanteraren skickas automatiskt en enkät ut för vart femte ärende som skapas. På så sätt får vi en tydlig bild över hur ärenden

hanteras och hur avdelningen har löst problemet, förklarar Lars Lindberg.

Med stöd av statistiken och resultaten från enkäterna görs varje månad en kontinuerlig uppföljning av trender och tendenser som löpande diskuteras vid de konferenser Umeå Energi har.

– Att man också kan lämna extra kommentarer i enkäten ger oss ganska ofta både goda tips och ibland kritik som gör att vi kan förbättra hanteringen, fortsätter Lindberg.

Under den kommande utvecklingsperioden tänker man arbeta mer med systemets inventariedel. Inför periodiska utbyten av hårdvara kan man därigenom få tydligare koll på tidpunkterna när maskiner ska bytas ut. man kommer också jobba mer med tjänster och paketera dem så att de lätt kan beställas via ServiceDesk plus.

Utvecklingspotential

Ett exempel är när en nyanställd rekryteras så skapas ett konto med rättigheter och åtkomst till mail utan att linjeförordningen behöver ingripa. Andra tjänster som man vill se över är beställning av videokonferenser som idag hanteras som ett ärende i systemet men i framtiden ska kunna beställas med en enkel knapptryckning.

– ServiceDesk Plus har många fler potentialer för oss och vi ser att vi kan utnyttja den på fler sätt även om vi får ta utvecklingen i den takt vi hinner med, säger Lars Lindberg. ♦

Foto: Johan Günséus/Synk

”Färre ärenden faller mellan stolarna när teknikerna snabbt kan läsa in sig på vad som tidigare har hänt när de tar över ett ärende mellan varandra”

Lars Lindberg
IT-chef på Umeå Energi

