



Foto: © DenisKot /iStock

SUPPORTCENTER HANTERAR HJÄLP TILL FLER HOS **VINNOVA**

Med SupportCenter kan VINNOVA hantera support- och helpdeskärenden åt flera myndigheter.

– Att kunna ge varje myndighet sin egen supportportal ger hög kvalitet på uppföljning och sparar mycket tid, säger Ulf Trulsson IT-chef på förvaltningsavdelningen på VINNOVA.



Ulf Trulsson, VINNOVA.



Korta fakta om VINNOVA

- Statlig myndighet under Näringsdepartementet
- Kontor i Stockholm och Bryssel
- Driver program för att stärka innovationskraften i Sverige
- Programmen har tre huvudinriktningar: strategiskt viktiga områden, innovationsförmåga hos specifika målgrupper samt gränsöverskridande samverkan
- Investerar varje år drygt 2 miljarder kronor i olika insatser
- Har drygt 200 anställda

VINNOVA är Sveriges innovationsmyndighet. Dess uppgift är att främja hållbar tillväxt genom att förbättra förutsättningarna för innovation och att finansiera behovsmotiverad forskning. Varje år investerar VINNOVA drygt två miljarder kronor i olika insatser. Drygt 200 personer arbetar på VINNOVA och myndigheten har kontor i Stockholm och Bryssel.

VINNOVAs IT-enhet hanterar förutom sin egen IT även driften åt fyra andra myndigheter. Dessa är Forskningsrådet Forte, Forskningsrådet Formas, Stiftelsen för strategisk forskning och Rymdstyrelsen.

Kunna svara via e-post

Tidigare hade de en egenutvecklad supportapplikation, men med ökad support till andra myndigheter ökade också behovet.

– Vårt tidigare system var rudimentärt och behövde bland annat möta behovet av funktioner som att kunna svara på supportärenden via e-post. Vi visste att det fanns många lösningar på

marknaden och vi kände inget behov av att utveckla något eget system för detta, säger Ulf Trulsson IT-chef på förvaltningsavdelningen på VINNOVA.

Mäta och följa upp alla "kunder"

Med införandet av SupportCenter är varje myndighet upplagd som en egen affärsenhet.

– På detta sätt kan vi mäta och följa upp varje "kund" för sig. Att kunna ta ut rapporter är viktigt. Vi måste också ha en enhetlig support med gemensamt system för alla och en gemensam helpdesk där vi kan ta emot felanmälan på allt från vaktmästeri till IT, säger Ulf Trulsson.

Via ramavtal hos kammarkollegiet hittade VINNOVA Crayon som lät UDK bli integratörer.

– UDK tog över dialogen och kom med lösningsförslag. De är kunniga och tar med sig erfarenhet från andra lösningar de varit inblandade i för att ge oss en lösning som vi är mycket nöjda >>

>> med. UDK är väldigt kundmedvetna och samarbetet har fungerat bra.

Valet av lösning blev SupportCenter för VINNOVAs del. Det är en produkt från ManageEngine som ger stöd för att hantera support- och helpdesk-ärenden från olika uppdragsgivare. De som skapar ärendena kan själva följa upp och följa sina ärenden i "sin" supportportal. Särskilt kraftfullt är det om alla ärenden utförs av en utförare, som i VINNOVAs fall.

– Rapportfunktionen är mycket bra i SupportCenter. Inte minst möjligheten till Quick Reports som gör att man inte behöver gå in i systemet för att se sina egna ärenden.

Ges rätt roll direkt vid inloggning

VINNOVA har också Single Sign-in för alla medarbetare och som med active directory ges rätt roll när de loggar in i SupportCenter.

– Något som fungerat mycket bra är införandet av en förslagslåda, som

också var väldigt lätt att införa. Det var både enkelt och smidigt. Från att ha haft en, i det närmaste, manuell hantering, kan vi i dag registrera och följa upp alla förslag på förbättringar som kommer in från personalen på VINNOVA.

Underlättar och ger säkerhet

De har också haft nytta av standardfunktionaliteten i SupportCenter där de kan mejla ärendenummer kopplade till varje ärende.

– Det underlättar verkligen och gör att vi inte missar att skicka lösningen när ärendet avslutas. Tidigare kunde vi ha löst ärendet men missat att knappa in kvittens och mejla tillbaka. Nu sköter vi korrespondensen direkt via SupportCenter, inte via mejlklienten. Dessutom kan vi ha all dokumentation samlad per ärende, berättar Annika Flank-Ivarsson som är systemansvarig för SupportCenter.

Om någon av de som arbetar på VINNOVA skapar ärenden genererar

SupportCenter

SupportCenter är en paketfärdig lösning för att hantera support- och helpdesk-ärenden från en leverantör till flera olika uppdragsgivare. Genom en egen supportportal, som är unik för varje enskild uppdragsgivare, kan uppdragsgivarna skapa ärenden, men också följa upp och hantera dem.

SingleSign-in och **Quick Reports** är två tillägg, Add-ins, som tagits fram av UDK för att ytterligare öka funktionaliteten i SupportCenter.

de dem direkt i SupportCenter där alla ärenden kategoriseras. Externa ärenden tas i regel in via mejl utan att de kategoriseras, men det görs sedan av VINNOVA.

– Om vi kategoriserar dem vet vi säkrare att ärendena får rätt kategorisering.

Smidigt följa upp ärenden

En viktig funktion i SupportCenter är möjligheten att mäta och följa upp alla ärenden.

– Utmaningen för oss är att få alla ärenden in i SupportCenter. Vi tar emot ärenden muntligt, via telefon och via mejl och tar man emot ärenden "över disk" finns alltid risken att de inte registreras. Det är när alla ärenden går via lösningen som vi också får den mest effektiva och kraftfulla effekten.

Framtidssäkrad, öppen lösning

Framtidsplanerna är att integrera SupportCenter med Exchangeservern med målet att inte ha annan first line support än den som ges via SupportCenter. Dessutom är lösningen så öppen att det går att göra anpassningar efter de behov som finns.

– SupportCenter är en mycket bra lösning om man är helpdesk och ger support åt flera olika uppdragsgivare, i vårt fall myndigheter, sammanfattar Ulf Trulsson. ♦

"De är kunniga och tar med sig erfarenhet från andra lösningar de varit inblandade i för att ge oss en lösning som vi är mycket nöjda med. UDK är väldigt kundmedvetna"

Ulf Trulsson

IT-chef förvaltningsavdelningen på VINNOVA



Foto: © amriphoto/iStock



Innovationskraft i offentlig verksamhet är ett av VINNOVAs strategiska områden.