



## ÖVERTAGANDE AV SUPPORT, EN HOW-TO-GUIDE

**En supportorganisation, med tillhörande applikationer och system är till stor del generisk även om man som hårt ansträngd supportchef kan tvivla starkt på det uttalandet. Men det är faktiskt så. Att då överta en support är fråga om att mappa de olika delarna mot varandra och ha klart fokus på slutresultatet.**

Det generiska i support är att någon i verksamheten, affärsdelen, har ett problem som gör att de inte kan utföra sin uppgift. Användare kontaktar då via någon kommunikationsväg supporten för att få detta problem åtgärdat. Supporten åtgärdar med hjälp av egen kunskap, kollegor eller Google problemet och meddelar användaren som kan fortsätta med sin uppgift i verksamheten. Detta dokumenterar vi och mappar mot vår supportstruktur som bygger på ITIL. Med den bilden på näthinnan så kan vi gå vidare.

Vi delar upp övertagandet av supportarbetet enligt följande process i fyra steg:

### **Insamling av data**

När man ska ta över en support så är det viktigt att man är medveten om att den support som är i drift ofta har varierande grad av struktur och dokumentation. Till att börja med så har vi byggt upp en struktur med dokument och mappar som stöd för övertagandet av en support. Alla de dokument vi behöver är förberedda och vi kan börja arbeta direkt med att ta in den viktiga informationen och skapa underlag för den nya supporten. Vi har också gjort intervjumallar som vi använder för faktainsamlingen. De bygger på att se vilka arbetsuppgifter som finns, vad man gör och vem man kontaktar. Inte bara vad som finns dokumenterat i olika handledningar och manualer utan även den implicita, tysta, kunskapen som finns i en support som har bedrivits en tid. Denna Competence Regain Management är något som vi även använder internt för att ta till vara och dokumentera kunskap.

Även en genomgång av de system man använder och den data som finns tillgänglig sker för den överlämnande supporten.

### **Kommunikation**

Kommunikationen in till support ska ha en fokuspunkt. Denna fokuspunkt ska samla all kommunikation, telefon, mail, chatt, och fax om man använder det, till en punkt. Det ska bara vara en adress eller nummer per kanal.

Om företaget vars support man ska ta över har flera olika adresser och telefonnummer så skapar man nya som sedan styrs in till Xpeedio. Man kan om man har flera telefonnummer dirigera om dessa till det nummer som Xpeedio sätter upp för just den här supporten. Ofta har användarna ringt

respektive supportagent för det är Kalle eller Linda som man vill prata med. När en ny organisation tar över så är det viktigt att lära användarna att det nu är ett nytt telefonnummer och att man alltid ska ringa just det numret.

Tillsammans så sätter man upp dessa kommunikationskanaler, testar dem samt beslutar om dag för driftsättning då allt kopplas om. Information till användarna är mycket viktig och då framhålla att det blir enklare och att man bara behöver kontakta ett ställe och inte ringa runt för att få hjälp.

Xpeedio kan ta över de kommunikationsflöden som finns för vi har en infrastruktur på plats som vi hanterar själva. Vi kan därför konfigurera upp individualiserade konfigurationer för vad just den kunden behöver.

### **Supportstruktur**

Den information man har fått vid sammanställningen av supporten som är i drift ska nu mappas mot den struktur som beskrivs i ITIL och som vi använder på Xpeedio. Det kommunikationsflöde som man får in ska först till en Servicedesk.

### **Servicedesk**

Där ska ärendet kvalitetssäkras samt registreras. Genom att använda en fokuspunkt och servicedesk så får man en samlad bild över alla kontakter som tas med supporten.

Nästa steg är att avgöra vilken typ av ärende det gäller. Är det en incident, något som inte fungerar, är det en request fulfillment, fråga eller begäran, eller behöver man tillgång till ett system, access management.

### **Incident / Problem Management**

När man har tagit emot ärendet och kategoriserat det som en incident så gäller att se vilka kända lösningar som finns på problemet. Dessa ska hämtas från den kunskapsdatabas som ska finnas tillgänglig. Om man inte hittar någon lösning där så ska ärendet lämnas över till problem management. Viktigt är att här informera användaren som rapporterade incidenten om vad som händer, att ärendet har lämnats vidare till Problem Management. Problem management analyserar då incidenten för att se om man kan komma fram till en lösning eller workaround. När man finner en sådan så åtgärdar man incidenten och lägger upp lösningen eller workaronden i kunskapsdatabasen för att den ska vara tillgänglig för incident management om det skulle ända igen. Gemensamt här är att servicedesk ska kontakta användaren och få verifierat att incidenten är löst och man kan arbeta utan problem.

### **Request fulfillment**

är alla de frågor och önskemål som kommer in till servicedesk. Dessa är ofta sådant som inte registreras i en organisation utan går vid sidan om. Användarna går direkt till support eller utvecklare och frågar saker och det blir då aldrig registrerat. Det kan vara en betydande del av arbetstiden som går åt för detta och som man inte ser annat än som att supporten inte verkar hinna med de ärenden som man har synbarhet på.

### **Access Management**

är för att säkerställa att de som får access till systemen ska ha den och i vilken omfattning de ska ha den, både tillgång till data och system. Denna tilldelning av access ska bygga på de beslut man har

tagit i verksamheten. Dessa är också en del av den datainsamling som görs innan övertagandet av supporten.

### **Event Management**

kan förekomma och då kanske i form av larmar från applikationer eller servrar. Dessa ska också styras in till den fokuspunkt man har för att låta Servicedesk ta hand om det.

### **Ärendehanteringssystemet**

Varje support behöver ett system för registrering av alla aktiviteter. Registreringen är viktig för att man ska kunna ha en säker bild över vad som händer och vad som är problem för användarna. Här så ska man ha ett system som kan konfigureras baserat på ITIL och på det material som man har fått från datainsamlingen. Inom Xpeedio så har vi vårt egna system Xamine som är byggt enligt ITIL.

Ärendehanteringssystemet ska helst ha en koppling till fokuspunkten som gör att man får in alla kontakter direkt i servicedesk och inte behöver sitta med flera system. Det ska också kunna styra användaren att följa de processer som ITIL har och vara möjligt att konfigurera för de SLA tider som ska gälla.

Ytterligare en mycket viktig del av systemet är möjligheten till rapporter. Dessa är viktiga för att se hur supporten fungerar och vilka ärenden som kommer in till supporten. Det materialet är viktigt också för att kunna arbeta med förbättringar som gör att man minskar de incidenter som användarna råkar ut för.

Ytterligare en viktig del av ärendehanteringssystemet är kunskapsdatabasen. Den ska vara integrerad med ärendehanteringssystemet för att de som arbetar med servicedesk och incident management lätt ska kunna hitta kunskapsdatabasposter för att lösa de incidenter som kommer in. Bäst är om man kan skapa kunskapsdatabasposter med taggar så att man får upp lämpliga kunskapsdatabasposter när man registrerar ett ärende.

### **Sammanfattning**

Den kunskap som vi har fått under årens arbete med att ta över support, den struktur enligt ITIL som vi har byggt upp för detta, gör att vi på ett säkert och strukturerat sätt kan utföra vårt uppdrag. Det minskar riskerna med att någon glömmer någon arbetsuppgift, kommunikation eller system. Det ökar också medvetenhet om all den implicita, tysta, kunskap som finns i en support och dokumenterar den. Det grundläggande i lyckade övertaganden av support bygger på struktur. Struktur där kunskap om ITIL och ett kompetent användande av det är en viktig faktor för att lyckas.

**Xpeedio arbetar med support och vi har genom åren tagit över, byggt upp och lämnat vidare IT support, både stora och små, både enkla och kvalificerade. Den erfarenhet vi har skaffat oss och de metoder vi har utvecklat har hjälpt oss att kunna genomföra dessa arbeten på ett strukturerat och säkert sätt.**