



## RÄTT BETEENDE, PROCESS OCH KOMPETENS ÄR NYCKELN TILL FRAMGÅNG FÖR DIN SUPPORT

**Man talar ofta om grundstenar, principer, budord och pelare. När vi pratar support så har vi begränsat oss till tre grundstenar, beteende, process och kompetens. Support körs många gånger utan någon av dessa eller ett par av dem. Utan någon blir supporten inte långlivad. Med någon eller två av dem så kommer den kanske att rulla på men inte vinna några priser i tävlingar om kundnöjdhet.**

Beteende, process och kompetens. Beteende låter inte så konstigt eller invecklat. Det är ju bara att anställa någon som är trevlig, eller hur? Jo, men vem är personen trevlig mot? Dig som ledare som anställde och kanske arbetskamraterna. Men i telefon mot kunderna? Personen kanske svarar men i konversationen är helt frånvarande och svamlar i samtal med en röd kund och är korthuggen mot en blå person. Vilket är helt fel beteende i båda fallen.

Röd och blå, menar vi att supporten har blivit politiserad?

Nej, det gör vi inte men vi ska kanske ta det i tur och ordning från början. Det finns det en mycket bra, liten bok, som vi har skrivit kring detta, som du kan beställa kostnadsfritt från oss.

### **Vi börjar med beteende**

Att vara trevlig och social när man jobbar med support är bra men inte allt. Som människa så tycker ju de flesta av oss att vi är hyggliga och trevliga personer. Vissa av oss tycker om att prata om ditt och datt medan andra vill hålla det kortfattat. Det är där vår punkt om beteende kommer in. Det viktiga är att kunden när de ringer in blir bemött på det sätt kunden vill. Hur kan man då veta det? Om man känner till att vi är olika och har fått förståelsen för vilken personlighetstyp man är så är det lättare att "läsa" av kunden som ringer in. Vissa människor är röda, de vill komma till saken direkt. De vill ha ett klart och kort besked. Om man då ger dem en lång utläggning så kommer de att uppfatta supporten som "svamlig" och anse att de inte kan sin sak. Omvänt är det att en blå person vill ha en utläggning och får den personen bara ett kort besked så upplever de supporten som korthuggen och inte intresserad. Det viktiga är att se till att kunden känner att de blir väl bemötta och att de får förtroende för personen i supporten.

### **Nästa grundsten är process**

Känns det dammigt? Processerna kommer att användas, för de är enligt ITIL. Varför processer enligt ITIL? Helt enkelt därför att det är billigare, effektivare och får din support att rinna som en vacker sommarbäck. Många gånger i en support så sitter det personer och löser problem. Man frågar varann om man inte vet lösningen på problemet eller kommer ihåg hur man gjorde förra gången man fick ett samtal om just det problemet. Det är ingen som registrerar hur många gånger man har fått in

samtal om just det problemet eller hur lång tid det tar för tre personer att sitta och försöka komma ihåg hur man gjorde senaste gången. Med definierade processer som beskriver hur man tar sig an ett ärende tillsammans med ett ärendehanteringssystem med kunskapsdatabas så löser man ärenden smidigt och snabbt samtidigt som man får man kunskap om sin support. Med det så får kunderna samma professionella support varje gång för det problemet och supporten behöver inte sitta och googla varje gång de får en fråga. De vanligaste frågorna lär man sig men målsättningen är att helst klara alla frågor i första kontakten med kunderna. Med fastställda processer så kan man också följa upp supportarbetet och se om någon process kan förbättras. Man kan följa upp beläggningen på supporten och de kostnader som är för ärendena. Det går att minska kostnaderna och öka kundnöjdheten med fungerande processer.

### **Nu till den sista grundstenen i support, kompetens**

Även om man har rätt beteende och rätt processer så måste de som arbetar i supporten även ha kompetens. Och även här gäller talet tre, baskunskap, specialistkunskap och den tysta kunskapen, eller med ett annat ord, den implicita kunskapen. Dessa tre typer av kunskap är tillsammans supportens kompetens. Kompetens både om hur man bemöter kunder i telefon, vilka processer som man ska följa och hur man löser problem.

Baskunskapen är det som personen hade med sig in i anställningen. Specialistkunskapen är det som personen får vid utbildningen för det aktuella uppdraget, det aktuella supportobjektet. Den tysta kunskapen är det som den i supporten förvärvar under sin tid i supporten. Det är den kunskap som finns hos den specifika individen. Kunskap om vilken knapp att trycka, vilket program att ändra, eller vem man ska ringa. Den kunskapen finns aldrig nedtecknad någonstans och det är det som gör en support sårbar. Vi använder där Competence Regain Management som innebär att man tillsammans med supportteknikerna går igenom deras arbetsuppgifter och var information finns om vad man gör för den arbetsuppgiften eller problemet. Man dokumenterar vad som finns av dokumentation, manualer, lathundar och vilka system som man använder. Man dokumenterar kontaktpersoner och ansvarsområden för de olika arbetsuppgifterna och problemområdena. Med detta så har man ett underlag som kan användas av de andra i supporten om man får en avsevärt mer täckande underlag för supportarbetet.

Det vi har sammanfattat här ovan kan läsas i den mycket bra boken Support Codex, andra utgåvan. Den är i behändigt format och lättläst.