

## e-HelpDesk fra e-teams håndterer det hele for Frederiksberg kommunes IT-afdeling

Frederiksberg Kommune styrer alle IT relaterede serviceopgaver med e-teams e-HelpDesk software. Seneste version af det indarbejdede software imødekommer skoler og institutioners krav om stor brugervenlighed, og gør e-HelpDesk til kommunens centrale styringsværktøj ved IT fejlmeldinger, koordinering og optimering af tekniker ressourcer, og indfrier et stigende behov for dokumentation og øget dialog med IT brugere.

### **IT-administrativ alarmcentral**

Der er mange krav der skal imødekommes i en IT afdeling. Der er begrænsede teknologi- og mandskabsressourcer som skal udnyttes optimalt. Brugere ønsker større gennemsigtighed og de kræver en nem og let tilgængelig dialog. Bl.a. disse krav har Frederiksberg Kommunes centrale IT afdeling imødekommet de sidste 5 år ved hjælp af e-HelpDesk software. Driftschef Jan Pedersen fortæller, "Sidste år modtog vi via e-mail eller telefon godt 10.000 fejlmeldinger fra kommunens medarbejdere, som fordeler sig på 110 adresser og godt 3.500 PC'ere rundt omkring i kommunen. Alle kald, lige fra glemte password til servernedbrud, registreres via e-HelpDesk, hvorefter prioritering og allokering af tekniker ressourcer straks sker. Vores kvalitetsmål er en responstid på 4 timer ved ordinære kald og under en time ved kritiske kald".

### **Bedre ressourcestyring**

Central registrering af fejlmeldinger er afgørende for en hurtig diagnose og effektiv planlægning af teknikerbesøg. Jan Pedersen siger, "Takket være vores korps af superbrugere og nu også skolernes IT-vejledere kan vi ikke alene løse en del IT problemer lokalt, men også sikre den korrekte fejlmelding, så vores folk i marken ikke bliver overraskede, når de er ude og løse problemerne. Superbrugere har direkte adgang til e-HelpDesk, ligesom e-HelpDesk automatisk holder dem opdaterede via e-mail om sagens udvikling, og sender en beskrivelse af, hvordan sagen er blevet løst. e-HelpDesk holder med andre ord aldrig lukket og giver altid tilbagemeldinger til rette person".

e-HelpDesk er et åbent system som fungerer på alle gængse IT-platformer, hvilket gør det nemt at udvikle og integrere applikationer til. Frederiksberg Kommune har tilknyttet et indkøbsmodul, som via den samme e-HelpDesk mailboks håndterer og videredirigerer IT indkøb, eksempelvis printere og farvepatroner mm. Derved styrkes ressourcekoordineringen yderligere, da det er samme supportere, der håndterer udbringning og installation af nyindkøb, som udbedrer fejl.

### **Behagelig brugergrænseflade**

Også i kommunalt regi varierer brugerskabens IT-forudsætninger. "Vi repræsenterer mange arbejdssituationer, lige fra kontormiljøer hvor alle har en PC til skoler, vuggestuer og plejehjem, hvor op til 15 mennesker skal dele én administrativ computer, og hvor mange hverken har tid eller kundskaber til at forholde sig til et IT problem. Det er derfor glædeligt, at e-HelpDesks brugergrænseflade er udviklet og designet med brugere in mente. Vores omfattende viden, hvordan brugere oplever systemet indgår i de tidlige udviklingsfaser, hvilket er med til at forklare brugernes hurtige accept af systemet".

"e-HelpDesk er mere end en hjælpefunktion. I relation til administrative IT ressourcer fungerer det som kommunens centrale styringsværktøj, både i den daglige drift og det større budget perspektiv. Samtidig får IT brugere optimal betjening, idet de til hver en tid kan fejlmelde og bliver mødt med hurtig og nyttig respons. e-HelpDesk håndterer i realiteten det hele", konkluderer Driftschef Jan Pedersen.