

Kjøpsveiledning

... for deg som er på jakt
etter nytt sakssystem





Introduksjon

Så hyggelig at du vil lese guiden vår! Da er du antagelig allerede godt i gang med jakten på bedriftens nye løsning for henvendelser, saker, oversikt og arbeidsflyt.

Når du skal finne det riktige verktøyet til din bedrift, må du vite hva det faktisk skal gjøre. En fin øvelse er å tenke gjennom problemene dere møter i hverdagen, og notere dem ned på et ark. Deretter kartlegger du hva slags funksjonalitet du trenger for å løse problemet.

Denne guiden hjelper deg med kartleggingsjobben! Vi har listet opp de seks vanligste problemene vi vet en bedrift møter når verktøyet for saker og henvendelser ikke fungerer godt nok. Deretter lister vi opp hva du trenger av funksjonalitet for å håndtere disse utfordringene etter beste praksis.

Vi anbefaler at du tar disse punktene med inn i samtalen når du skal velge leverandør. Da sørger du for at samtalen styres inn på dine reelle behov, og ikke av alle mulige funksjonaliteter du potensielt ikke har behov for.

Synes du det vanskelig å notere ned utfordringene? Fortvil ikke, det funker like fint å bare lese gjennom guiden. Den er også skrevet for å gi deg noen aha-opplevelser på veien hvis du ennå ikke har kartlagt hva de konkrete problemene er.

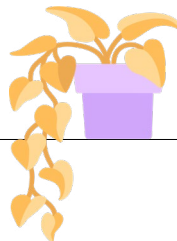
Har du spørsmål til innholdet, eller står du litt fast i prosessen? Ta gjerne kontakt med oss.

Ta kontakt med oss





Innhold



Problemene:

Jeg mangler oversikt	4
Jeg bruker e-post og gule lapper i saksbehandlingen	7
Vi stanger hodet i veggen når vi har lyst til å fikse ting selv	10
Hjelp, brukeropplevelsen er så dårlig!	13
Arbeidsplassen lider under silovirksomhet og dårlig samhandling	15
Det er vanskelig å få god hjelp av supporten når vi trenger det	18

... og pssst! Husk at du også må tenke på disse viktige tingene:

Sikkerhet og GDPR	21
Tekniske krav	22





“ Jeg mangler oversikt!





Oversikt er alfa og omega uansett om man jobber i IT-suporten, i HR, i kundeserviceavdelingen eller et annet sted.

Manglende oversikt gjør det vanskelig å prioritere arbeidet, og saker hopper seg opp og blir liggende lenge – i verste fall glemt. Dårlig oversikt gjør det dessuten vanskelig å gjenbruke kunnskap effektivt. I tillegg blir det nesten umulig å vite hva faktisk arbeidsmengde og brukt tid i en avdeling er.

Hvis mangel på oversikt er et smertepunkt i hverdagen, trenger du et system som

- sorterer saker etter når de ble opprettet
- sorterer saker etter «tildelt» og «ikke tildelt» – i en dynamisk liste der saker forsvinner fra «ikke tildelt» når de havner hos noen
- har lister over «mine saker» til hver saksbehandler, sortert etter prioritert
- støtter ferdige og automatiserte løsningsmalers til gjengangerspørsmål
- automatisk sender riktig henvendelse til riktig avdeling med én gang

Når du får et system som gir oversikt ved hjelp av smart sortering, automatisering og dynamiske lister, vil det meste løsne. Saksbehandlingen går raskere, og ingen saker blir glemt. Det er lett å prioritere det som haster mest. Kunder og kollegaer blir fornøyde. Arbeidsmengden er lett å påvise hvis man trenger det, og kunnskapsgjennbruk blir enkelt og selvsagt.





Scenario

Du er leder for alle saksbehandlerne på servicedesken, og teamet ditt har for øyeblikket så høyt trykk at det er vanskelig å prioritere. Noen av saksbehandlerne har altfor mye å gjøre. Du er redd for at saker kan bli liggende lenge og i verste fall glemt.

Siden dere har et godt og oversiktlig system, løses situasjonen av et raskt morgenmøte. Du starter møtet ved å hente listen over alle åpne saker, som er automatisk prioritert etter viktighet. Dere ser hvor gammel saken er, tjenestenivå og service level agreement. Dette gjør dere i møtet:

- Dere henter opp en sak som haster og løser den der og da.
- Dere flytter saker fra de som har altfor mye å gjøre, til noen som har mindre å gjøre.
- Dere ser hvilke saker som ikke har blitt tildelt noen ennå, og gjør det umiddelbart – og prioriterer dem enkelt etter hastegrad.
- Dere ser at en svært komplisert sak må videresendes. Den sendes til en ekstern leverandør der og da.

Kaffen koker og dagen kan begynne – helt uten kaos og med oversiktlige lister.

Tips! Noter gjerne ned utgangspunktet for et typisk scenario, du også. Legg det fram for leverandøren du vurderer å bruke, og be dem presentere løsningen.





“

Vi bruker e-post, gule lapper og andre uoversiktlige verktøy i saksbehandlingen!



Da trenger du dette:

Smart automatisering som rydder opp i henvendelsene og får dem inn i ett og samme system.





La oss si det viktigste først: Ikke behandle saker og henvendelser med e-post, fargekoder eller gule lapper! E-poster forsvinner i mylderet, informasjon går tapt, tidsfrister blir ikke møtt og unødvendig dobbeltarbeid blir en gjenganger.

Det er på høy tid at dere får et system som

- sender alle typer innkommende henvendelser inn i selve systemet – uansett om de kommer via e-post, tekstmelding, app eller selvbetjeningsportal – og samtidig gjør henvendelsen til en sak med eget saksnummer
- sender autosvar til sluttbrukeren med saksnummer og info om videre kommunikasjon
- løser hele den videre kommunikasjonen i samme system
- viser hele dialogen på en oversiktlig måte

Den gode nyheten er at dersom dere har brukt e-post, fargekoder og gule lapper fram til nå, vil et ordentlig system gjøre arbeidshverdagen så merkbart lettere at stemningen på jobb heves mange hakk.





Scenario

Du lurar på hvor mange feriedager du har til gode, så du sender en e-post til den travle HR-sjefen og spør. Du spør også om du har rett til å overføre feriedager til neste år. Deretter er det bare å vente, tvinne tommeltotter, purre og mase mens irritasjonen (og billettprisene til den planlagte feriereisen) stiger.

Hvis dere har et solid sakssystem, vil dette skje i stedet: i det du sender e-posten, blir den automatisk registrert som en sak for HR-avdelingen og havner på deres liste over nye saker. Denne saken er forresten kun synlig for HR, siden henvendelser dit kan inneholde sensitiv informasjon. En av de HR-ansatte tildeler saken til seg selv og gir deg raskt svar på det du lurar på. Responstiden er sannsynligvis imponerende kort. Irritasjonen er avlyst, og ferien kan planlegges!

[Vil du se en gratis demo? Klikk her.](#)





“

Jeg og kollegaene mine
stanger hodet i veggen når vi har
lyst til å fikse ting selv!



Det er frustrerende å gå unødvendige omveier og vente på svar når man kan finne ut av problemet selv. En smart selvbetjeningsportal er enormt nyttig og tidsbesparende for de aller fleste bedrifter.

Men du! Husk at selvbetjeningsportalen skal være for alle ansatte, uansett digital kompetanse og digital modenhet. De som ofte synes det er knotete å navigere digitalt, skal også kunne bruke selvbetjeningsportalen. Med andre ord: brukervennlighet er viktig!

Disse kravene bør du stille til en selvbetjeningsportal:

- Den må være lett tilgjengelig for alle, ukomplisert å bruke og ha et intuitivt og tydelig grensesnitt.
- Den må tilby hjelp til selvhjelp og ha svar, informasjon og FAQ-er lett tilgjengelig.
- Når ansatte skal opprette saker selv, bør alle saker og henvendelser kunne opprettes på samme sted.
- De ansatte bør kunne bruke den enkelt og raskt via flere kanaler – både i nettleser på mobil og på stasjonær datamaskin på kontoret.
- En god selvbetjeningsportal bør støtte bestilling av ting og tjenester for alle som driver med det.
- Den må ha en god søkefunksjon så man kan bla i kunnskapsbasen.





Scenario

Du er ansatt og har et problem du i første omgang vil prøve å løse selv. Du går inn i selvbetjeningsportalen via mobil eller nettleser, og søker kjapt gjennom FAQ-er og kunnskapsartikler. Den gode søkefunksjonen gjør at du raskt ser at svaret ikke finnes i basen.

Men du trenger ikke flytte på deg eller logge inn noe annet sted. I samme portal oppretter du en henvendelse som automatisk går til korrekt saksbehandler, og du får en kvittering på at saken er registrert. Når saken er behandlet og besvart, får du en varslings fra systemet, og du kan gå inn i portalen og lese svaret. På samme sted kan du fortsette dialogen hvis det trengs, helt til saken er løst. Og når saken faktisk er løst, får du en varslings om det også.





“

Hjelp, brukeropplevelsen
er dårlig!



Da trenger du dette:

En god brukeropplevelse!

Altså funksjonalitet som faktisk gjør
hverdagen enklere for saksbehandlere,
administratorer og sluttbrukere.



Still krav til brukeropplevelsen! Systemet deres skal være en støtte, ikke et irritasjonsmoment i hverdagen. Oppgaver skal løses med færrest antall klikk, og grensesnittet skal være intuitivt og enkelt.

Her er noen flere ting som er viktige for brukeropplevelsen:

- Lynrask respons i et tydelig grensesnitt.
- Norsk språk – og mulighet til å bytte til engelsk for de som foretrekker det.
- En søkbar brukerveiledning – på norsk eller engelsk – som kan åpnes med ett klikk direkte i verktøyet.
- Smarte maler som gjør at alle oppgaver løses med færrest mulig klikk.
- Smarte relasjoner der én sak kan settes til å løse flere.
- Mobilapp for saksbehandlere på farten.
- Regler og arbeidsflyt – både innebygde og egendefinerte.
- Og når saker er meldt inn via e-post, bør systemet ivareta HTML-formateringen i henvendelsen. Slik unngår dere at eksempelvis uthevinger går tapt på veien.

Husk også at de viktigste punktene for en god brukeropplevelse kan være ulike for ulike funksjoner:

- For administratorer er en egen og intuitiv administratormodul viktig, og en god arbeidsflytbygger som administratoren selv kan tilpasse bedriftens prosesser og rutiner.
- For saksbehandlere er det vesentlig med gode sorteringsfunksjoner og lett tilgjengelige løsningsmaler, saksmaler, svarmaler og FAQ-maler.
- For sluttbrukere vil det som regel være viktig med en enkel selvbetjeningsportal, søkbare FAQ-er og lett tilgjengelige driftsmeldinger.

Tips! Skriv ned en liste over hvilke elementer som er viktige for deres brukeropplevelse. Det er lurt å spørre folk med ulike funksjoner i bedriften hva som er avgjørende for dem. Vis listen til de mulige leverandørene og be dem forklare hvordan deres løsning møter kravene.



“

Arbeidsplassen lider under
silovirksomhet og dårlig
samhandling!



Da trenger du dette:

Et system som tilrettelegger for
god arbeidsflyt.





Ett felles system for alle avdelingene i bedriften er fullt mulig nå, og langt fra noe urimelig krav. Men du må også sikre at løsningen dere velger, tilrettelegger for god arbeidsflyt så fellessystemet fungerer etter hensikten.

Hvis du er på jakt etter et system som fungerer på tvers av avdelinger og enheter, er dette noen spørsmål du må stille deg selv den potensielle leverandøren din:

- Hvordan skilles saker og innsyn mellom ulike avdelinger i systemet?
- Hvordan overføres saker til team man selv ikke har innsyn i?
- Hva er likt for alle når flere team benytter systemet? Og hva kan spesifiseres team for team?

Og for å være mer konkret kan du tenke gjennom hva slags spesifikke funksjoner dere bør ha. Trenger dere for eksempel

- mulighet for å bygge egen arbeidsflyt?
- mulighet til å koble flere personer inn i én saksgang, slik at alle disse er orientert om det som skjer med saken?
- relasjonsfunksjoner som gjør at når en sak løses, sendes det melding til alle relaterte saker om hva den endelige løsningen ble?
- tilgangsstyring som gjør at ett system kan brukes av flere separate avdelinger, der hver enhet ser sine saker?
- flere sett med definerte oppgaver som utløses av én handling i selvbetjeningsportalen, og som tildeles bestemte personer på tvers av avdelinger? Se scenarioet for å få et konkret eksempel på dette.



Scenario

Du er avdelingsleder og har nettopp ansatt en ny, dyktig medarbeider. Naturlig nok vil du at rammene for onboarding skal være klappet og klare på nykommerens første arbeidsdag. Derfor går du inn i selvbetjeningsportalen og velger alternativet «Ansettelse» – som bare ledere har tilgang til. Her oppgir du navnet til den nye medarbeideren, øvrig personalia, avdelingen hun skal jobbe i og hvilken dato hun begynner, og du velger hvilke tilganger til hvilke systemer hun skal ha.

Alt dette registreres som en oversiktlig henvendelse som sendes til HR –avdelingen. Samtidig opprettes det et sett definerte oppgaver på tvers av alle de berørte avdelingene: IT-avdelingen får i oppgave å klargjøre tilganger, e-post og brukerkontoer. Resepsjonen får i oppgave å fikse adgangskort. Lønningskontoret får i oppgave å legge den ansatte inn i systemet. Alle får gode beskrivelser og tydelige frister.

Dermed blir alt tatt hånd om, og du kan trygt ta imot den nye medarbeideren når arbeidsforholdet begynner.





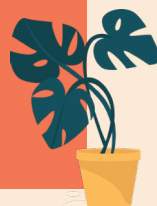
“

Jeg synes det er vanskelig å få
god hjelp av leverandøren når jeg
trenger det!



Da trenger du dette:

En leverandør med nær support
som sitter i Norge og hjelper
deg på norsk.





Ja, med mindre det er gode grunner til å velge noe annet, bør du ha en leverandør med kundesupport i Norge som hjelper deg på norsk (eller engelsk, naturligvis). Kommunikasjonen blir bedre og lettere for alle, og dere får hjelp i sanntid.

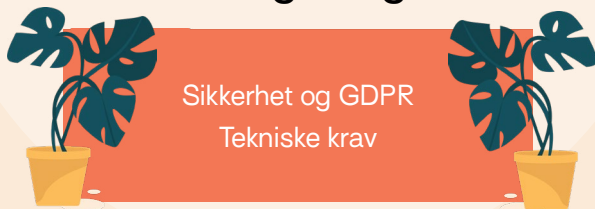
Hvis teknisk hjelp og støtte er viktig for deg og bedriften din, bør du vurdere følgende krav i tillegg til en nær og tilgjengelig support:

- at leverandøren også tilbyr rådgivning og oppfølging
- at de kan hjelpe dere med onboarding, opplæring og kurs i systemet
- at dere får en fast rådgiver som kontaktperson, så dere ikke trenger å vente på travle konsulenter når et problem oppstår
- at all hjelp, oppfølging og onboarding er inkludert i prisen, så dere slipper overraskende konsulentkostnader

Les mer om full supportpakke og forutsigbare priser her.



... og pssst!
Husk at du også må tenke på
disse viktige tingene:





Sikkerhet og GDPR

Når du er i dialog med en leverandør, er det viktig å spørre hvordan de jobber med sikkerhet.

Noen spørsmål du kan stille:

- Hvordan ivaretar dere personvern og GDPR? Stikkord: innsamling, lagring og konfidensialitet.
- Hvordan ivaretar dere sikkerheten til bedriften min? Stikkord: policies, standarder, revisjoner, risikovurderinger, hendelseshåndteringer, backup, sikkerhetsovervåkning og disaster recovery.
- Hvordan ivaretar dere sikkerheten til programvaren? Stikkord: sikker utvikling, penetrasjonstester, revisjoner, testing og kvalitetskontroll.
- Hvordan ivaretar dere sikkerhet i skyen? Stikkord: kryptering, tilgangskontroll, penetrasjonstester, sikkerhetskopiering og oppdatering av kode.

En leverandør av en skytjeneste bør ha en viss transparens når det gjelder hvordan de jobber med sikkerhet. Sjekk om de har en egen side med informasjon, eller spør dem direkte når dere er i dialog.





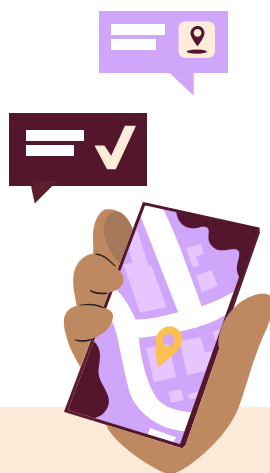
Tekniske krav

Skal systemet deres være en skyløsning eller en lokal installasjon?

Husk at hvis dere trenger en skyløsning, må systemet kunne leveres som en SaaS (*Software-as-a-Service*), og den må kunne leveres gjennom datasentre i Norge og EU/EØS.

Vurder også om du må komme til bunns i følgende ting, og spør i så fall leverandøren:

- Støtter systemet ulike nettlesere?
- Kan sakssystemet sende og motta e-post fra e-postkanalene vi har fra før?
- Er integrasjonen med e-postsystemet vårt inkludert?
- Støtter systemet et ubegrenset antall e-postbokser og e-postkanaler?
- Har systemet mulighet for autentisering opp mot vår tjenestekatalog?
- Støtter systemet federert pålogging (SSO) gjennom integrasjon med identitetstilbyderen vi har fra før?
- Og støtter det tofaktorautentisering gjennom integrasjon med identitetstilbyderen vi har fra før?
- Har systemet et dokumentert API for å kommunisere med andre systemer?





Hvordan velge?

Nå har du forhåpentligvis en klarere idé om hva bedriften din trenger, og hvordan du skal finne den rette løsningen. Noen enkle tips til slutt:

- Bruk denne guiden og skriv ned en liste som du har med deg inn i samtalene med mulige leverandører.
- La deg gjerne inspirere til å tenke på noen scenarioer fra din egen arbeidsplass, og be leverandørene forklare hvordan systemet deres ville løst det.
- Be om å få en gratis demonstrasjon av løsningen, gjerne basert på din kravliste. Flere leverandører tilbyr dette – for eksempel [vår skreddersydde demo](#).

Har du spørsmål til guiden?

Ta kontakt med oss

Lykke til!



