

# Opret et lille autohjælpsfirma

Hvilken service vil I udbyde?

## Service Strategy

### Policies

#### **Employee incident policy** Vedr. ansatte i tilfælde af

- sygdom
- opsigelser
- ferie

OSV.

#### **Resource incident policy** Vedr. beholdning af

- reservedele
- biler
- værktøj
- brændstof
- vedligehold af udstyr

OSV.

### **Financial management**

- Betaling af skat, leverandører, regninger
- Inddrive betaling fra kunder
- Budget & revisor
- Prissætning på services
- Løn
- Relevante forsikringer

### **Demand management**

- Hvor mange køretøjer og ansatte har vi
- Hvor ofte køber vi nyt værktøj eller reservedele hjem
- Monitorering af demand
- PR

### **Data integrity / informationssikkerhedspolicy**

- Cloudløsning til opbevaring af evt. sensitive data, da vi er en lille virksomhed uden værksted.

# Service Design

## Service Catalogue

- Vejhjælp
- Starthjælp
- Hjælp ved punktering
- Fritrækning
- Bugsering
- Døroplukning
- Nødreparationer
- Hjælp til videre rejse
- Tank

Fra Falck (<https://www.falck.dk/>).

Kunden kan henvende sig til en service desk på 3 medier;

- Telefonisk;
- Fysisk;
- Digitalt.

Herfra bliver 'tickets' oprettet i et **Incident Management**-system.

### Service Level Management

- Opgaveprioritering
  - evt. tal/farveskala for at vurdere vigtigheden af en opgave
  - Evt. prioritetsabonnement

### Risk management

- Risk manager
  - Vurderer risiko (person)
- Risk management policy
  - Risk detection
  - Risk analysis

### Hvilke risici arbejder vi med?

- Nødvendige risici
  - Almindelige risici ifm. kørsel
  - Arbejdet; eks. at skulle bugserer en stoppet vogn fra en motorvej
  - Behandling af kunde/persondata
  - Risiko ifm. kundekontakt
- Andre risici

- Medarbejderrisici; f.eks. ikke følger opsatte guidelines vedr. eks. rygning, handsker under reparationer osv.
  - Lægger grundlag for medarbejderpolicer
- Risk log

Opgaven løses og dokumenteres rettidigt

Telefoner & adgang til ticket-systemet for hver medarbejder.

Systemadministrator står for uddeling af relevante rettigheder til virksomhedens ansatte, uddelegering af opgaver.

Det skal sikres at **medarbejdere** er kompetente;

- Kørekort
- Relevant uddannelse & viden om f.eks. biler
- Evt. tilbud om videreuddannelse / relevante kurser

Vi er afhængige af **leverandører** af;

- Biler
- Værktøj
- Reservedele
- IT infrastruktur;
  - Computere
  - Kabler
  - Telefoner
- Batteristartere
- osv.

Virksomheden er overordnet set **leverandøruafhængig**.

## Service Transition

Der indføres et **Change Management** system for at holde overblik over f.eks. udskiftning af værktøj, køretøjer etc.

Her opstilles en **hjemmeside** med generel info, hvor kunder også har mulighed for at henvende sig og bestille en service.

- Hyre & træne nye ansatte
- Indkøb af
  - værktøj
  - køretøjer
  - reservedele
  - IT udstyr
- Opstilling af
  - Incident, Change, Event & Problem Management systemer
  - hjemmeside

- cloud storage-løsning

#### **Project management**

## **Service Operation**

#### **Udførsel af relevante opgaver**

- Vha. Incident, Change, Event & Problem Management systemer

#### **Vedligehold af køretøjer & udstyr**

## **Continual Service Improvements**

**Review** og **evaluering** af udbudte services Forbedring hvor det passer, er muligt og kan betale sig.