

Kundesenteret i Norsk Helsenett - 02017 -



Tema for økten:

- Korte fakta om kundesenteret
- Organisering
- Våre oppgaver
- Arbeidsmetode/ITIL
- Utfordringer
- Fremover
- Åpningstider
- Kontaktinformasjon



Korte fakta om Kundesentret

- Kundesentret er, sammen med markedsavdelingen, Norsk Helsenetts ansikt utad.
- Består av i dag av 7 kundesentermedarbeidere + leder.
- Sitter i Tromsø sammen med resten av teknisk avdeling.
- Jobber tett med de andre avdelingene i Norsk Helsenett og er "navet" i organisasjonen.
- Høy teknisk kunnskap, men jobber ikke bare teknisk. Tar også hånd om markedsrelaterte spørsmål.
- Dekker hele landet og mange forskjellige løsninger
- Jobber også med underleverandører (Linjeleverandører, journal leverandører, installatører, offentlige aktører, konsulenter osv.)
- Jobber primært pr. telefon og innkommende e-post

Organisering

- Organisert under teknisk -gir god dialog med 2.- og 3. linje teknisk kundestøtte.
- Kundesenteret er den første av de tre feilsøkningsnivåene vi benytter:
 - 1. linje er kundesenteret selv som har til ansvar å motta og registrere alle saker og fortrinnsvis løse dem selv.
 - 2. linje er personell i teknisk avdeling som har jobber innenfor faggruppen saken tilhører (for eksempel nettverk)
 - 3. linje er teknisk personell med dybdekunnskap til teknologien i den aktuelle saken som skal løses (for eksempel DMVPN)
- Kundesenteret er har også en mulighet for hierarkisk eskalering av en sak. Dette hvis saken tar unormalt lang tid å løse eller at de må opp på strategisk/politisk nivå. Nivåene er her som følger:
 - 1. eskalering: Leder for kundesenteret.
 - 2. eskalering: Teknisk direktør
 - 3. eskalering: Administrerende direktør

Våre oppgaver

- Besvare eller videreformidle alle typer kundehenvendelser.
- Motta, registrere, kategorisere, prioritere, fordele og eskalere innkommende saker.
- Bistå teknikere under tilknytning av nye lokasjoner eller i feilsøking.
- 1. Linje teknisk support.
- Innsalg og aktivering av nye tjenester.
- Bistå med støtte/avlastning for alle avdelinger i Norsk Helsenett.
- Delta i statusovervåking av våre tjenester.
- Registrere og rapportere avvik.

Arbeidsmetode

- Er organisert og jobber etter ITIL
- Medarbeiderne i kundesenteret jobber på skift som Incident Manager, en uka av gangen.
- **Information Technology Infrastructure Library (ITIL)** består av en serie publikasjoner som gir veiledning til hvordan en kan levere IT-tjenester med et avtalt kvalitetsnivå, samt prosesser og ressurser nødvendige for å understøtte disse
- Saksbehandlingssystemet vi benytter er skreddersydd til ITIL prosessene og vi kategoriserer alle saker som kommer innenfor tilpassede kategorier. Kategoriene er knyttet mot tjenestene som leveres.
 - De vi skal gjøre er å finne ut av saker samt gi oss gode og veldefinerte arbeidsrutiner
 - Viser oss hvor "skoer trykker", noe som gir mulighet til å sette mange små saker sammen til en stor og dermed kunne løse grunnleggende feil/mangler.
 - Gir oss også et skikkelig grunnlag for statistikk, utvikling av eksisterende tjenester planlegging av nye tjenester.

Utfordringer

- Kundesenteret må ha kunnskaper om og kunne hjelpe til i en mengde forskjellige problemstillinger da det ikke alltid er like lett for en kunde å vite hvem å ringe når et problem oppstår.
- Helsenettet er i sterk vekst.



Fremover...

- Det jobbes med tanken på et kundesenter som skal kunne hjelpe til på tvers av alle leverandører i helsenettet. Dette er utfordrende og må først vurderes og utredes nøye.
- Vi ønsker å ta i bruk andre teknologier for å kunne hjelpe våre kunder enn de vi benytter i dag. Eksempler kan være video eller chat.
- Vi ønsker å bli enda bedre på proaktiv varsling. Dette arbeidet har kommet langt (er under utprøving på enkelte kundegrupper).

Åpningstider:

- Åpent mandag til fredag, 08:00 – 16:00 for alle forespørsler.
- Utvidet kundestøtte for hjemmekontorproblemer frem til klokken 20:00, gjelder også mandag til fredag.
- For kunder med utvidet serviceavtale eller i krisesituasjoner har vi døgnkontinuerlig vakttjeneste.

Hvordan nå oss:

- Ett telefonnummer uansett hva det gjelder eller når du måtte ønske å nå oss:

02017

- E-post: kundesenter@nhn.no
- Web-ressurser: <http://driftsweb.nhn.no>
(kun fra helsenett)
- Informasjon om tjenester:
<http://www.nhn.no>