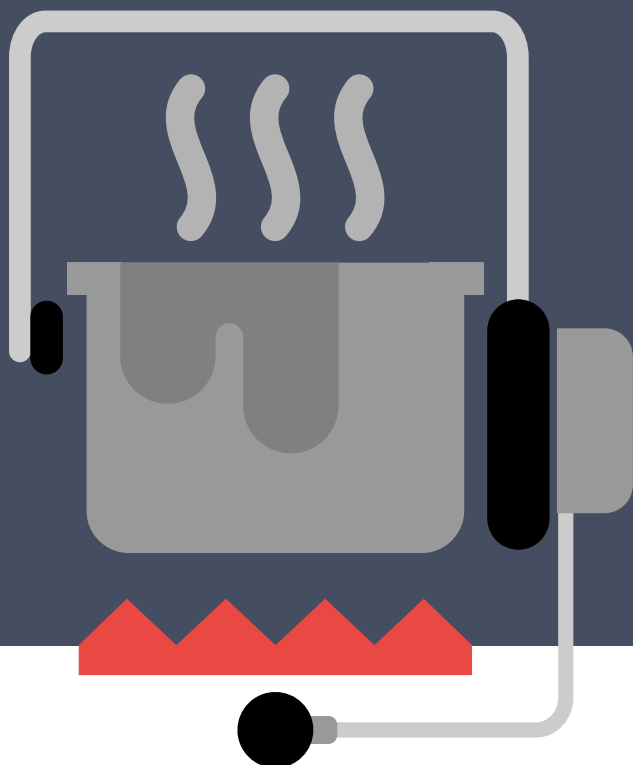


DEN GODE SUPPORTER

14 kompetencer som vi forventer af en IT-supporter



UNDGÅ EN BACKLOG DER KOGER OVER!

Der findes ikke noget mere frustrerende end når du, som afdelingsleder af en supportafdeling, møder ind til en allerede tidspresset arbejdsdag, bare for at opdage et overvældende antal af sager i backlog kombineret med manglende bemanning.

Det er en tidsrøver uden lige og du står over for manglende kundetilfredshed, fordi der simpelthen ikke er nok IT-supportere i afdelingen til at løse:

- Marketingmedarbejderens problemer med vpn
- Telesupportens udfordringer med opdatering af Microsoft Office 365
- Direktørens manglende Teams forbindelse
- Opsætning af de nye medarbejderes PC'er
- Osv.

Et arbejde i en supportafdeling, er ofte præget af hastere og her-og-nu opgaver - og som leder, søger du efter en bestemt blanding af færdigheder, personlige værdier og egenskaber når du skal rekruttere nye medarbejdere til afdelingen. IT handler også om mennesker og det er vigtigt, at dine medarbejdere kan tale i øjenhøjde, når det drejer sig om IT-teknologiske færdigheder - store som små.

Som afdelingsleder i en supportafdeling, ved du at det tager tid og koster penge at rekruttere nye medarbejdere. Og det kan være dyrt at ansætte den forkerte medarbejder.

I denne guide har vi samlet 14 egenskaber, som vi forventer at vores supportere har, når vi leverer mandskab til supportafdelinger i hele Danmark.

HVAD ER EN SUPPORTAFDELING?

Help-Desk, service desk, tech support - kært barn har mange navne, så lad os starte med at definere hvad en supportafdeling egentlig er:

"... a service providing information and support to computer users, especially within a company"

Kilde: Oxford Languages

En supportafdeling er pr. definition et centralt serviceorgan for resten af virksomheden. Et serviceorgan hvor dine kunder er dine kollegaer, og som er dybt afhængige af dine medarbejderes færdigheder. Men som alle andre kunder vil de altid kræve god service og mere end bare den tekniske erfaring. De er mennesker, vi er mennesker og IT handler i bund og grund om mennesker. I Mansoft har vi derfor tilladt os at omformulere definitionen en smule:

"En supportafdeling er et serviceorgan, der yder information og support i øjenhøjde med virksomhedens computerbrugere"

Vores mangeårige erfaring med levering af IT-supportere har lært os, at den gode IT-support kræver en god blanding af tekniske færdigheder, personlige værdier og egenskaber, for at gå langt for sin kunde.

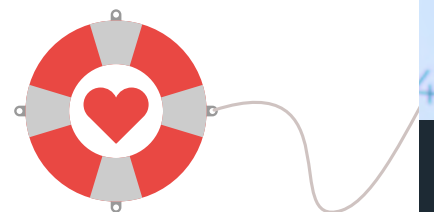
Tekniske færdigheder og forståelse for processer og værktøjer er selvfølgelig centrale egenskaber for en IT-supporter. Supporteren skal kende de programmer og systemer, der arbejdes med ligesom de skal have en grundlæggende forståelse for processerne i en supportafdeling - f.eks. gennem et kendskab til ITIL og service desk værktøjer.

Men de faglige kundskaber er ikke altid nok. En IT-supporter skal også have de rigtige personlige egenskaber og det er ofte svære at definere præcist, hvad disse er.

Derfor har vi her opstillet 14 personlige egenskaber, som er nogle af de ting vi kigger efter, når vi ansætter IT-supportere og som vi forventer at en IT-supporter bør besidde, for at give den gode supportoplevelse.

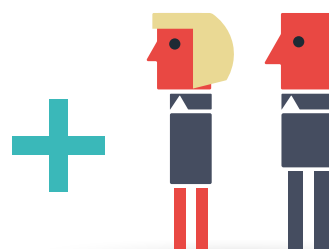


“TIL AT TALE MED”



1. ET OPRIGTIGT ØNSKE OM AT KUNNE HJÆLPE Mennesker OG GØRE EN FORSKEL

At ville gøre en forskel er den stærkeste motivation for samarbejde og arbejdsglæde. En IT-supporter skal have en lidenskab for deres arbejde og et stærkt ønske om at kunne hjælpe, fordi de oprigtigt gerne vil! Ikke bare fordi det er 'deres job'. Det er et must, at de daglige opgaver eksekveres med en passion for rollen.



2. VÆRE EN UDVIDELSE AF AFDELINGEN

En god IT-supporter ser sin kunde som en lige partner og skal fungere som en "udvidelse" af kundens team. En forlænget arm om man vil. Selvom vores supportere egentlig er ansat i Mansoft, så skal de stadig identificere sig med kunden og teamet, som var det deres eget. Opgaverne skal eksekveres på samme høje niveau, som forventes af resten af det interne team.



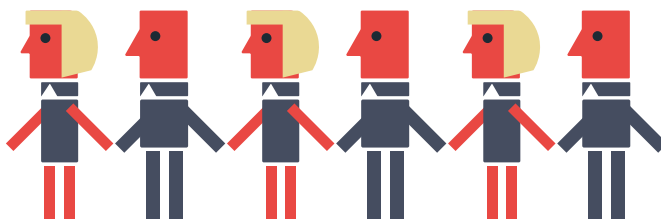
3. POSITIV TILGANG TIL PROBLEMLØSNING

Som IT-supporter støder man konstant på problemer - det er faktisk essensen af deres job. Men vi stiller krav til, at vores medarbejdere forholder sig roligt og problemløsningsorienteret - selv hvis de oplever frustrationer fra deres kunder. IT-supporteren skal omvendt anskue ethvert problem, som et element til en stigende læringskurve, hvor de både får tilført mere faglighed, men også lærer hvordan man løser et problem med empati.



4. ER MED TIL AT SKABE ET LEGENDE OG AFSLAPPET ARBEJDSMILJØ

Det skal være hyggeligt og sjovt at være på arbejde. En dedikeret IT-supporter ved, at deres arbejdsglæde afspejler måden de arbejder på. Det gør sjældent noget dårligt for kunden, at IT-supporteren hygger sig med sine arbejdsopgaver og tilføjer lidt sjov til hverdagen.



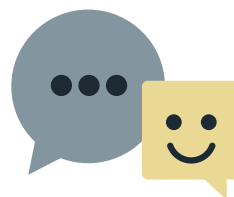
5. HAR HOLDÅND

En IT-supporter føler ikke kun ansvar for egne opgaver – men er også indstillet på at løfte i flok. Han ved hvornår man skal bede om hjælp og hvornår man skal tilbyde hjælp og det handler om teamets succes og ikke kun egne personlige mål.



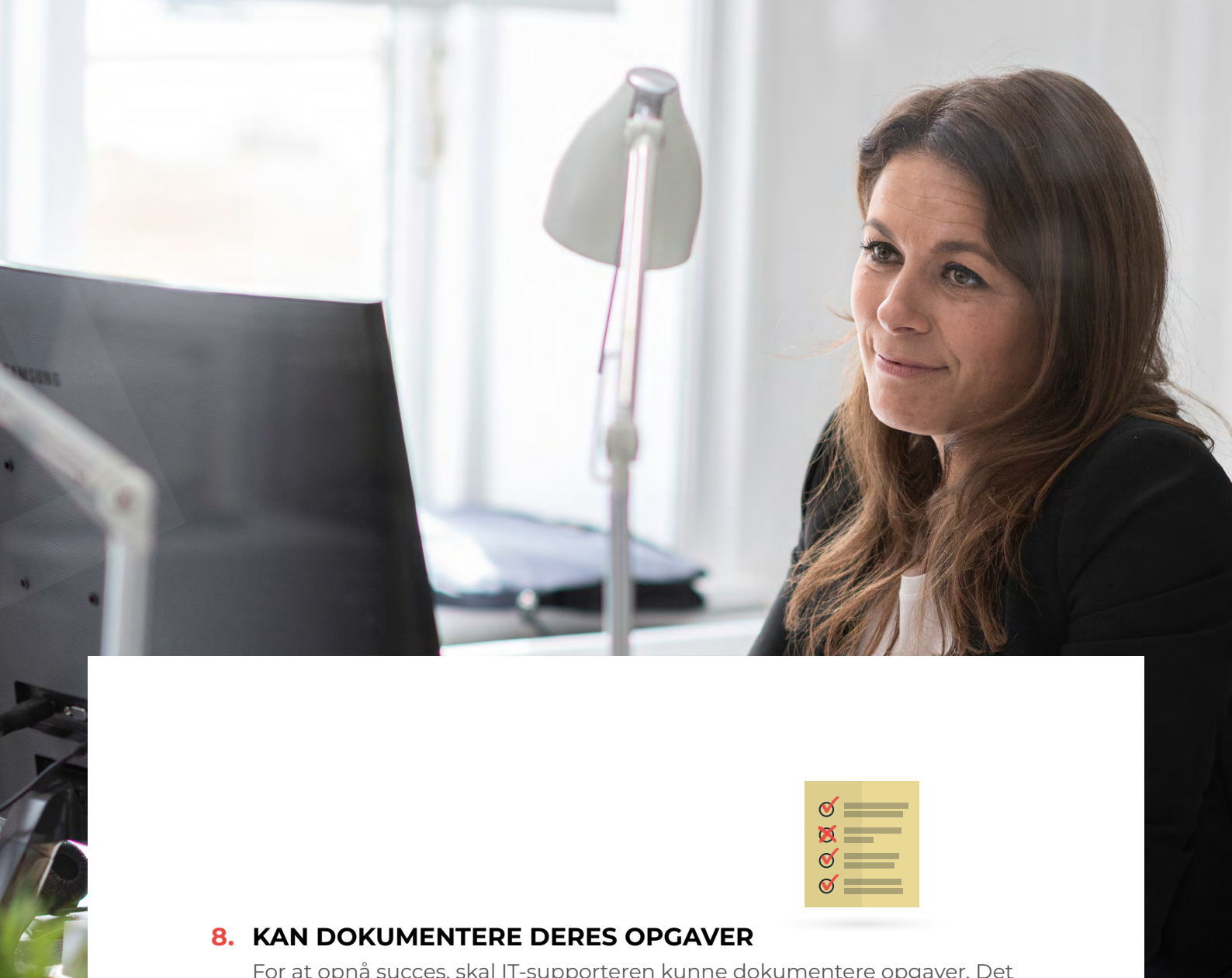
6. HAR EN LIDENSKAB FOR PRODUKTET

Begejstring for IT er et nøgleord for IT-supporteren. Nysgerrigheden skal være drivkraften til at forstå hvordan produktet fungerer, samt hvordan problemet løses, når det driller. Når der vises begejstring for ens fagområde, vil det utvivlsomt smitte af på kundens oplevelse.



7. ER "KOMMUNIKATIONSSPECIALIST"

Man skal nyde at kommunikere med kunderne og være trænet i, at have tålmodighed og nærvær med kunden. Kunden skal have følelsen af, at de bliver hørt på og lyttet til. IT-supporteren skal derfor tilpasse deres kommunikationsstil ud fra kundernes forskellige behov. Måske ønsker kunderne at være supporterens ven – eller måske ønsker de bare at få løst et problem. Uanset kundens sociale behov skal man kunne under-vise kunden i produktet, så de fremover selv er i stand til at løse problemet.



8. KAN DOKUMENTERE DERES OPGAVER

For at opnå succes, skal IT-supporteren kunne dokumentere opgaver. Det sparer både tid og ressourcer. Det kan være noget så simpelt som at opdatere vidensbanken eller arkivere gentagende fejl, sådan at kunden selv kan udbedre dem når problemet sker igen. Desuden giver det plads til at kunne hjælpe flere endnu kunder og opnå større succes med sit arbejde.



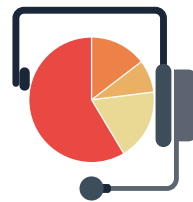
9. RESPEKT FOR KUNDEN

Som god IT-supporter er kompleksiteten af kundens IT-projekter business as usual. Men trods opgavens sværhedsgrad, skal den rette løsning forklares i øjenhøjde og med respekt for kundens manglende viden.



10. SHERLOCK HOLMES MENTALITET

Fra det øjeblik at kundens opgave ender i back-loggen, skal IT-supporteren tage detektivhatten på og vende hver en sten indtil problemet er løst, eller det kan eskaleres videre i systemet med den fornødne information. Supporteren skal være trænet i at stille de rigtige spørgsmål, så der ikke spildes unødvendig tid på at spore sig ind på årsagen til problemet.



11. ANALYTISK- OG PROCESORIENTERET

Det er vigtigt at have et ønske om at forbedre supportprocessen - og til det skal IT-supporteren have en analytisk tilgang til problemløsningen. En påstand skal altid underbygges med valide data eller knowhow - for det er netop denne tilgang, der er med til at skabe positive forandringer i IT-supporten.



12. FINDER DEN MEST EFFEKTIVE LØSNING

Selvom back-loggen er fyldt med opgaver (og der kommer flere ind i løbet af dagen), så skal IT supporterens arbejde stadig have fokus på kvalitet frem for kvantitet. Nogle gange giver mening at tage den nemme og hurtige løsning for f.eks. at få ryddet op i en ticket-kø, men ofte kan det bedre betale sig at finde den løsning, der sikrer at problemet ikke kommer igen. IT-supporteren ved at den effektive løsning giver glade kunder og glade kolleger.



13. KAN PRIORITERE OPGAVERNE

Arbejdet i en supportafdeling er præget af forskellige typer af opgaver. Projektarbejde, tickets, onsite support, walk-ins præger hverdagen. IT-supporteren ved hvilke opgaver, der skal løses først og hvilke opgaver der skal eskaleres.



14. FÅR TINGENE GJORT

Arbejdet i en supportafdeling handler om at afhjælpe problemer for kunderne. Her kan det ikke nytte noget, at man "nørder" med en problemstilling eller sylter en sag. Den vigtigste egenskab for en IT-supporter er derfor, at de får opgaverne af hånden – selvfølgelig så kvaliteten er i orden.

LAD OS HJÆLPE DIG MED, AT FINDE DEN RIGTIGE IT-SUPPORTER

Som det fremgår af denne guide, skal en IT-supporter besidde meget mere end bare tekniske færdigheder. Deres motivation skal afspejle ønsket om at hjælpe deres kunder hvor de yder information og support i øjenhøjde med virksomhedens computerbrugere".

Intet IT-system er bedre end den service der følger med! Det er en essentiel del af vores virke, at vores rådgivning i IT-supporten og supportfunktion giver jer den rette løsning for både virksomheden og jeres medarbejdere.

En aftale med os giver mindre spildtid for jer, samt sikkerhed for altid at få hjælp i både kritiske situationer og i dagligdagen. Kontakt os for at høre mere om vores effektive support, og hvordan i kan opleve minimal nedetid indenfor for åbningstid, i udvidet kontortid eller 24/7 året rundt.

IT handler også om mennesker!

VI ER MANSOFT

Det er nemt at fortabe sig i knapper, scripts, forkortelser og kommandoer, når man arbejder med IT. Selvom vi selvfølgelig også elsker "at nørde", så er vi endnu mere vilde med at skabe værdi for vores kunder ved at tilbyde rådgivning, konsulenttydelser og softwareprodukter inden for endpoint management, modern workplace, cloud services, infrastrukturprojekter, IT-drift og IT-sikkerhed.

Vi er her for at gøre det komplekse mere enkelt og det firkantede mere fleksibelt. For det er det, der hjælper vores kunder med at skabe værdi – både i hverdagen og i forhold til den langsigtede forretningsudvikling.

Vores 100 IT-konsulenter hjælper dagligt virksomheder og offentlige myndigheder i Danmark og det øvrige Norden med at optimere deres IT-infrastruktur og hjælpe deres brugere med at løse deres udfordringer – det har vi gjort siden 2004.

For os handler IT også om mennesker og relationer. Det er derfor vi lægger så stor vægt på at rekruttere de helt rigtige konsulenter og uddanne dem løbende for at sikre, at deres tekniske kompetencer, faglige viden og erfaring er helt up-to-date i forhold til den foranderlige verden, som IT er. Det skaber ægte relationer og ægte tillid.

Og apropos relationer tror vi også på, at den største værdi skabes i de længerevarende kunderelationer – det er derfor vi vægter fleksibilitet, tilstedeværelse og imødekommenhed som vores vigtigste værdier.

Derfor er vores mantra: IT handler også om mennesker