

Sammanfattning av uppsatsen

Super-users som supportkälla

EN STUDIE AV ETT KONCEPT FÖR ATT MINSKA
BEHOVET AV INFORMELL SUPPORT

Magisteruppsats, 20 p. VT 2005. Examinerad 2005-05-27.

Författare: Lidija Mitrusevska & Björn Pettersson

Lidija Mitrusevska
Banérsgatan 5 E
415 03 Göteborg
0702-455036 / 031-842119
s01lide@student.informatik.gu.se

Björn Pettersson Stilla gatan 10 B
414 73 Göteborg
0709-484849 / 031-125531
s01bjorn@student.informatik.gu.se

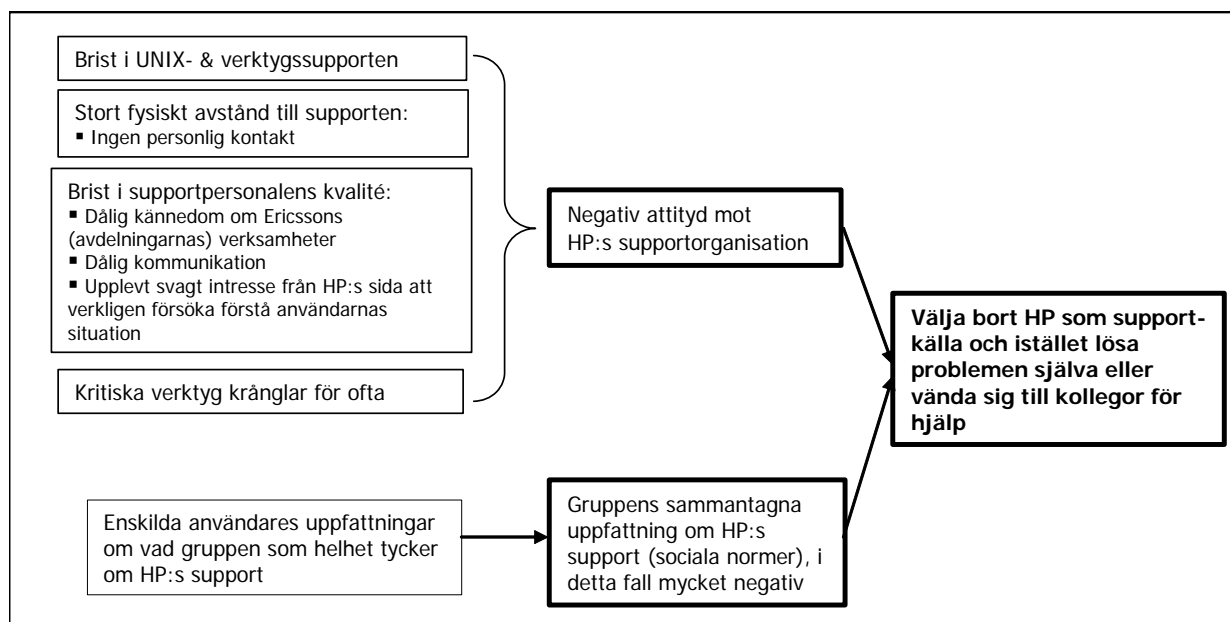
Ansvarig för nomineringen till Juseks BEST-stipendium:

Kjell Engberg, Kursansvarig för uppsatskurserna.
engberg@informatik.gu.se
031-773 27 37
Institutionen för informatik
Viktoriagatan 13, plan 4
Box 620
405 30 Göteborg

BAKGRUND

Ericsson ingick sommaren 2003 ett globalt outsourcingavtal för koncernens IT-verksamhet med Hewlett-Packard (HP). Målet med Ericssons outsourcing var att sänka IT-kostnaderna som låg på ungefär 8-9 % av företagets totala omsättning ner till 5 %. IT-kostnaderna ligger idag på 5,4 % av den totala omsättningen, något som Ericssons ledning är nöjda med. Vad som inte är lika positivt är att många Ericsson-anställda upplever att deras IT-miljö inte fungerar tillfredsställande, utan hindrar dem i deras arbete. Radikala förändringar i IT-miljön har krävt stora omställningar i de anställdas arbetsvardag. Mest problematisk upplevs IT-supporten, de anställda upplever att de inte får svar på sina frågor tillräckligt snabbt. En tendens som uppmärksammas är att de anställda använder sig av sina kollegor för att lösa problem och/eller att de försöker lösa problem på egen hand istället för att kontakta IT-supporten. Detta medför dolda kostnader i och med att de anställda tar tid från sina ordinarie arbetsuppgifter och lägger på att lösa sina och kollegornas IT-relaterade problem.

Ericsson har tänkt införa *super-users* som ett komplement till den befintliga supportorganisationen för att kunna lösa den uppstådda supportsituationen. Super-users är vanliga Ericssonanställda som är experter inom ett specifikt område eller på ett visst IT-verktyg och



Figur 1. "Modell över användares attityder och beteenden gentemot olika supportkällor" applicerad på Ericssons situation. (Govindarajulu et al, 2000)

som ska representera en lokal supportkälla för sina medarbetare på avdelningen inom just "sitt" område eller verktyg.

FRÅGESTÄLLNING

Kan super-users som supportkälla bidra till ett minskat utnyttjande av informell support och vilka effekter har införandet av super-users på supportsituationen i stort?

Följande underfrågor identifierades för att sammantaget ge svar på huvudfrågeställningen:

- Hur ser supportvägarna ut på Ericsson?
- Varför råder det ett missnöje med den officiella supportkällan och hur påverkar detta missnöje användandet av informell support?
- Hur ser de informella supportkällorna ut och hur stora är de dolda kostnaderna som uppstår på grund av informell support?

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT / METOD

Tre datainsamlingsmetoder användes för att genomföra denna studie. Först analyserades interna Ericssondokument som antingen hade koppling till supportorganisationen eller till super-user-konceptet. Sedan gjordes tio intervjuer med Ericssonanställda från avdelningarna BUAC och DIPN på Lindholmen. Därefter skickades en enkät ut till ca 300 anställda på samma avdelningar. Svarsfrekvensen på enkäten blev ca 22 %. Under studiens gång genomfördes också ett antal intervjuer med vår handledare på Ericsson, Lars Florander.

RESULTAT / ANALYS

Studien visade att användarna i genomsnitt spenderar 76 minuter per vecka på informell support. Detta inkluderar då inte den tid som läggs på att utnyttja den officiella supporten via service desken eller den lokala HP-supportpersonalen.

Orsaken till de anställdas omfattande utnyttjande av informell support var till stor del ett utbrett missnöje med HP:s service desk. De viktigaste orsakerna till missnöjet sammanfattas i figur 1.

Ericssons lösningsförslag till problematiken med den stora användningen av informell support är att införa super-users. Vår studie visade att:

Super-user-konceptet har flera fördelar:

- Super-users har god kännedom om de lokala förhållandena och arbetsätten.
- Super-users är ett svar på användarnas ouppfyllda behov av lokal support.

Men även att det finns vissa hinder för att konceptet ska lyckas:

- Användarna är inte införstådda i super-user-konceptet.
- Super-users själva har olika uppfattningar om super-user-konceptets syfte.
- Super-users upplevde att de hade för lite tid att kunna utföra alla super-user-uppgifter.
- Det verkar råda lite delade meningar om vad super-user-konceptet ska syfta till i stort. Är det en tänkt som en lokal stödresurs för att avlasta HP i vissa "allmänna" supportärenden, eller bara för frågor rörande användningen av verktyg?
- Att användare, enligt officiell dokumentation, ska gå via HP:s service desk för att kontakta super-users verkar omständligt och kommer troligtvis att kringgås.
- Att super-users i dagsläget rapporterar tiden för sina super-user-aktiviteter till sitt största projekt istället för till en speciell post. Så länge det inte finns något sätt att rapportera super-user-arbetstiden till en specifik post, kommer inte några kostnader att synas och då står man återigen på ruta ett vad gäller problematiken med dolda kostnader för support.

SLUTSATS

På Ericsson bör man ta ställning till om super-user-konceptet ska representera en förstärkning av den lokala supporten eller tillhandahålla support enbart för användandet av IT-verktyg. Efter att syftet fastställts, behöver man även renodla super-user-rollen, så att det blir tydligt för såväl användare som super-users vilken support super-users ska svara för. Lyckas man med detta kommer super-user-konceptet kunna minska den informella supporten och synliggöra kostnaderna för denna support.

Vi tror dock inte att super-user-konceptet i sig har potential att drastiskt förändra supportorganisationen i helhet. Super-users kommer enbart att stå för en liten del av den totala supporten. För att kunna åstadkomma några större och bestående förbättringar av den totala supportsituationen, krävs förändringar även i de övriga delarna av Ericssons supportorganisation.