



Stillingsbeskrivelse Stab&støtte

Mal utarbeidet for og av prosjekt Stab&støtte, 20.12.16.

Stillingsnr.: 01.1 Servicesenter løsningskoordinator

1. Identifikasjon

Tittel: Løsningskoordinator Stillingskode:
Stillingsprosent:100
Antall stillinger med denne stillingsbeskrivelsen: 1
Kommunalavdeling: HR og service Tjenestested: Org.kode:
Ny stilling (50% endring eller mer):
Eksisterende stilling (mindre enn 50% endring):

Nærmeste overordnede/personalansvar: Enhetssjef Servicesenter
Faglig ansvar:

1. Introduksjon til Servicesenteret

Bærum Kommunes Servicesenter er en nyopprettet enhet med en visjon om å løfte kommunes service til et helt nytt nivå. Servicesenteret skal sikre at ledere og medarbeidere (heretter kalt bruker) møter Servicemedarbeidere som kan betjene vanlige spørsmål som brukerne har til HR, Lønn, Regnskap og Innkjøp. De behov som brukerne selv ikke løser ved hjelp av kommunens selvbetjeningsløsninger skal løses ved hjelp av «èn dør inn» til Servicesenteret - enten via internettportal, telefon, eller Chat. Fra Servicesenteret skal brukerne få tilgang til alle kommunens administrative støttetjenester.

Målsetting til Servicesenteret er å løse flest mulig henvendelser ved første brukerkontakt. I den grad Servicesenteret ikke selv kan hjelpe brukeren, skal Servicesenteret sikre at brukeren får hjelp av den rette kompetansen og at henvendelsen løses innen rimelig tid. Det er derfor avgjørende med et godt og tett samarbeid mellom Servicesenteret og Sentrale støtteenheter.

Fra oppstart vil Servicesenteret være organisert etter fagteam innenfor HR, Lønn, Regnskap og Innkjøp.

2. Formål

For å sikre en god brukeropplevelse er man avhengig av et godt samspill mellom brukerkontakten i servicesenter og spisskompetanse tilhørende de sentrale støtteenhetene (HR, Lønn, Anskaffelser og Regnskap).

I forbindelse med dette opprettes det derfor en egen rolle knyttet til å sikre at brukernes serviceopplevelse kontinuerlig blir overvåket, vurdert og at tiltak blir iverksatt.

Stillingen skal bidra til:

- At Bærum Kommune løfter service til et helt nytt nivå ved hjelp av effektive prosesser for kontinuerlig forbedring, hensiktsmessig samspill i hele verdikjeden og økt selvbetjening for ledere og ansatte
- At administrasjonen har god oversikt hvilke behov brukerne har og at de kontinuerlig blir vurdert med hensyn til muligheter for forbedringer
- At mulige løsninger blir vurdert og prioritert i tett samarbeid med relevant spisskompetanse og brukerkontakt
- At det blir utviklet tiltaksplan for løsning som spesifiserer omfang og ressurser tilknyttet forbedringene

3. Hovedansvar/-oppgaver

Arbeidet omfatter bl.a. følgende oppgaver:

- Kontinuerlig evaluering av tjenester og prosesser for service med mål om å heve servicekvalitet og å identifisere mer effektive måter å levere service på
- Administrere og koordinere alle aktiviteter nødvendig for å identifisere problemer og identifisere rotårsaker som potensielt kan gi løsning på typiske problemer som oppstår
- Løsningskoordinator skal sikre bemanning av problemløsningsaktiviteter ved å identifisere deltakere til problemanalyser, for deretter å fasilitere møter med mål om å finne underliggende feil
- Sikre at, dersom det er mulig, finnes midlertidige løsninger (Workarounds) tilgjengelig for problemer som ikke kan løses der og da
- Administrere og koordinere alle aktiviteter som er nødvendige for å identifisere grunnleggende rotårsak (Root Cause)

- Vurdere og eventuelt godkjenne forslag til løsning, ut fra et operativt og forretningsmessig perspektiv samt forankre dette i fagmiljøer og hos linjeledelse
- Synliggjøre risiko og konsekvens for linjeledelse
- Opprette RfC (Request for Change), og følge opp fremdrift på disse
- Identifisere og foreslå forbedringstiltak i prosessen
- Opprettholde prosessdeltakernes motivasjon og innsats, i tillegg til å identifisere opplæringsbehov og melde disse overfor linjeorganisasjonen
- Opprette og vedlikeholde ressursbudsjett for Problem Management og avstemme dette mot linjeorganisasjonen

Samarbeidsforhold/rapportering:

- Rapporter jevnlig til leder servicesenter og prosesseiere HR, Lønn, Anskaffelse og Regnskap
- Løpende involvering av brukerkontakt Servicesenter og spisskompetanse i sentrale støtteenheter for å sikre god kobling mellom brukerbehov og løsninger
- Opprettholde tette knytninger mellom Problem Management og andre prosesser ved å identifisere og foreslå forbedringer i grensesnitt for samarbeid

4. Kvalifikasjonskrav for denne stillingen

Rette vedkommende identifiserer seg godt med LEAN som tankesett og har inngående erfaring og kunnskap med metoder for ITIL, LEAN kundesenter eller andre metoder innenfor Service Management og prosessforbedring.

Fremtidsrettede og hensiktsmessige selvbetjente løsninger er avgjørende for at kommunen skal lykkes med sine serviceambisjoner. Det blir derfor viktig at vedkommende har god forståelse og nysgjerrighet tilknyttet digitale plattformer og prosesser. Dreiningen vil være fra manuelle rutiner til systemkunnskap og det er viktig at vedkommende har erfaring og kunnskap om hvordan gjennomføre en slik utvikling.

For å sikre kontinuerlig forbedring er det viktig at personen har gode kommunikasjonsegenskaper og evner å skape tillit hos personer innenfor og utenfor egen enhet.

Utdanning:

Høgskole / Universitet, 3-årig Diplom / Bachelorgrad

Arbeidserfaring:

God kjennskap og erfaring med Service Management og metoder/verktøy for prosessforbedring (LEAN, ITIL e.l.)

Personlige egenskaper:

Lederegenskaper og evner til å skape tillit

Utpreget analytisk og utviklingsorientert

Bruker- og serviceorientert

Analytisk

Pedagogiske evner og gode kommunikasjonsegenskaper, både muntlig og skriftlig