



## Stillingsbeskrivelse Stab&støtte

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

**Stillingsnr.: 01.2 Servicesenter teamkoordinator**

### 1. Identifikasjon

<b>Tittel: Teamkoordinator servicesenter</b> <b>Stillingskode:</b>
<b>Stillingsprosent:100</b>
<b>Antall stillinger med denne stillingsbeskrivelsen: 3</b>
<b>Kommunalavdeling: HR og service</b> <b>Tjenestested:</b> <b>Org.kode:</b>
<b>Ny stilling (50% endring eller mer):</b>
<b>Eksisterende stilling (mindre enn 50% endring):</b>

<b>Nærmeste overordnede/personalansvar: Enhetssjef Servicesenter</b>
<b>Faglig ansvar:</b>

### 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**

Det er kritisk at Servicesenteret har styring og kontroll på daglige henvendelser og at disse blir formidlet til riktig person og løst innenfor etablerte målsettinger.

Rollen som Teamkoordinator skal sikre en riktig klassifisering, prioritering og koordinering av henvendelser og at løsning foreligger innenfor de målsettinger som er etablert. Det anslås at disse rollene vil kunne kombineres sammen med noen av de allerede foreslåtte operative rollene i Servicesenteret.

Stillingen skal bidra til:

- At det etableres systematikk for planlegging, styring og oppfølging av regelmessige henvendelser og uforutsette hendelser
- At riktige henvendelser prioriteres i tråd med Servicesenterets målsettinger
- At henvendelser løses innenfor etablerte målsetting

## **3. Hovedansvar/-oppgaver**

Arbeidet omfatter bl.a. følgende oppgaver:

Rådgivning/veiledning etter behov

- Generell rådgivning/veiledning i forbindelse med alle fagområder til Servicesenter som det skal veiledes på (HR, Lønn, Innkjøp til betaling)

Styring av regelmessige henvendelser (ITIL: Request Management)

- Sikre at tjenesteinformasjon er tilgjengelig og oppdatert
- Sikre at alle henvendelser er registrert og kvalitetssikret, slik at all tilhørende informasjon er tilstrekkelig for en effektiv gjennomføring av leveransen
- Sikre at bruker har mottatt informasjon og status i sin sak
- Sikre at ordrene behandles innenfor et avtalt regime med autoriserte bestillere
- Sikre at behovene løses innenfor definerte målsettinger
- Sikre løpende oppfølging av alle pågående saker
- Mottak og behandling av klager

Styring av uforutsette hendelser (ITIL: Incident Management)

- Overvåke åpne uforutsette hendelser

- Gjennomgå klassifisering og prioritering av uforutsette hendelser, og vurdere dette opp mot konsekvens og hvor mye det haster å løst problemet
- Bistå med å koordinere uforutsette hendelser mellom 1. og 2./3. linje ressurser, eller mot eksterne partnere.
- Sikre at uforutsette hendelser løses innenfor etablerte målsettinger.
- Prioritere saker i henhold til målsettinger og vurdere behov for eskalering.
- Ansvar for at bruker blir informert om status og fremdrift på åpne saker med prioritet 1 eller 2
- Identifisering av trender på uforutsette hendelser med tanke på frekvens og ressursforbruk, og rapportering av disse til Problem Management.
- Grensesnitt mot linjeledelse for å sikre planmessig bemanning av alle ledd i prosessen på kort og lang sikt.

Samarbeidsforhold/rapportering:

- I tillegg til å omfattende dialog med brukerne av administrative støttetjenester i kommunen, vil Teamkoordinator samarbeide tett med leder og medarbeidere i egen enhet i tillegg til direkte dialog med relevante personer i sentrale støtteenheter
- Det vil bli tilrettelagt for systematisk kompetanseutveksling mellom Servicesenter og sentral støtteenhet.

#### **4. Kvalifikasjonskrav for denne stillingen**

Hovedfokus skal være på å etablere systematikk slik at det oppnås gode løsninger på uforutsette problemer og regelmessige henvendelser.

Den rette vedkommende har erfaring med Service Management; planlegging, styring og oppfølging av henvendelser.

Samtidig må den rette kandidaten ha eller kunne tilegne seg multikompetanse innenfor de aktuelle fagområdene og trå til der behovet er størst.

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:

Bruker- og serviceorientert

Strukturert og resultatorientert

Utpreget analytisk og utviklingsorientert

Analytisk

Pedagogiske evner og gode kommunikasjonsegenskaper, både muntlig og skriftlig

Rolig og handlingsorientert ved uforutsette hendelser og når aktivitetsnivået er høyt