

Bankdata er Trekantområdets største it-virksomhed med 500 ansatte.

Bankdata er ejet af 14 danske pengeinstitutter med filialer over hele landet.

Bankdata leverer totale it-løsninger, sørger for stabil drift og maksimal sikkerhed til pengeinstitutterne og deres kunder.

Vi er kommet i tættere dialog med kunderne

Bankdata gennemførte i 2008/2009 et IT Service Management projekt med fokus på etablering af en ny service struktur for Service Desken. Ligeledes indførte man en governance struktur, der i dag sikrer kundernes aktive involvering og prioritering af opgaver hos Bankdata. Implementeringen strækker sig ind i 2010.

En kundetilfredshedsanalyse i 2008 satte skub i arbejdet med forbedring af hele service- og supportområdet. Det man egentligt godt vidste, blev nu krystalliseret i analysen der viste, at helt elementære regler for god service øjensynligt ikke blev respekteret og praktiseret. Analysen udpegede service- og supportområdet som indsatsområde.

I forbindelse med identificering af forbedringsområder blev der defineret i alt 5 indsatsområder. Indsatsområderne koncentrerede sig om faglig uddannelse, kommunikation og synlighed for Service Desken, oprydning i gamle sager, etablering af et servicekatalog samt forbedring af selve serviceudførelsen, dvs. etablering af en ny service struktur for Service Desken.

ØBERG Partners var rådgiver for Bankdata på alle 5 indsatsområder og har bl.a. bistået med facilitering og afvikling af resultatgivende workshops samt intern uddannelse af involverede medarbejdere og ledere.

De 5 indsatsområder har bl.a. resulteret i en ny service struktur for Service Desken med det resultat at sager håndteres ensartet via nye Incident og Service Request processer. Registreringerne er standardiseret og alle henvendelser registreres, så det er muligt at foretage kvalificerede målinger samt følge op på alle henvendelser. Dialogen med kunderne er blevet bedre og tættere, som følge af den aktive involvering i prioriteringen af vedligeholdelsesopgaver samt mindre udviklingsopgaver.

Projektleder Jens Ole Christiansen fra Bankdata udtaler om ØBERG Partners involvering: "Vi ser processen fra 2 vinkler: Den konkrete udvikling af Service Management samt udviklingen af kompetencer til selv at blive i stand til at udvikle på området. Via workshops har en stor gruppe medarbejdere og ledere erhvervet viden til at fortsætte udviklingen. Det nyder vi godt af i implementeringen, som kommer til at forløbe i hele 2010. ØBERG Partners fik en unik god relation til vores deltagere og det har betydet meget for deres kompetenceudvikling - og så er det ikke skidt, at ØBERG Partners er ITIL kompetent – for vi læner hovedet mod ITIL."