

Samtal, diskussioner och teknik gör helpdesken effektiv

Arbetet på en helpdesk förutsätter att de anställda ständigt förmår lära nytt. Men det är först när den muntliga kommunikationen de anställda emellan sker i samklang med tekniska system som effektiviteten och kunnandet utvecklas på helpdesken. Det framgår av en avhandling från Göteborgs universitet.

Ann-Charlotte Bivall har studerat skiftarbetet på en dygnet runt-bemannad helpdesk på ett större globalt IT-företag. Företaget producerar och utvecklar IT-tjänster och produkter samt ger support. Supporten består av tre delar. Kunderna vänder sig i första hand till nivå ett. De problem som inte kan lösas där skickas vidare till nästa nivå, som är den del av supporten som Ann-Charlotte Bivall undersökt genom flera år av observationer och video- och ljudinspelningar från helpdesken.

Under en genomsnittlig månad får det studerade teamet på den andra nivån in 800 ärenden. Teamet hanterar höga förväntningar på service och problemlösning från en kund som är ett mycket stort produktionsföretag. Om de inte kan lösa de inrapporterade problemen inom avtalad tid riskerar IT-företaget böter. Det är ett i hög grad specialiserat och kunskapskrävande arbete där de system och applikationer som används är lokalt utvecklade i samarbete med kunden.

Inom IT-sektorn finns det stor tilltro till att effektiviteten ökas genom att olika tekniska system gör de anställdas erfarenheter och kunskap tillgängliga för fler.

– Visst är det så att systemen för dokumentation och kommunikation, som den interna informationsdatabasen, är viktiga. Men de blir effektiva först när helpdeskens anställda pratar och reflekterar över arbetsuppgifter och innehållet i de tekniska systemen, säger Ann-Charlotte Bivall.

De tillfällen det handlar om är skiftöverlämningar, arrangerade kvalitetsdiskussioner och introduktionen av nyanställda som under upp till ett år får en mentor.

– Min studie visar hur supporten förmår att kreativt hantera ombytlighet och föränderlighet av uppgifter och verktyg. Det gör att de klarar att kontinuerligt lära och omvärdera för att behålla kommandot, säger Ann-Charlotte Bivall.

För mer information:

Ann-Charlotte Bivall, telefon: 0739–749 083, e-post: ann-charlotte.bivall@gu.se,

Ann-Charlotte Bivall lägger fram sin avhandling *Helpdesking: Knowing and learning in IT support practices* vid institutionen för pedagogik, kommunikation och lärande, Göteborgs universitet.

Disputationen sker fredagen den 24 april klockan 13.00 i sal BE 036, Pedagogen hus B, Läroverksgatan 15, Göteborg.

Läs avhandlingen: <http://hdl.handle.net/2077/38468>