



Servicekultur

/ Morten Clausen og Maria Hvass

Ejendomsdrift & Service, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Københavns Kommune
Den 23. marts 2017



Servicekultur i Ejendomsdrift & Service

- 1. Refleksion over en svær fødsel**
- 2. Fælles servicekultur**
- 3. Service set med brugernes øjne**

Den korte rejse

Visionen om verdens fedeste
ejendomsdriftsenhed i 2014



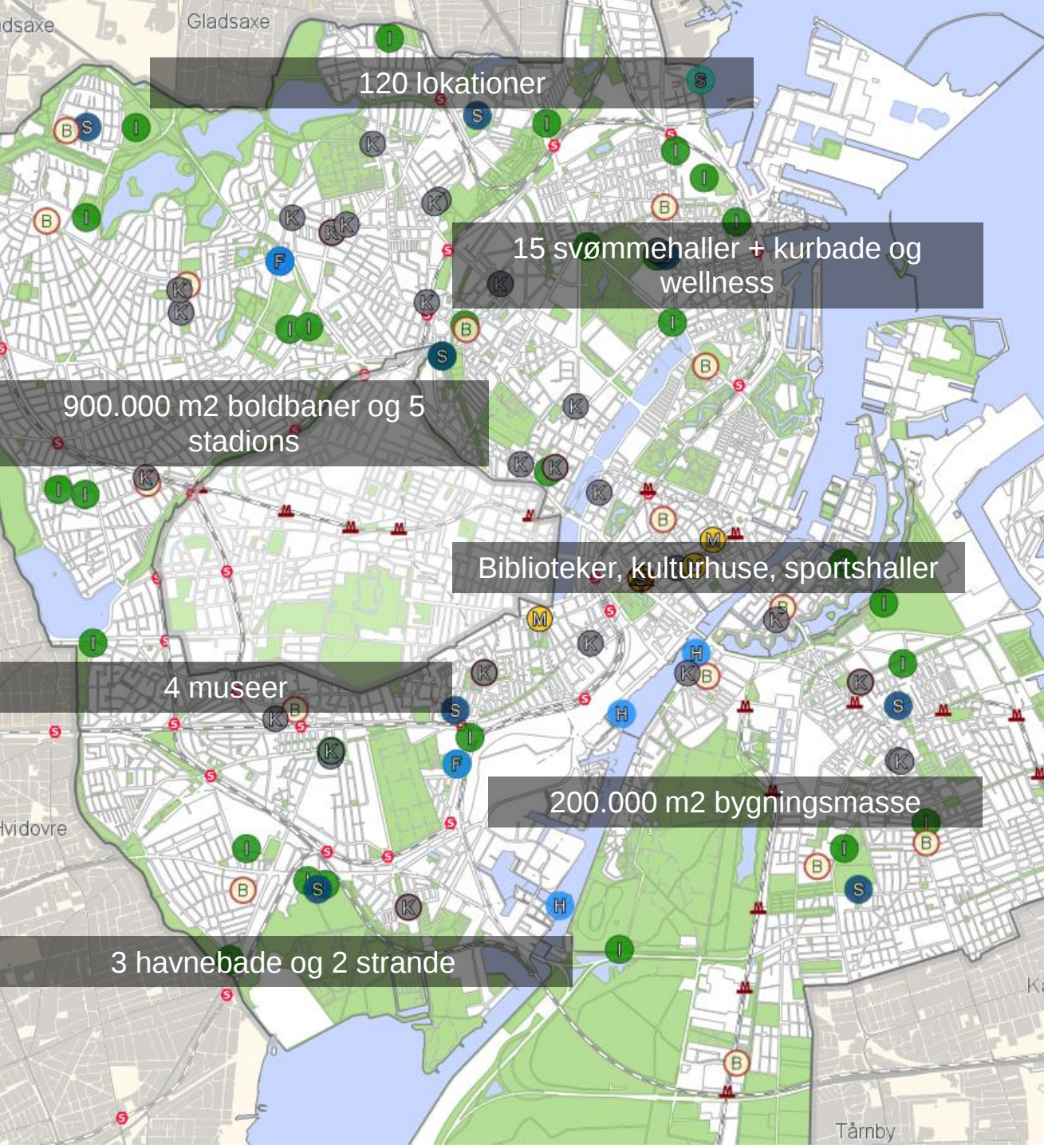
120 medarbejdere i 2015



+380 medarbejdere i 2016

- Vedligehold og ombygningsprojekter
- Vicevært- og handymandopgaver
- Håndværksopgaver
- Rengøring
- Banepleje og snerydning
- Arrangementsservice
- Livredning og svømmehalsdrift
- Og meget mere ...

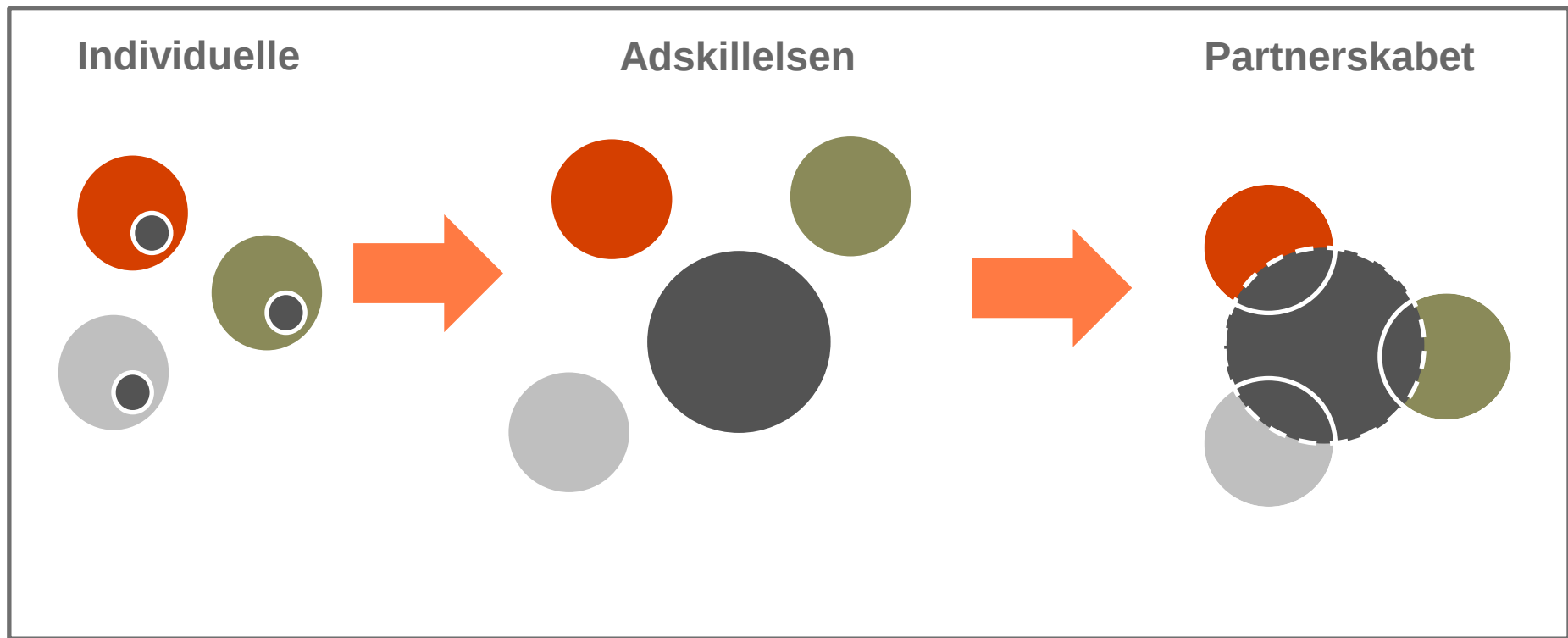




VI
GØR
BYEN
KLAR



Transformationen



Hvad er vores
kerneopgave?



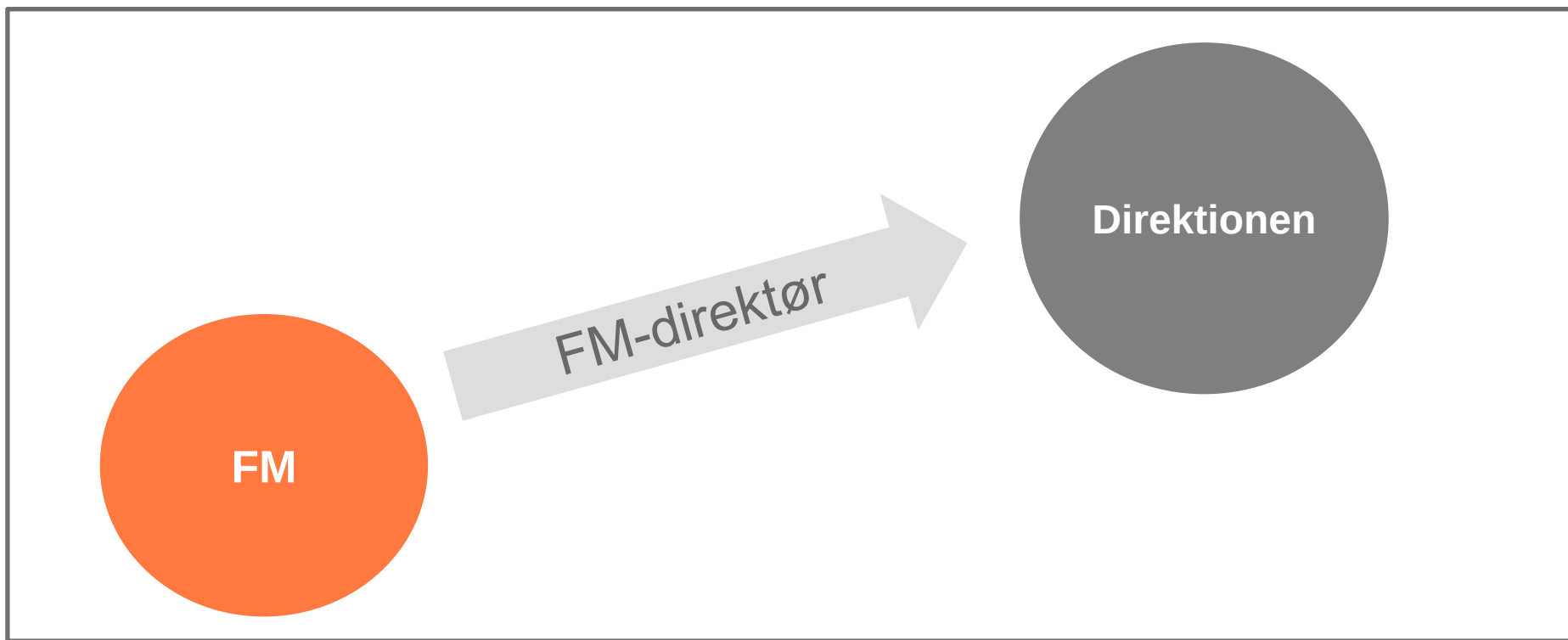


Er vi det rene gulvs
vogtere?

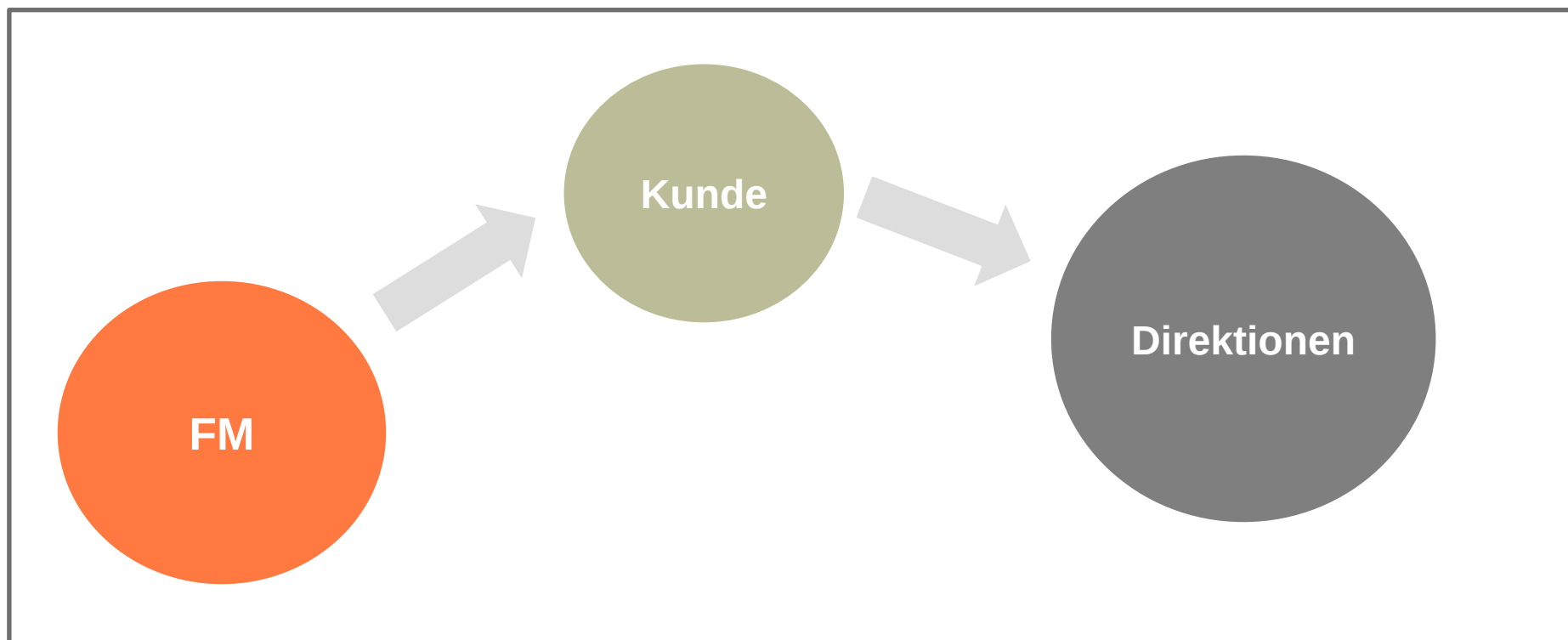
A photograph of three female athletes from Denmark celebrating on a podium. They are wearing red tracksuits with white stripes on the sleeves. The athlete on the right has 'DENMARK' printed on the back of her jacket. They are all smiling and hugging each other. The athlete in the center is holding a medal. The background is a blue wall with some logos.

Vi gør byen klar til
suveræne kultur- og
fritidsoplevelser

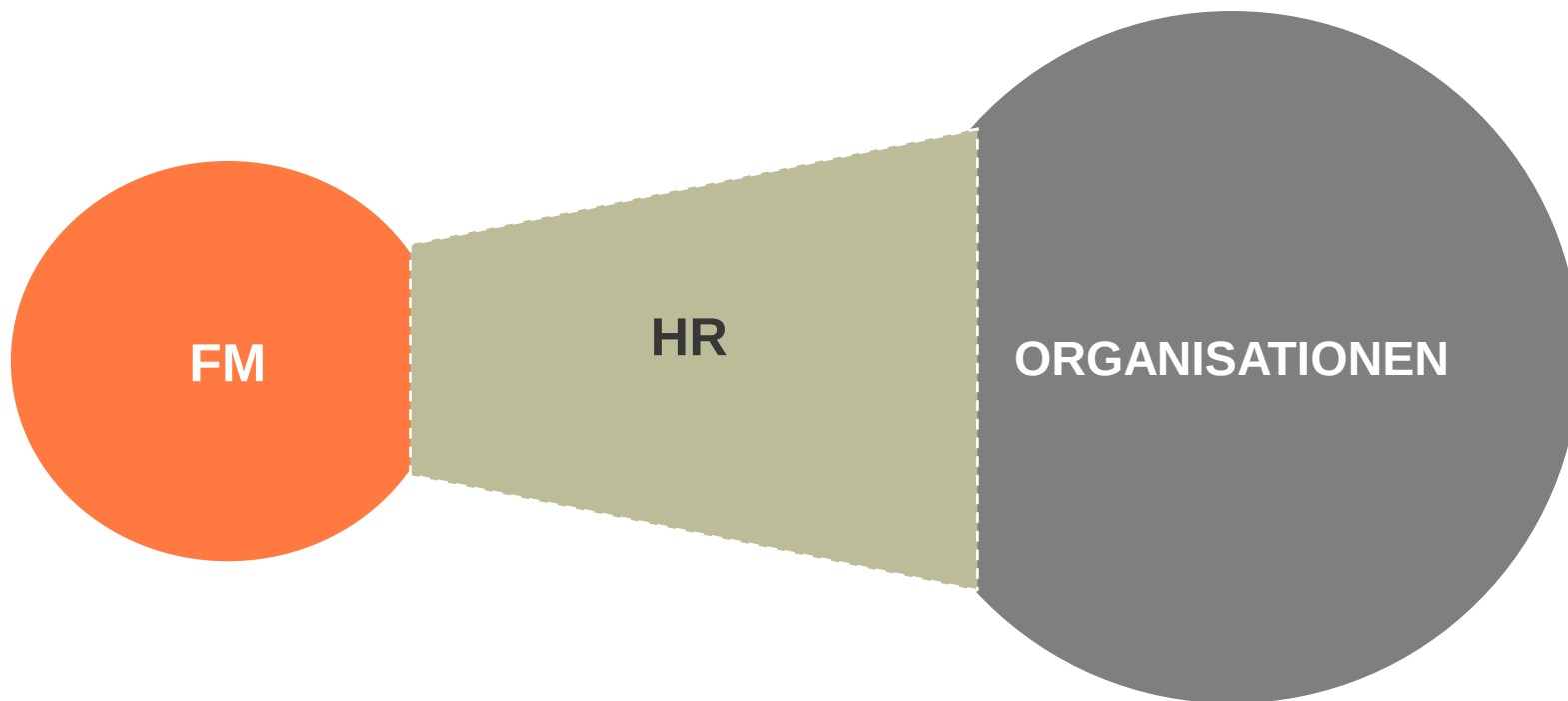
Strategisk placering i organisationen



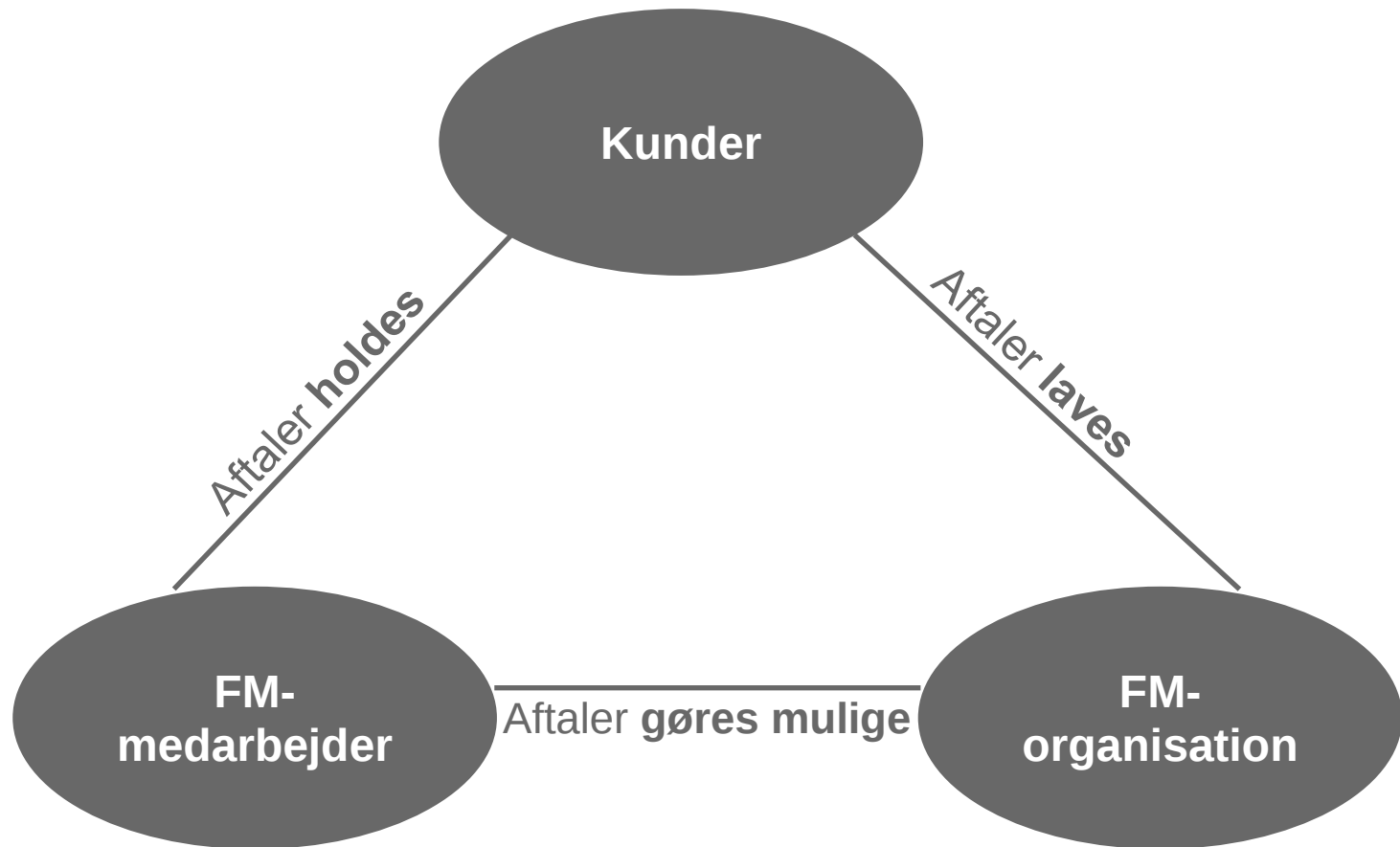
I partnerskab med kunden



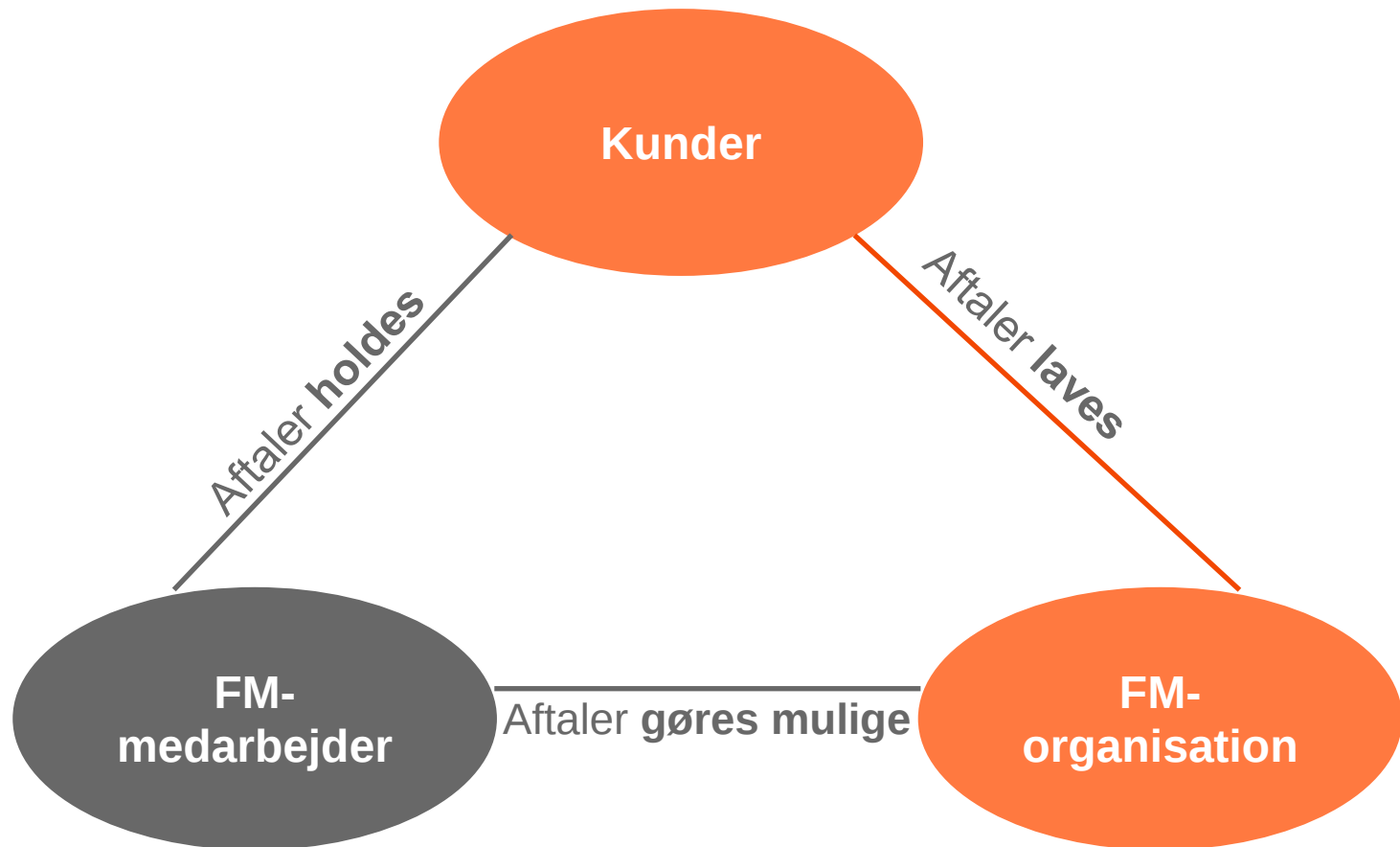
I samarbejde med HR



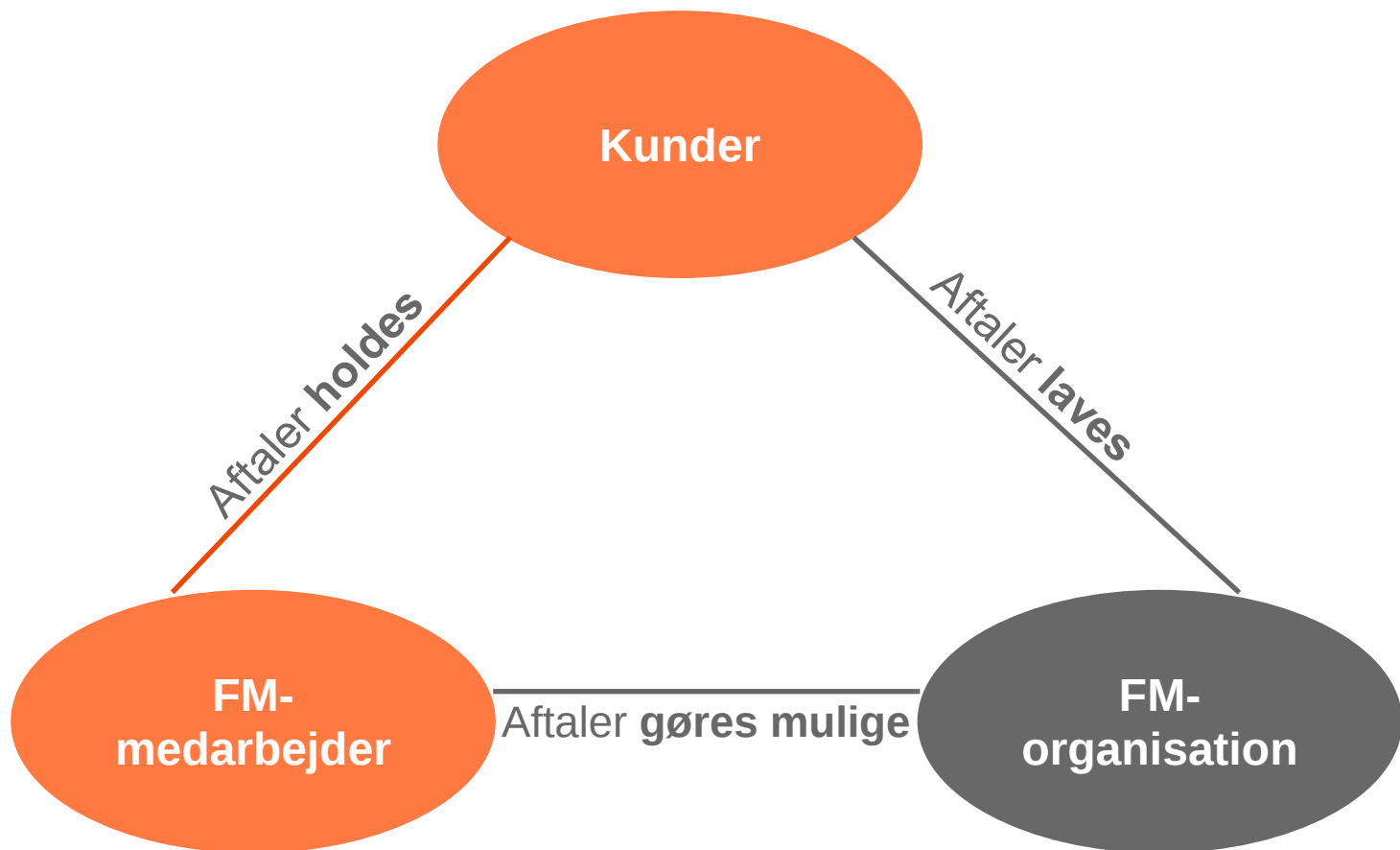
Fra Facility Management til Relationship Management



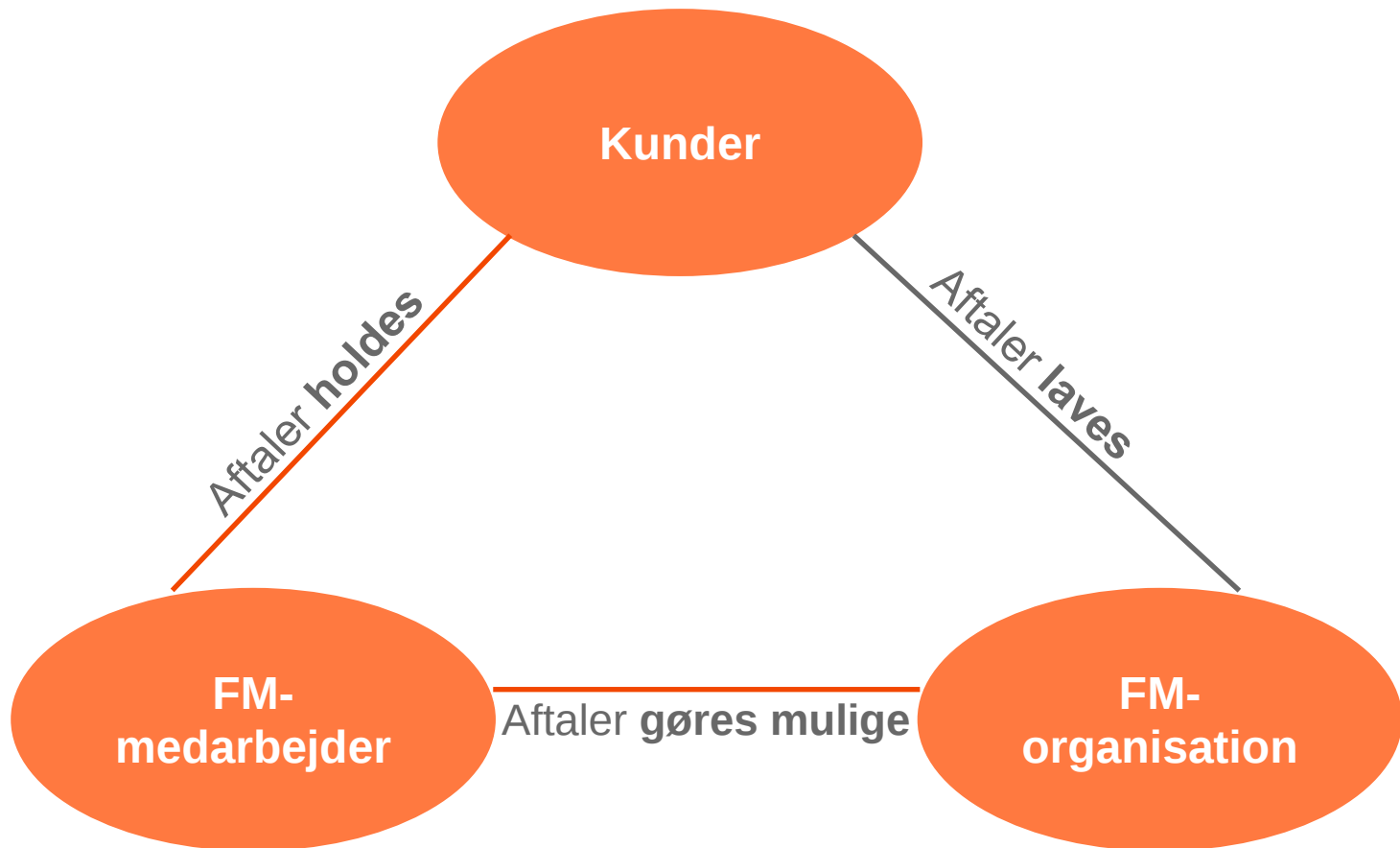
Servicepartner



Daglig drift



Servicekultur







3 meters service

Hvis det er dig, der ser det, så er det dit ansvar at løse det. Det er aldrig noget, som en anden må tage sig af. Som minimum må du sørge for at henvise til det rigtige sted eller sørge for, at den rigtige person løser problemet.





De der kan selv vil selv

Det er god service at gøre borgerne selvhjulpne. Du skal sørge for at henvise og medbetjene, så flest muligt på sigt kan hjælpe sig selv. På den måde kan du bidrage til at frigøre ressourcer til at hjælpe dem, der ikke kan selv.





Henvisning aldrig afvisning

Du afviser aldrig en borger blankt. Hvis ikke du selv kan hjælpe den pågældende, så sørger du for at henvise borgeren til, hvor og hvordan han kan få løst sit problem.



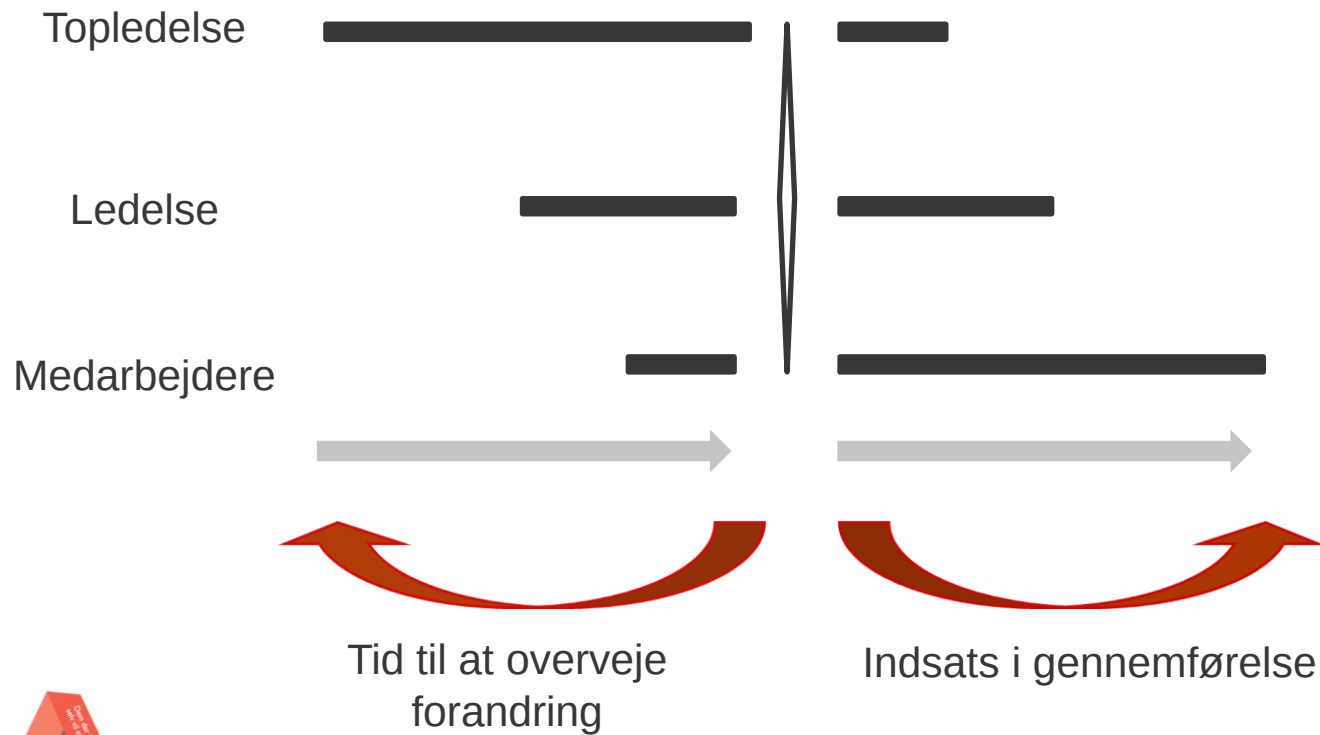


Vi ser alle i øjnene

Vi smiler og hilser på alle – både borgere og kolleger. Vi er klædt på til at kunne håndtere alle typer af henvendelser.



Hvornår får vi viden, og hvordan skaber vi ejerskab?



Ledelse af forandring

Juni-august

- 3 workshops for ledelsen
- Fokus på brugeroplevelser og kerneopgaven

August

- Fælles workshop for ledelse og teamkoordinatorer
- Fokus på service som faglighed og brugerrespons

December – juni

- Træningsmøder for ledelse og teamkoordinatorer
- Lokale servicemøder for ledelse og medarbejdere

Servicestjernen som værktøj

- Servicestjernen er et fælles værktøj for hele KFF
- Servicekultur peger både ind på den interne kultur og ud på service til brugerne
- Vi leverer ensartet service til brugerne
- Vi ved, hvornår vi er lykkedes i vores job

”Serviceydelser, der ikke
designes, ender ofte med at
designes sig selv”

Service er svær at måle, men...

dét du fik

÷ dét du håbede på

servicekvalitet

Hvad gør I konkret for,
at regnestykket går i plus?

Hvad er servicedesign?



”Servicedesign er en strategisk, kreativ og praktisk designmetode til udvikling af *attraktive* og *effektive* og *anderledes* serviceydelser”

- Service Design Institute

Hvad er servicedesign?



”Servicedesign er en strategisk, kreativ og praktisk designmetode til udvikling af *attraktive* og *effektive* og *anderledes* serviceydelser”

- Service Design Institute

Hvad er servicedesign?



”Servicedesign er en strategisk, kreativ og praktisk designmetode til udvikling af *attraktive og effektive* og *anderledes* serviceydelser”

- Service Design Institute

Hvad er servicedesign?



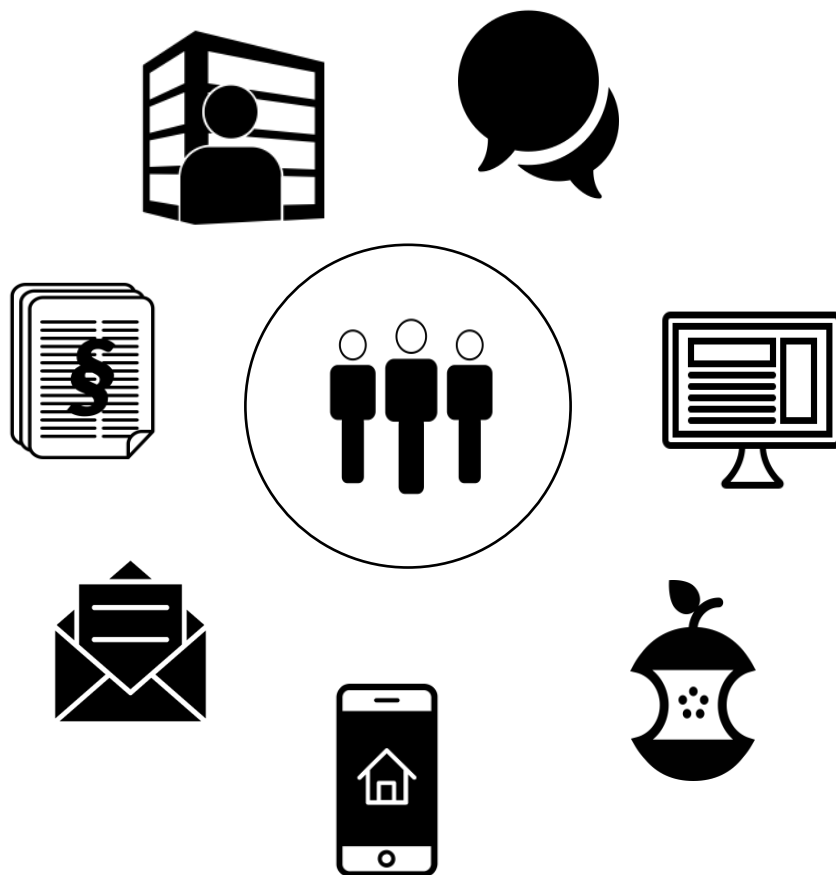
"Servicedesign er en strategisk, kreativ og praktisk designmetode til udvikling af *attraktive og effektive* og *anderledes serviceydelser*"

- Service Design Institute

Udvikling af serviceydelser



Service design





Hvad har vi lært?

- Fra drift til service
- Brugerinddragelse
- Ledelsesopgaven
- Fælles opgave

