

Brukerstøtte – angrep fra alle kanter



Dokumentasjonssenteret i Lillestrøm, 17 ansatte, tre som jobber mer eller mindre fulltid med brukerstøtte i 360



Lillestrøm
kommune

SWAT-teamet 😊



Disse tre! Nina Sletner, Vivann Sandem og Rikke Moe



Insisterte først på å lære bort det VI syntes var viktigst, på måtene VI anså som riktigst. Men har lært oss etter hvert å se og høre etter hvor skoen faktisk trykker, og søke å tilnærme oss brukerne våre på den måten som passer DEM best. Skreddersyr opplæring.

Lillestrøm kommune

Rikke Moe
April 5 · Edited
TIPS OG TRIKS - KONTAKTER
Husk at virksomheter ikke skal skjermes - kun personer 😊

5 · Seen by 446

Like · Comment · Share

Write a comment...

Rikke Moe
Mar 20 · Edited
Seen by 309 · ...

Når man sender dokumenter på arbeidsflyt, så forsvinner ikke det siste bildet i prosessen av seg selv for tiden. Det er en feil som det jobbes med å rette opp, i mellomtiden er det bare å klikke vekk bildet i krysset oppe til høyre. Arbeidsflyten går ellers helt som vanlig :)

Send til godkjenning · ? ·

Like · Comment · Share · Monica Øygarden Øverdal and 3 others

16. desember

Du er leder – hvilket verktøy gir deg best oversikt over hvordan dine ansatte jobber i Public360?

a) Lytting ved dørene og annen generell spionasje
b) Fanen "diagrammer" i Public360
c) Jeg vil helst ikke vite hva de driver med...

Skriv inn hva du tror svaret er i kommentarfeltet under. Vi trekker en vinner blant dem som svarer riktig, som får en liten premie i posthylla 🎁👤



Viktig å ikke være strenge og kjipe, vi prøver å bruke humor, sjarm og «bestikkelser». Særlig rom for det på det sosiale interne nettverket Yammer.



 Lillestrøm
kommune

Digitale løsninger som begeistrer



Er en del av digitaliseringsavdelingen i kommunen, og det forplikter. Må være digitalt fremoverlente, og stadig jakte på nye og utradisjonelle metoder for å nå ut til brukerne.



Lillestrøm kommune

Anne Vibeke Hellandsjø
December 6, 2019
Da har jeg spilt meg igjennom P360 og er sertifisert 🤖. Helt geni! Fikk blod på tann og klarte ikke stoppe. Også på en fredagskveld da gitt 😊😊
Smart måte å lære på 🤖, i tillegg til at spillet kan brukes senere når man er midt i en oppgaveløsning. Herlig 🤖

You and 30 others
4 Comments Seen by 642

Like Comment Share

View 2 previous comments

Nina Sletner
Som Amanda arkivar sier: Herlig! 🤖 Det er veldig godt å høre at det spilles 🤖

Like Reply 2y

Vivann Sandem
Så bra 🤖 Fortsett sånn, da blir vi nesten arbeidsledige i januar 🤖

Haha Reply 2y

Write a comment...

Forberede meg på klager, antar jeg?
Jeg må opprette en ny sak!
Jeg må sjekke om det finnes en sak på dette fra før.

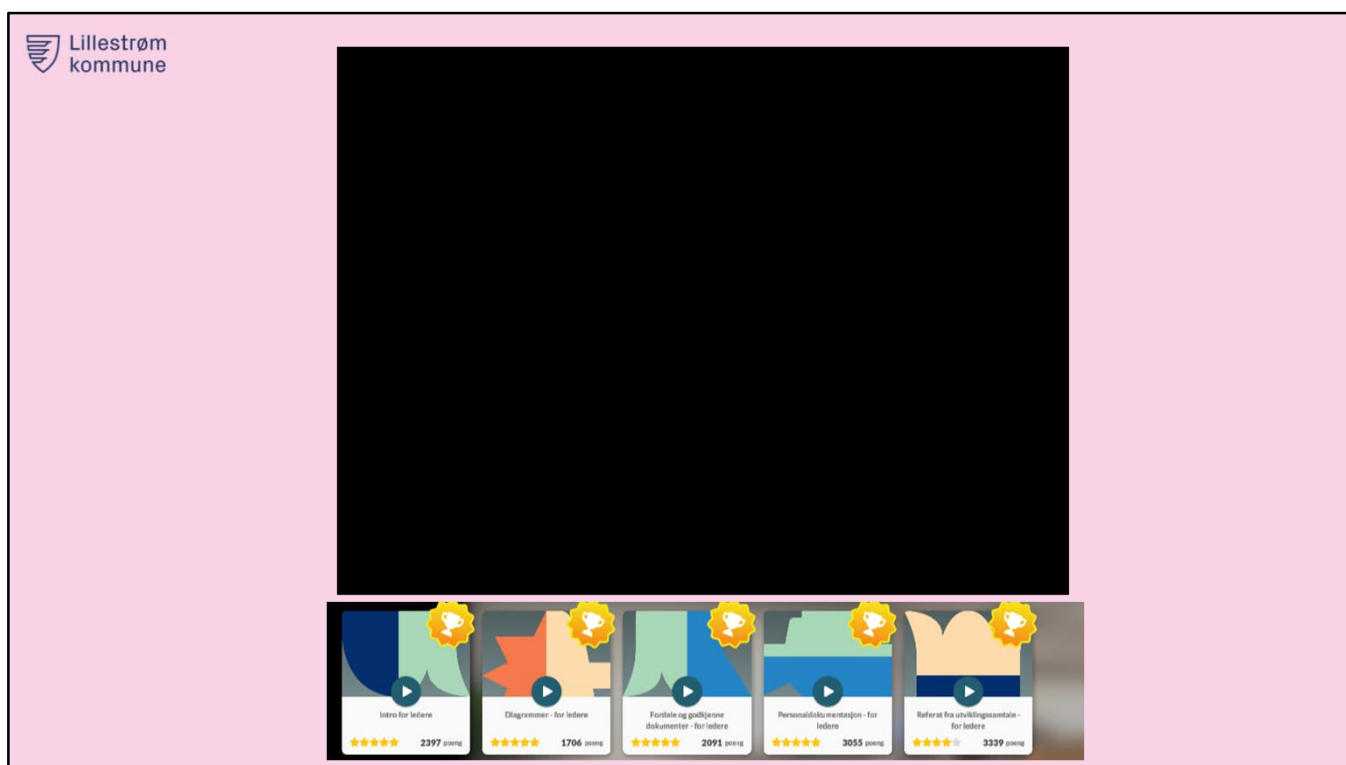
Hei igjen! Du skal skrive et brev til innbyggerne i Fjellveien om at de skal bytte gatenavn til Skoleveien som følge av kommunesammenslåingen. Hva er det første du må gjøre?

Hva er korrekt måte å skrive dato på i P360?

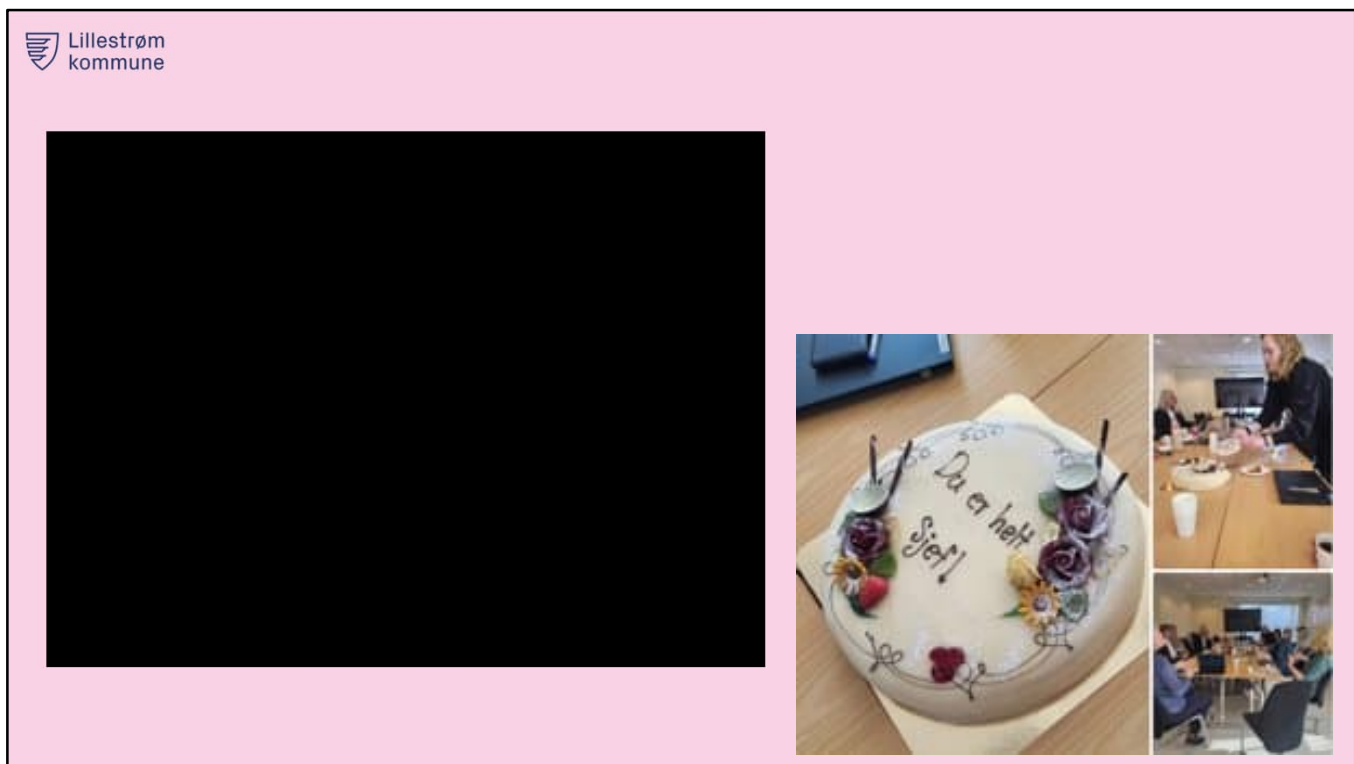
150120
15. Jan. -20
15. januar 2020
15/01/2020
✓ 15.01.2020

Fortsett

For eksempel spillbasert opplæring! Utgangspunkt: man lærer best ved å gjøre, prøve og feile helt selv. Og drives frem av konkurranseinstinkt. Lagde de første modulene av spillet sammen med IT-avdelingen i kommunen

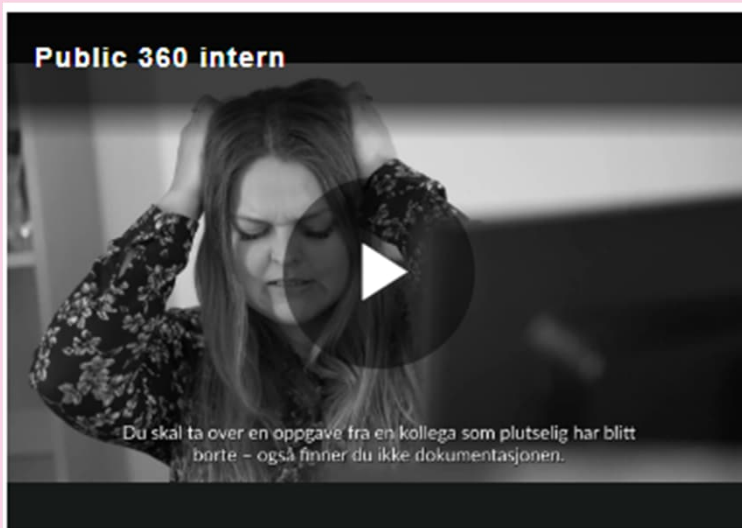


Men de nye modulene har vi på Brukerstøtte laget helt selv. Lansert med en konkurranse, der vi lagde koko gif-er for å skape oppmerksomhet 😊



Og lokket med kake til hele avdelingen som premie ☺

«Hvor vanskelig kan du gjøre det for deg sjæl?»



Nye veier for å lære folk at de må bruke 360 fra start, og ikke lagre dokumentasjonen sin i etterkant? Reklamefilm! Laget internt i kommunen, av oss + kommunikasjonsavdelingen, med ansatte i kommunen som skuespillere.

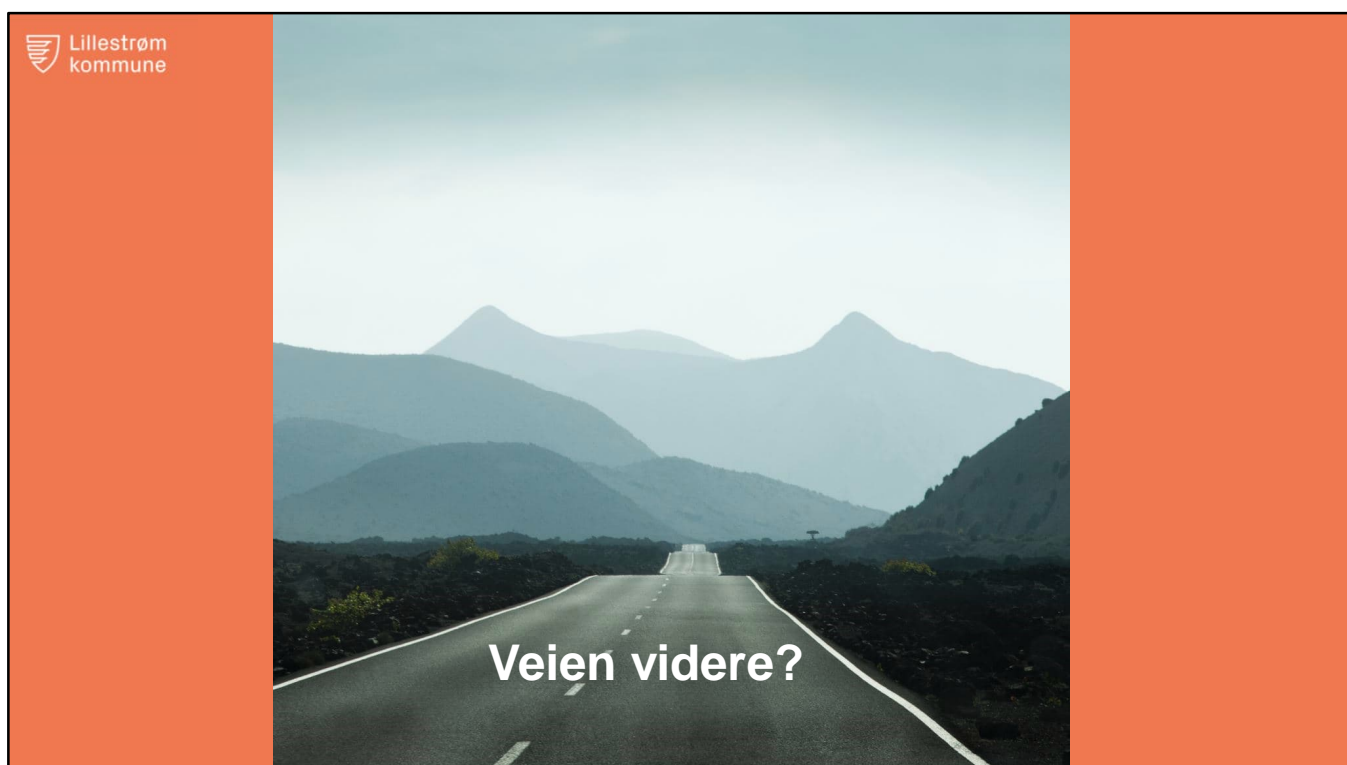


 Lillestrøm
kommune

**Teamwork makes
the dream work!**



Vi har lagt lista kjempelavt for at brukerne våre skal kunne kontakte oss, på den måten de selv ønsker. Og vi har som mål at ingen skal føle seg dumme når de kontakter oss. Mestringsfølelsen er viktig, og vi er på lag med saksbehandlerne i kommunen!



Må ha selvtillit nok til å egle oss inn overalt der vi ser vi trengs, og fremdeles finne nye metoder for å lære bort det vi kan best. Har det siste halve året vært på «konsulentoppdrag» hos Byggherre i kommunen, og lært dem direkte hvordan de skal håndtere dokumentasjonen sin, slik at de selv kan ta ansvar for å følge opp dette fremover.



Lillestrøm kommune

Uke 1

onsdag 4. januar 2023

10:00 **Hjelp i P360 - E.P. Byggherre**

Uke 2

onsdag 11. januar 2023

Hele dagen **Byggherre**

09:00 **Avdelingsmøte Byggherreavdelingen**
Berger H338 - Rådhuset - 3.etg (17)

Uke 3...

onsdag 18. januar 2023

Hele dagen **Byggherre**

09:00 **Avdelingsmøte Byggherreavdelingen**
Kongsrud A830 - Rådhuset - 4.etg (10)

10:00 **Dokumentasjon - Public 360**
Brukerstøttes kontor - 2. etg. Brofløyen R...

12:00 **Dokumentasjon - Public 360**
Brukerstøttes kontor - 2. etg. Brofløyen R...

14:00 **Politisk saksfremlegg**

torsdag 19. januar 2023

09:00 **Praktisk opplæring - P360**
Microsoft Teams-møte

09:30 **Byggherre AMU**
Brukerstøttes kontor - 2.etg. Brofløyen

Var en stor suksess, men tok et par uker før de skjønnte hvilken ressurs de hadde fått tilgang til.

Vi fortsetter med den løsningen fremover, og har plukket oss ut nye avdelinger å besøke. Vi må bare fortelle dem at vi kommer først... Også skal vi se hva annet gøy og lærerikt vi kan finne på i fremtiden for å fange alle brukerne våre. For ingen av dem skal slippe unna oss! 😊



Takk for meg 😊

Rikke Moe

rikke.moe@lillestrom.kommune.no

www.lillestrom.kommune.no