

# **WORKSHOP B**

## **BEDRE SERVICE (-OPLEVELSE) I IT-SUPPORT**

**26. April 2017**

**12:45 – 14:15**

# Brian Vang

DIALOG+  
performerwiz  
ONLINE SOFT SKILL TRAINING



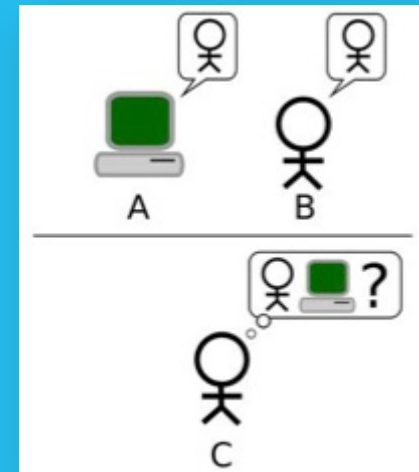
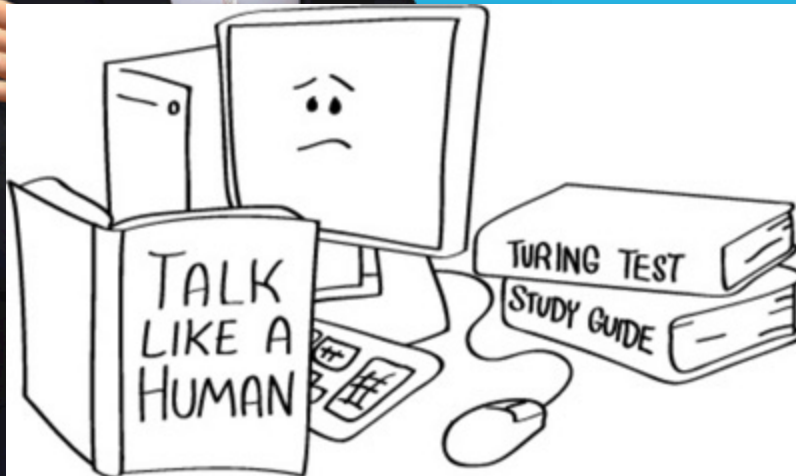


**DET HANDLER VEL BARE OM AT FÅ PROBLEMET  
LØST, SÅ HVORFOR SÆTTER VI IKKE BARE  
ROBOTTER TIL AT LEVERE IT-SUPPORT?**

*'Få inspiration til hvordan du med din  
kommunikation kan skabe bedre  
serviceoplevelser, og herved højere  
brugertilfredshed'*

- ✓ **Stiller afklarende spørgsmål for at identificere problemet**
- ✓ **Tilegner sig ny viden og løsningsmodeller**
- ✓ **Emotionel tilpasning af kommunikation i forhold til brugerens behov og sindstilstand**
- ✓ **Høj effektivitet 24/7 (minus sygdom, pauser, ferie)**

## Turing-testen



Alan Turing - *Computing Machinery and Intelligence* (1950)



A muscular man and a robot are shaking hands in a crowd. The man is on the left, shirtless and muscular, looking towards the robot. The robot is on the right, white and silver, with a human-like face and blue eyes. They are both smiling and shaking hands. The background is a blurred crowd of people.

# **HVEM LEVERER BEDST IT-SUPPORT OG SERVICE (-OPLEVELSE)**

# MENNESKELIGE FORDELE

A background image showing two hands reaching towards each other. The hand on the left is a realistic human hand, while the hand on the right is a metallic, robotic hand. They are positioned as if about to shake hands or support each other.

**EMPATI**

**FØLELSER**

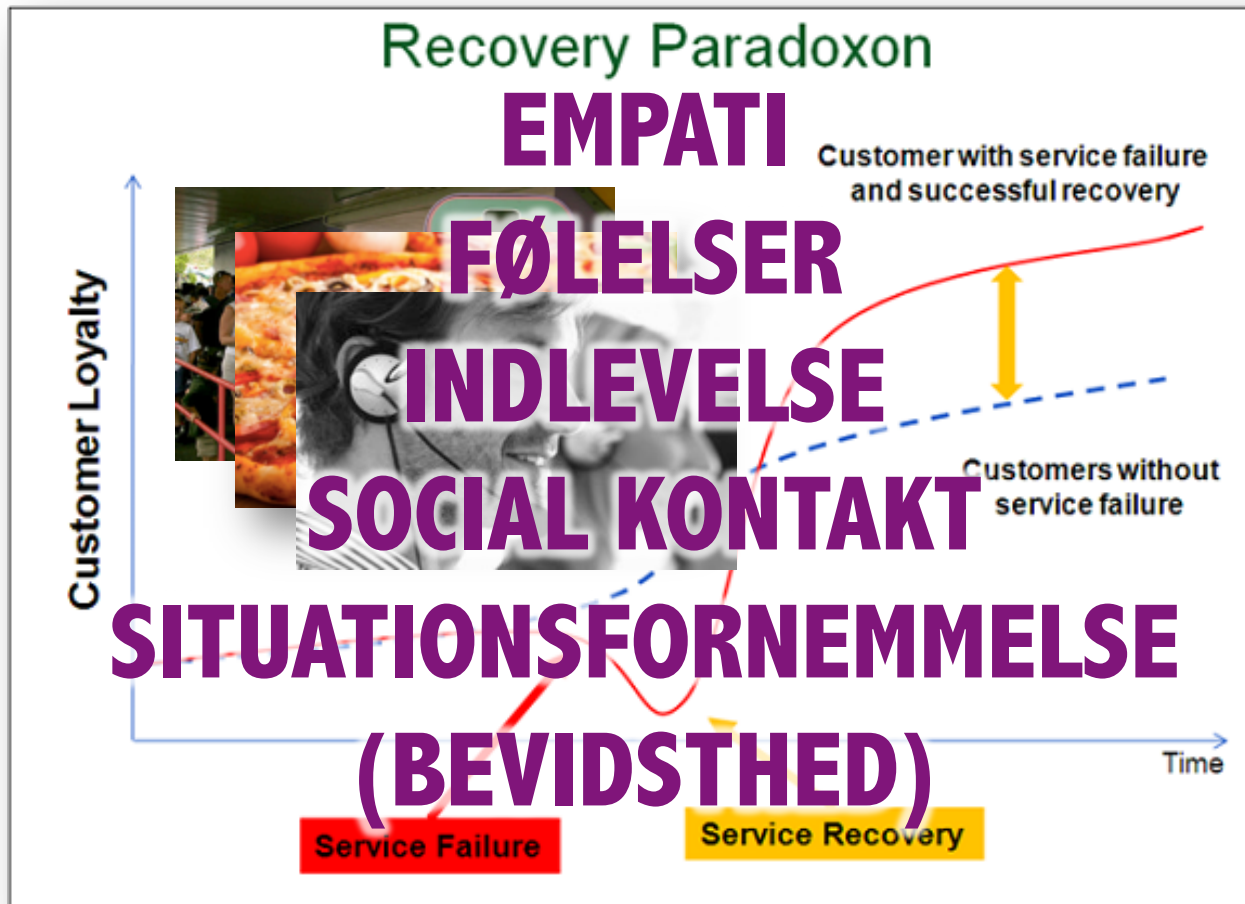
**INDLEVELSE**

**SOCIAL KONTAKT**

**SITUATIONSFORNEMMELSE**

**(BEVIDSTHED)**

# SERVICE RECOVERY PARADOX





# AGENDA

1. BRUGERNE LÆGGER VÆGT PÅ GODE **SERVICEEVNER**
2. VORES **SPROG** PÅVIRKER SERVICEOPLEVELSEN
3. HELP DESK SUPPORTERE KAN STYRKE SERVICEOPLEVELSEN, VED AT KOMMUNIKERE **POSITIVT, ANERKENDENDE OG TRYGHEDSSKABENDE**

*'Få inspiration til hvordan du med din kommunikation kan skabe bedre serviceoplevelser, og herved højere brugertilfredshed'*

# HVAD FORVENTER BRUGERNE AF IT-SUPPORTERE?



**EVNEN TIL AT LØSE  
MIN HENVENDELSE**



**GODE  
SERVICEEVNER**





# HVAD ANGIVER BRUGERNE SOM ÅRSAG TIL UTILFREDSHED

## *At medarbejderen:*

- 1. Virkede uinteresseret**
- 2. Ikke lyttede til hvad jeg sagde**
- 3. Var arrogant og flabet**
- 4. Talte ned til mig**
- 5. Fralagde sig ansvar**
- 6. Ikke anerkendte mit problem**
- 7. Var uhøflig**
- 8. Lod som om det var min fejl**

## **KOMMUNIKATION & SERVICEEVNER**



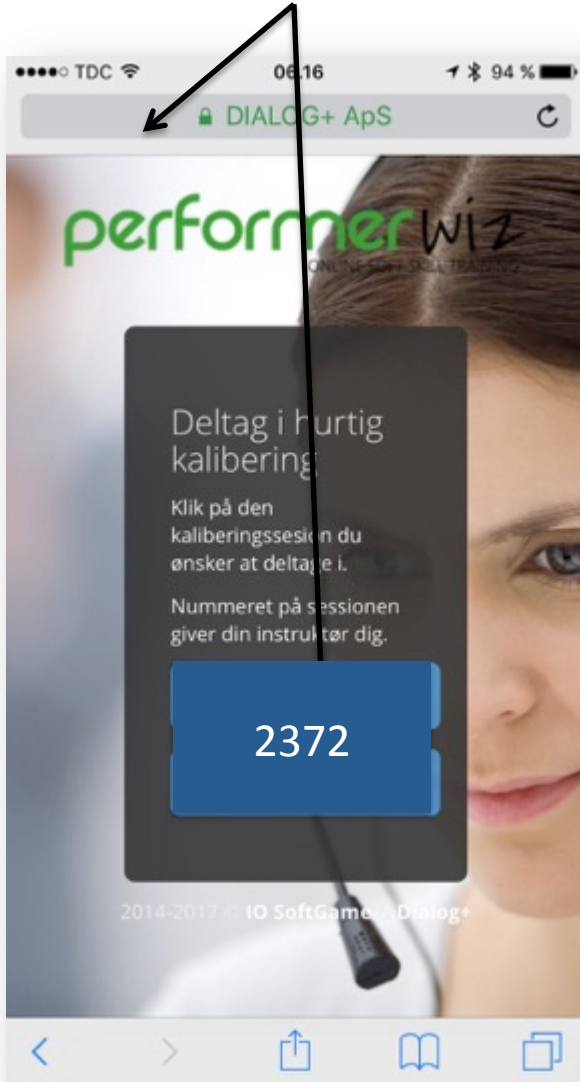


# KOMMUNIKATIV AUTOPILOT



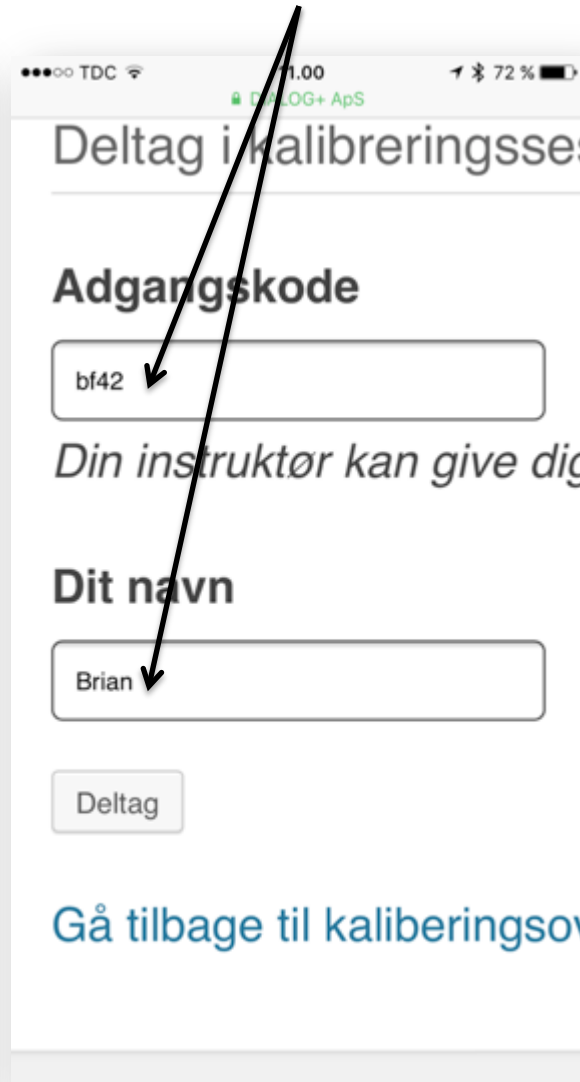
1

performerwiz.dk/deltag



2

4c5b & dit navn



3

Tast evaluering





TDC 11.21 86%

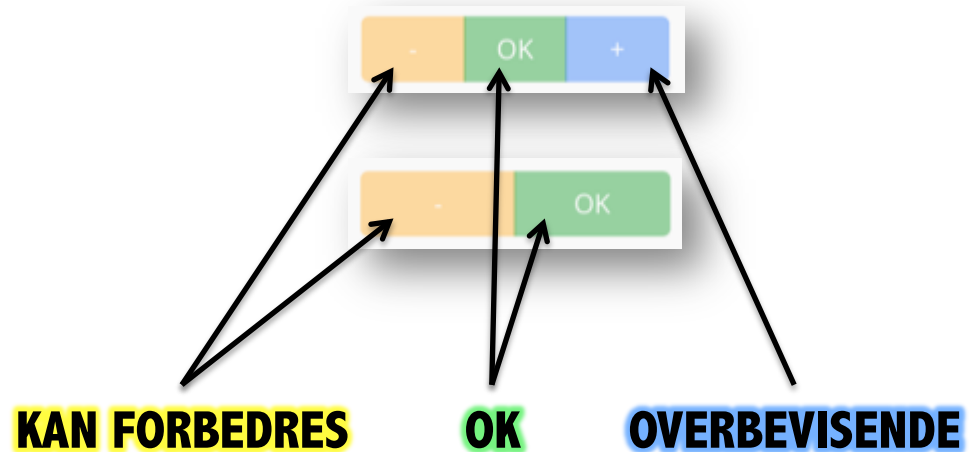
DIALOG+ ApS

Interaktionspunkter Vurdering

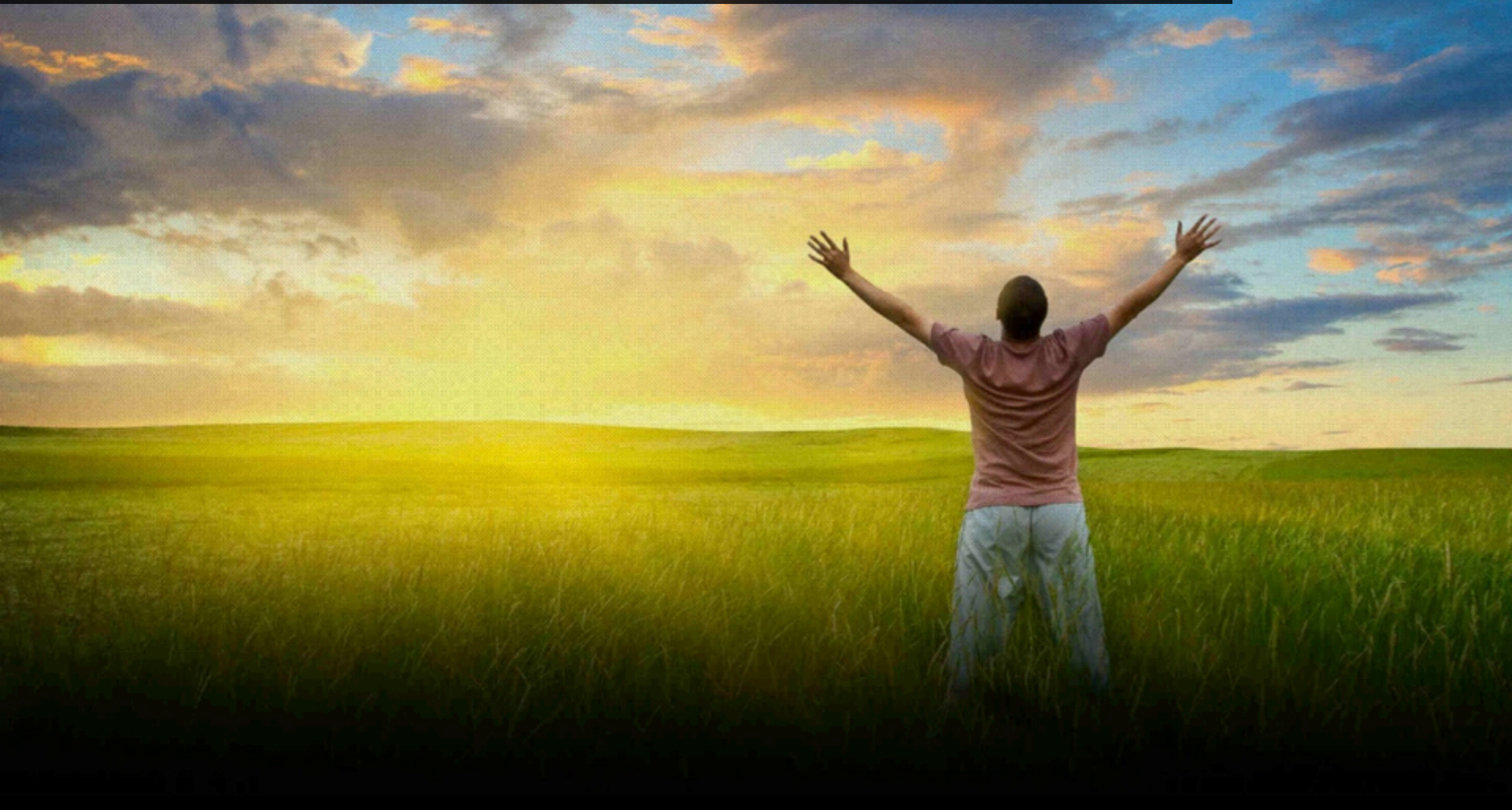
1. Er supporteren venlig og imødekommende?  -  OK  +
2. Bliver der skabt en god relation til brugeren?  -  OK  +
3. Er supporteren proaktiv?  -  OK  +
4. Bliver problemet afdækket?  -  OK  +
5. Kommunikerer supporteren konkret og præcist?  -  OK  +
6. Bliver der skabt tryghed for brugeren?  -  OK  +
7. Kommunikerer supporteren positivt?  -  OK  +
8. Afsluttes samtalen godt?  -  OK  +

Indsend min evaluering

# PROBLEMER MED PROJEKTOR



# POSITIV PSYKOLOGI I KOMMUNIKATION & IT-SUPPORT





# IT SUPPORT HANDLER (OGSÅ) OM FØLELSER



# HVAD SKAL DER TIL FOR AT **STYRKE** SERVICEOPLEVELSEN I JERES SERVICE DESK?

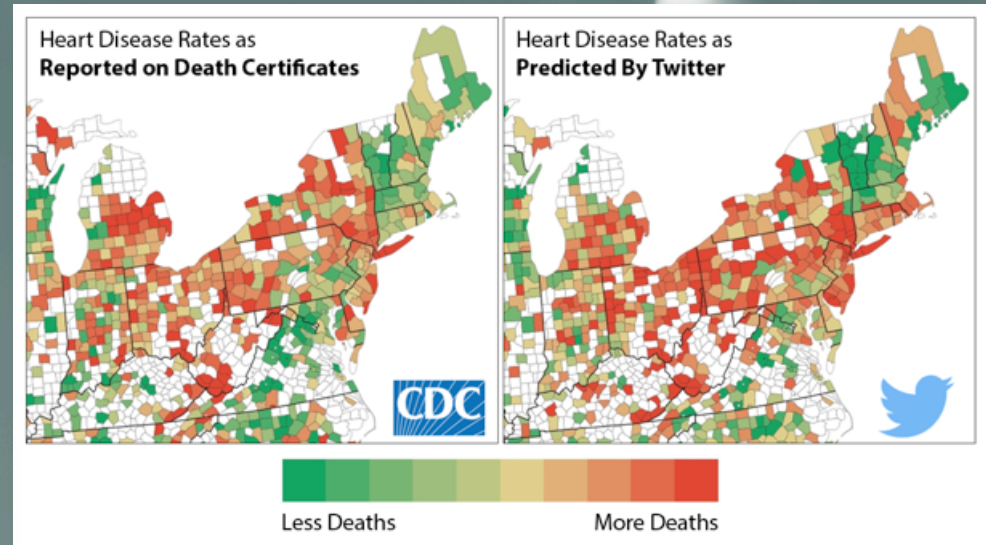
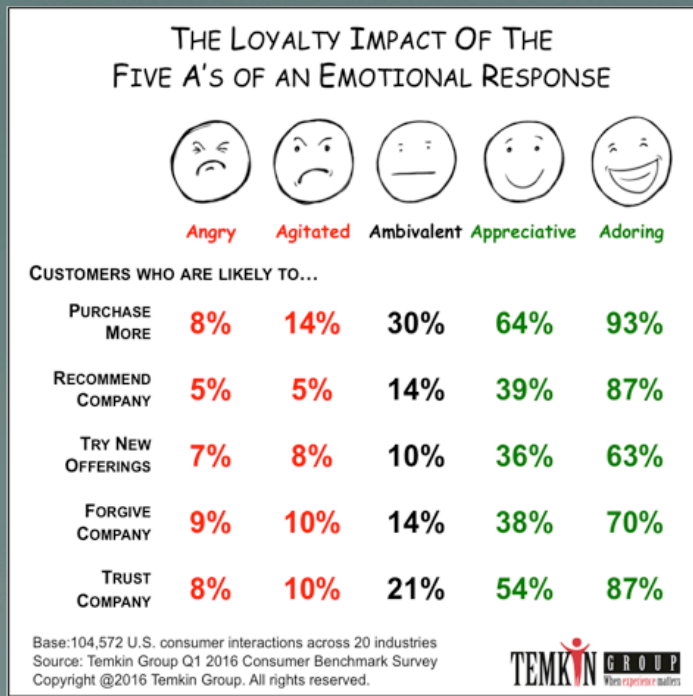
1. Virkede uinteresseret
2. Ikke lyttede til hvad jeg sagde
3. Var arrogant og flabet
4. Talte ned til mig
5. Fralagde sig ansvar
6. Ikke anerkendte mit problem
7. Var uhøflig
8. Lod som om det var min fejl



**RATIO**



# VI PÅVIRKER HINANDEN MED VORES SPROGBRUG



TEAM PERFORMANCE	POSITIV	NEGATIV
HIGH	6	1
MIDDLE	2	1
LOW	1	3

POSITIVT	NEGATIVT
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ANERKENDELSE</li> <li>▪ STØTTE</li> <li>▪ HJÆLPSOMHED</li> <li>▪ SYMPATI</li> <li>▪ GIVE KOMPLIMENTER</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KRITIK</li> <li>▪ AFVISNING</li> <li>▪ UTILFRESHED</li> <li>▪ KYNISME</li> <li>▪ NEDVURDERING</li> </ul>



# POSITIV KOMMUNIKATION I IT-SUPPORT

- **TAK FORDI DU VENTEDE**
- **LAD OS LØSE PROBLEMET MED DET SAMME**
- **TAK FOR DIN TÅLMODIGHED**
- **TAK FORDI DU GØR OPMÆRKSOM PÅ DET**
- **DU ER ALTID VELKOMMEN TIL AT RINGE IGEN**
- **DU HAR VÆRET MEGET HJÆLPSOM**
- **DET ER RIGTIG FINT AT DU HAR...**
- **HAV EN GOD DAG**
- **GOD FORNØJELSE MED...**

## POSITIVE UDSAGN

- **ANERKENDELSE**
- **STØTTE**
- **HJÆLPSOMHED**
- **SYMPATI**
- **GIVE KOMPLIMENTER /ROS**

**BRUG POSITIVE ORD OG VENDINGER**

**ANERKEND BEHOV OG FRUSTRATIONER**

**SE MULIGHEDER FREMFOR LUKKEDE DØRE**

# COCKPIT TESTEN

DET ER KAPTJN ERIKSEN  
VI GØR KLAR TIL LANDING  
VI HAR NOGET SIDEVIND OG  
MIN HØJDEMÅLER **VIRKER IKKE**  
MEN **JEG VIL PRØVE** AT LANDE FLYET  
SÅ GODT JEG KAN

## UDSAGN SOM KAN SKABE UTRYGHED FOR BRUGEREN

Jeg må jo prøve om jeg finde ud af det

Ej, nu går mit system ned igen

Vi har altid problemer med vores systemer

Hov, det var underligt

Ups!

Jeg er ikke sikker, men måske er fejlen rettet

Jeg er slet ikke sikker

Jeg har ingen anelse om hvad der er sket

Det har jeg aldrig oplevet før



**HVAD SIGER I TIL BRUGERNE SOM KAN SKABE TRYGHED ELLER UTRYGHED?**



# SKAB SIKKERHED OG TRYGHED

- **JEG VIL SØRGE FOR AT...**
- **JEG GØR DET MED DET SAMME**
- **JEG GARANTERER AT....**
- **JEG TJEKKER OP PÅ DET MED DET SAMME**
- **LAD MIG DOBBELTTJEKKE FOR AT VÆRE SIKKER**
- **LAD OS GØRE DET SAMMEN**
- **JEG HAR UNDERSØGT X FOR AT SIKRE Y**
- **JEG HAR FÅET BEKRÆFTET AF MINE KOLLEGER**
- **NU HAR JEG TALT MED EN EKSPERT PÅ OMRÅDET**
- **VI ER BEKENDT MED FEJLEN OG LØSER DET NU**

# ANERKENDEDE KOMMUNIKATION

At anerkende er at få modparten til at føle sig:

**HØRT - FORSTÅET - ACCEPTERET**

FRUSTRATION  
OG BEHOV



ANERKENDEDE  
RESPONS

**”Det kan jeg godt forstå....”**

**”Jeg kan godt se at det ikke kan fungere for dig....”**

**”Nej, den løsning er selvfølgelig ikke optimal for dig”**

**”Ja, vi skal naturligvis ringe til dig som vi har lovet...”**





# PEAK-END RULE I KOMMUNIKATION

VI VURDERER OG HUSKER ISÆR OPLEVELSER PÅ HVORDAN DE PEAKER OG HVORDAN DE SLUTTER



**HVORDAN KAN I SKABE  
ET POSITIVT PEAK?**





# FØRSTEHÅNDSINDTRYKKET HAR KONSEKVENSER



VI HUSKER **NEGATIVE**  
OPLEVELSER BEDRE  
END DE POSITIVE

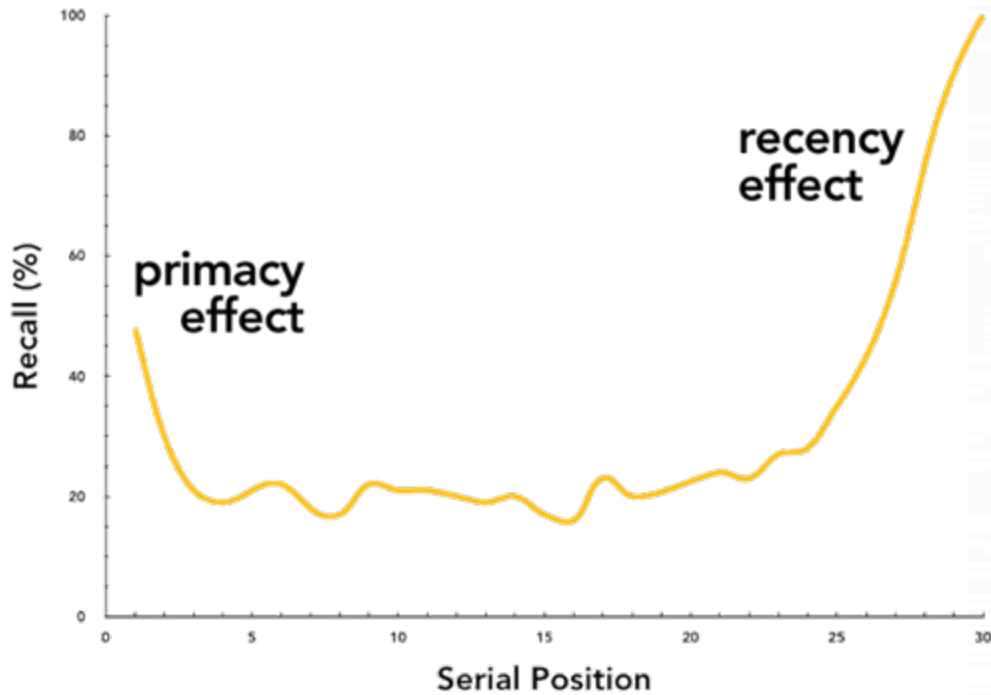


**39%** UNDGÅR KONTAKT  
EFTER **NEGATIV**  
OPLEVELSE (+2 ÅR)



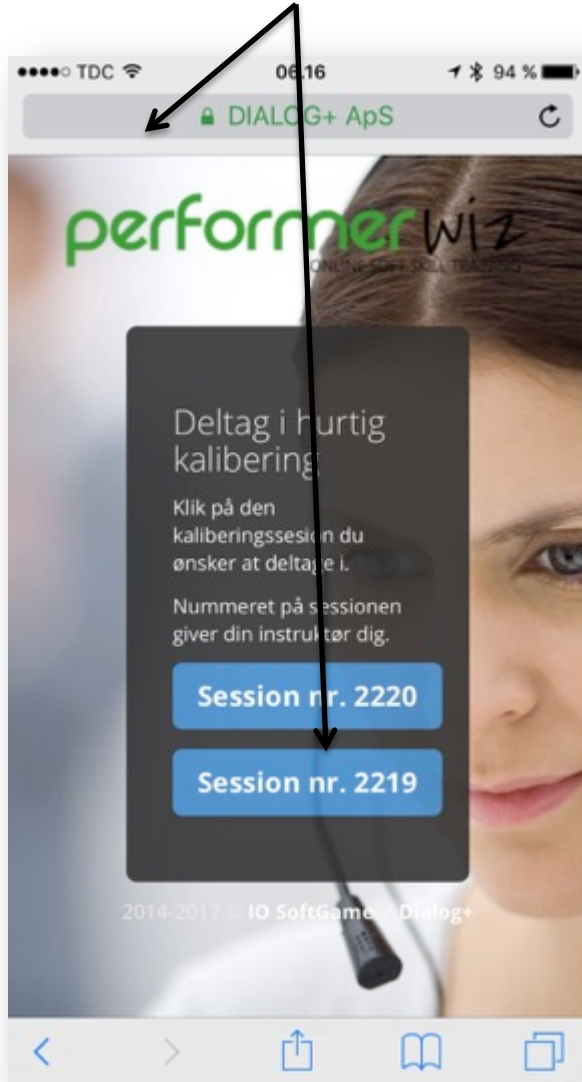
**24%** KONTAKTER  
IGEN EFTER **POSITIV**  
OPLEVELSE (+2 ÅR)

# OPSUMMERING & AFSLUTNING



1

performerwiz.dk/deltag



2

Adgangskode & Navn



3

Tast evaluering



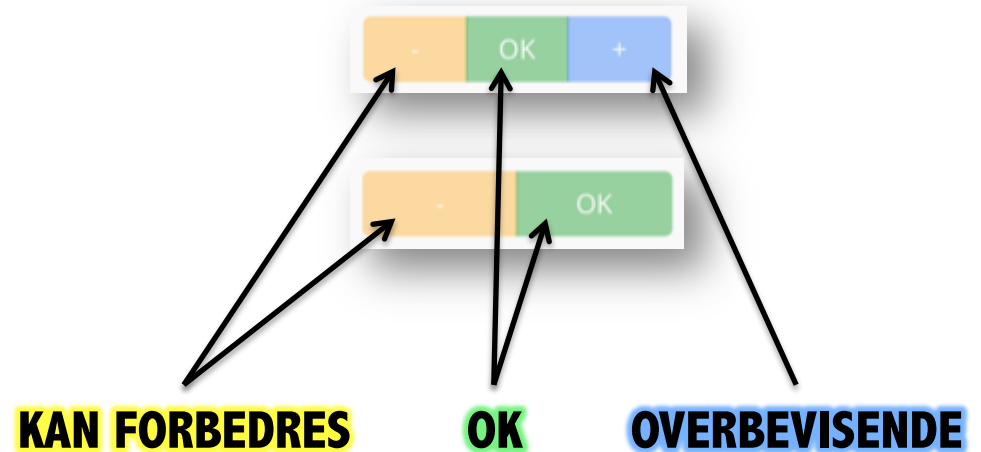
••••• TDC
11.21
86%
DIALOG+ ApS

**Interaktionspunkter** **Vurdering** ⓘ

1. Er supporteren venlig og imødekommende? OK
2. Bliver der skabt en god relation til brugeren? OK
3. Er supporteren proaktiv? OK
4. Bliver problemet afdækket? OK
5. Kommunikerer supporteren konkret og præcist? OK
6. Bliver der skabt tryghed for brugeren? OK
7. Kommunikerer supporteren positivt? OK
8. Afsluttes samtalen godt? OK

**Indsend min evaluering**

# PROBLEMER MED MAILBOKS





# OPSUMMERING FRA WORKSHOP B

- ✓ **FORDELE OG BEGRÆNSINGER VED **ROBOTTER OG MENNESKER I IT-SUPPORT****
- ✓ **BRUGERNE LÆGGER VÆGT PÅ GODE **SERVICEEVNER****
- ✓ **VORES **SPROG** PÅVIRKER SERVICEOPLEVELSEN**
- ✓ **HELP DESK SUPPORTERE KAN STYRKE SERVICEOPLEVELSEN, VED AT KOMMUNIKERE **POSITIVT, ANERKENDENDE OG TRYGHEDSSKABENDE****