



Service Desk

Arla Foods amba

Peter Rechnagel, Service Integration Senior Manager



Copyright 2002 by Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



**“And if you’re not 100% completely satisfied
with our product, remember that a little
disappointment is good for building character.”**



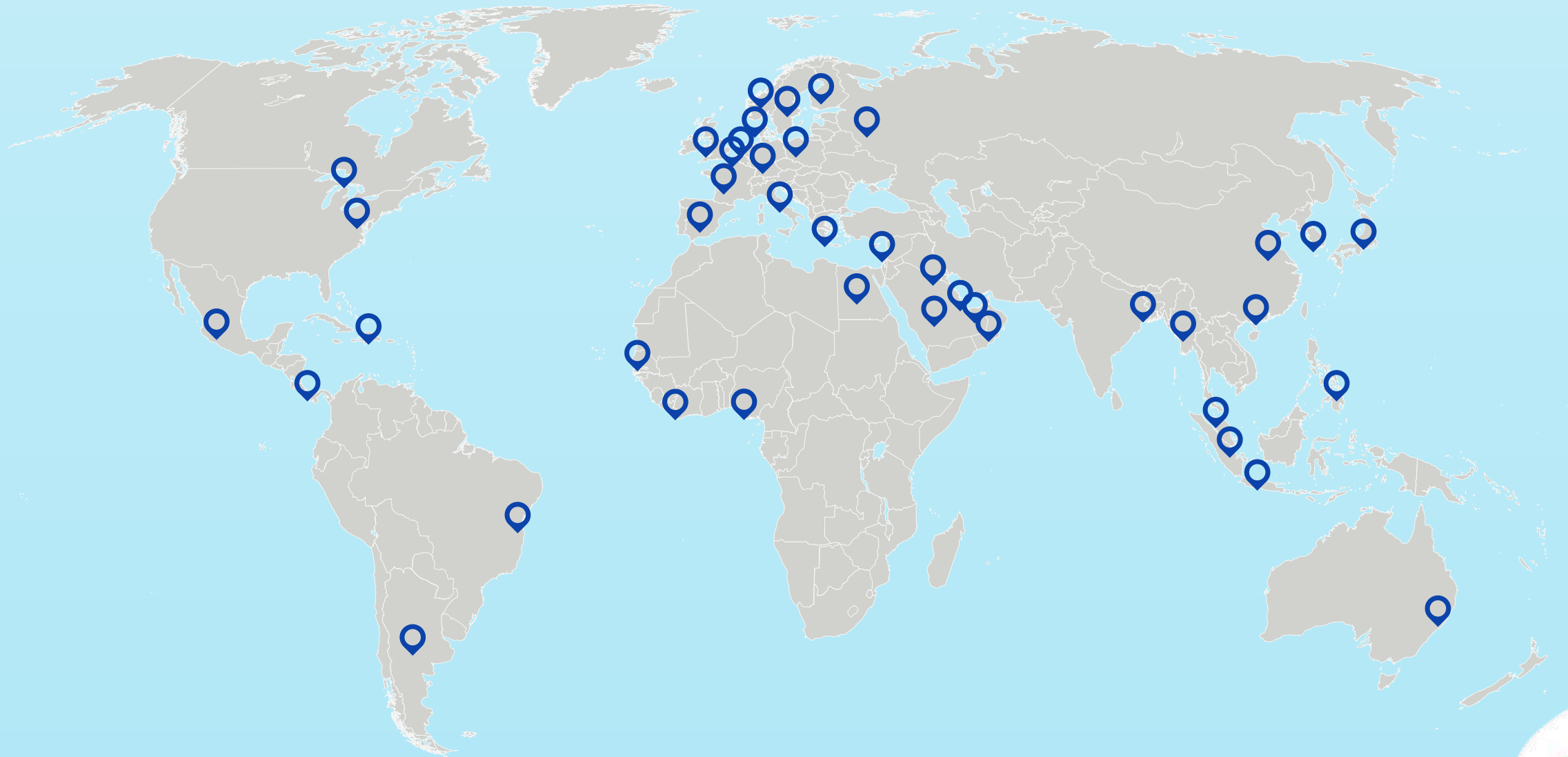
Hvem er jeg?

- Peter Rechnagel, 47 år, gift med Charlotte
- Jeg har arbejdet indenfor IT siden 1994 og har udelukkende beskæftiget mig indenfor Service & Support & Operations
- Jeg har selv arbejdet i en Service Desk
- Jeg er Driftsmand, med stort D
- Jeg arbejder i dag for Arla Foods Amba og køber en Service Desk hos NNIT

Om Arla



Arla i verden



Service Desk i Arla Foods

Hvad tilbydes der?

- 24/7 support
- +2000 individuelle IT Services
- Sprog support på dansk, tysk, engelsk, finsk og svensk
- Telefon, chat og mails
- 16000 henvendelser om måneden

- 19.000 brugere
- 145 lokationer
- 40 lande



Hvor er vi nu?

Hvad skal en Service Desk kunne i dag?

Verden som vi kender den

- **Det sværeste arbejde i IT**

- Man skal kunne forholde sig til et hav af IT services
- Man skal kunne oversætte mellem IT brugere og højt specialiserede teknikere
- Man skal kunne oversætte mellem højt specialiserede teknikere og IT brugere
- Man skal kunne håndtere urealistisk prioritering
- Man skal have bred infrastruktur forståelse
- Alle dage er travle dage

- **GENERALISTER** med store bogstaver



Hvad skal en Service Desk kunne i dag?

Kvaliteten

- Holde et stærk blik på **kvaliteten**
- **Hårde værdier** som:
 - First fix rate
 - Calls dropped
 - Ticket routing accuracy
- **Bløde værdier** som:
 - Tlf. kultur
 - Spørgeteknikker
 - End User Satisfaction



Hvad skal en Service Desk kunne i dag?

Stakeholders

- Engang var den typiske **Service Desk intern**
 - Man var ansat i et ikke IT firma, som man supporterede
 - Resten af IT staben var også i firmaet
- **Outsourcing** kom
 - Og nu supporterede man et firma, men ikke længere var en del af
- **Multisourcingen** kom
 - Og nu var der mange IT firmaer, som hver især havde ansvaret for en del af totalen

INTERN

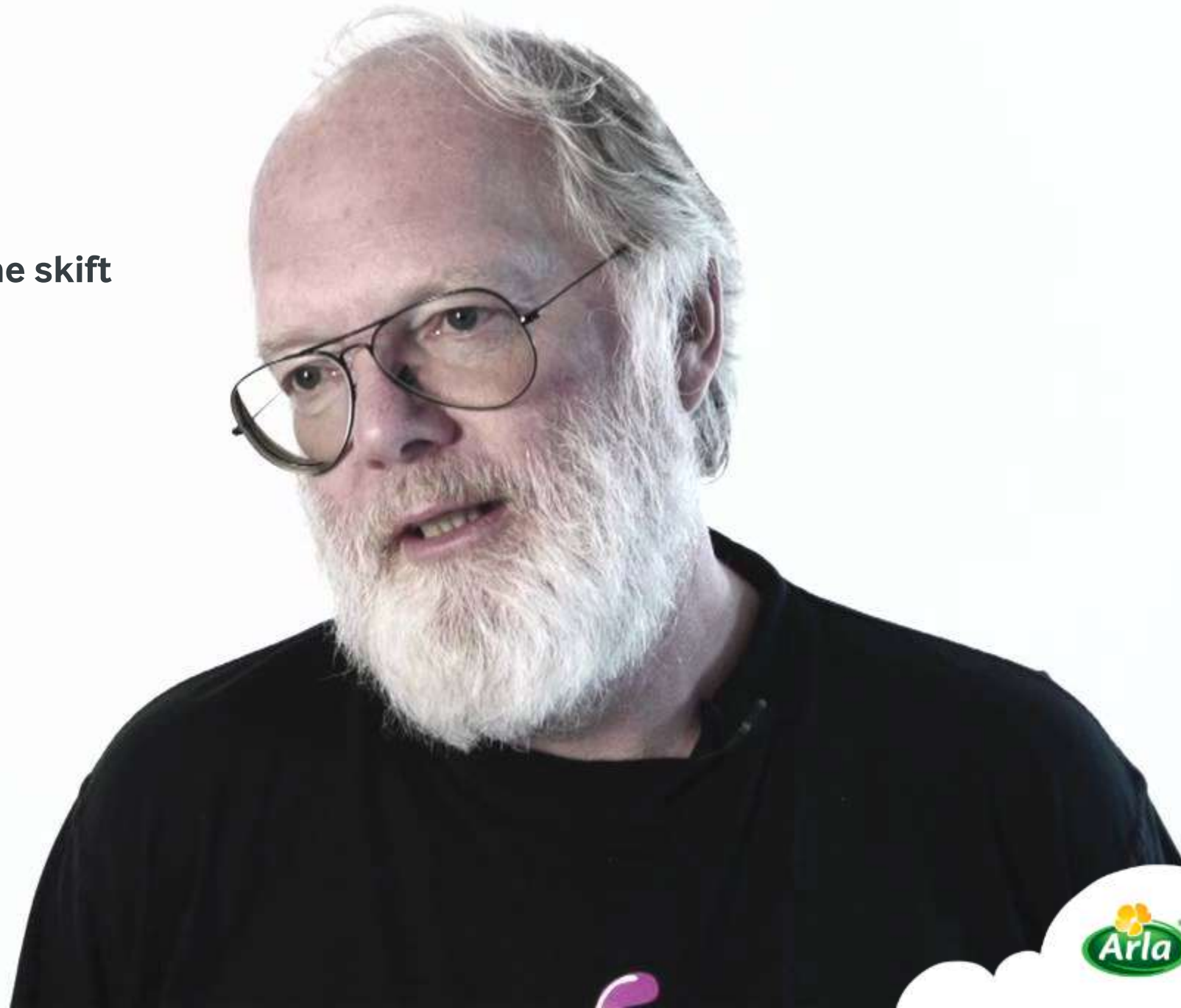
OUTSOURCING

MULTISOURCING

Fundamentet

Fremtiden kommer

- Men nu kommer der et **paradigme skift**
- Den **4. industrielle revolution**
(Preben Mejer/ InnovationLab)
- Hvad vil der forventes af en
Service Desk i fremtiden?



Fremtiden

De næste ændringer

What's next

- Lyt – Løs – Dispatch **arbejdsgangen er under pres**
- De lette og hurtige opgaver vil blive **automatiseret**
- Dette arbejde er **under stærkt pres fra**
 - Automatiske rolle tildelings værktøjer
 - Automatiske password reset værktøjer
 - Scriptet fejlretningsværktøjer bliver bedre og bedre
- Mellem 30 og 40% af ticket volumen ligger her



Og konkurrencen skærpes

A.I. kommer

I har sikkert alle sammen stiftet bekendtskab med diverse A.I. produkter



Og brugernes krav skærpes

Ny type af slutbrugere

- Større krav til kommunikationskanaler
 - Chat, mail og tlf. ikke længere nok
- BYOD
 - Frit device valg
- Expert hjælp
 - Brugere har allerede googlet deres problem
- A.I. og robotter bliver også til brugere, og vil bede om hjælp



Men hvad med os?

Bliver vi alle sammen arbejdsløse?



The New Need



Det daglige arbejde

Fremtiden i en Service Desk

- **Support gennem flere typer af kommunikationskanaler**
 - Sociale netværk, Mobile self service, A.I. og chat bots
- **Overtage sessioner fra A.I.**
 - Når kun et menneske kan forstå
- **Servicere brugere på sædvanlig vis**
 - På de mere komplekse opgaver



Svaghederne i designet

Forudselige problemer

- **Chat bots / A.I. ved kun hvad de er blevet fortalt**
 - De kan nogenlunde gennemføre en samtale, men den konkrete viden som bruges til at hjælpe brugeren, er blevet lagt ind af en vidensmedarbejder
- **Mange bots kan i dag ikke "høre" forskel på udsagnene**
 - Book a ship
 - Ship a book
- **Exit plan**
 - Hvis du ønsker at skifte A.I. vendor? Kan du eksportere og importere A.I. mellem platforme?



Knowledge er det nye sort

Videns medarbejderen

- Hurtige og repetative opgaver vil forsvinde og blive overtaget af A.I. og/eller self service portaler
- Men disse systemer fungerer udelukkende på basis af den viden som de gives
- Og den viden bor i dag hovedsagligt i Service Deske
- Vi er på vej mod at Service Desk medarbejderen flytter sig fra support giver til knowledge administrator



Det daglige arbejde

Viden



For at sikre de hårde KPI'er og first fix rate og lign. samt holde self service portaler og A.I. opdateret skal der bruges **ny viden som skal:**

- Indsamles
- Indsættes
- Reviewes
- Distribueres
- Etc.

Hvor er Arla og NNIT på vej hen sammen?

Knowledge Management

Det centrale element

- Knowledge er allerede i dag kernen i Servicen Desken
- Alle roller omkring Knowledge er fuldt ud integreret
- Sager kan kun lukkes ved at henvise til det knowledge man brugte til løsning
- Hvis knowledge mangler, oprettes request på ny knowledge

- Den første Self Service portal er introduceret (automatisk SAP rolle tildeling)
- POC er søsat for chatbot / A.I.
- Faste møder holdes for at tiltrække mere komplekse opgaver

Konklusion



Der vil fortsat være brug for mennesker

- Men der vil være et stigende krav til at bevæge sig væk fra password resettere
- Og bevæge sig imod høj kompetente vidensformidlere



Thank you

