

## Service Desk & IT Support Dagen

Chatbot og ITSM i praksis

14. juni 2019

## Agenda

1. Kort introduktion til Clever Choice og Cherwell
2. Service – interaktion med kunden
3. Hvordan gør man så?
4. Spørgsmål

## **1. KORT INTRODUKTION TIL CLEVER CHOICE OG CHERWELL**

## Clever Choice

- ✓ Ambition om bedre it-projekter
- ✓ Moderne teknologi & stærke værdier
- ✓ IT & Enterprise Service Management
- ✓ Vi lykkedes, når vores kunder lykkedes
- ✓ Team af dedikerede personer
- ✓ Skalerer med samarbejdspartnere



**2014**

Clever Choice grundlagt

**10+**

Medarbejdere

**+30**

Cherwell kunder

**+400%**

Lønsom vækst siden start

## Cherwell fokus - af en årsag

- ✓ Markedet præget af manglende konkurrence
- ✓ Antal ældre og umoderne løsninger i markedet
- ✓ Antal mindre leverandører med niche fokus
- ✓ Ofte kun en "valgmulighed"
- ✓ Kunder kender ikke alternativer
- ✓ Konkurrence er godt for alle (nødvendigt)
- ✓ Cherwell er udfordreren der giver valgmuligheder



# Why Cherwell

## TOTAL COST OF OWNERSHIP

Low admin costs

Easy upgrades

Low development costs

Concurrent licensing

## TIME TO VALUE

Rapid implementation

OOB mApps and solutions

Integration flexibility

## CUSTOMER EXPERIENCE

Flexible terms and deployment

Fantastic user community

Customer Centric

## 2. SERVICE – INTERAKTION MED KUNDEN

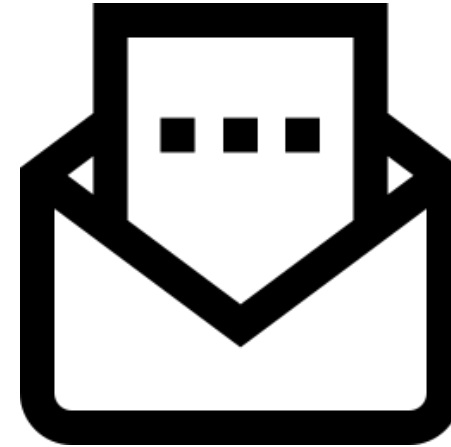
## Kontakt muligheder Fordele og Ulemper

- ✓ Email
- ✓ Telefon
- ✓ Portal/formular
- ✓ Chat
- ✓ Chatbot



## Email

- ✓ Ustruktureret
- ✓ Envejs



## Telefon

- ✓ Real tid
- ✓ En agent til en kunde
- ✓ Struktureret (muligt, men i praksis ??)



## Portal/formular

- ✓ Struktureret
- ✓ Ekstremt asynkront
- ✓ Envejs



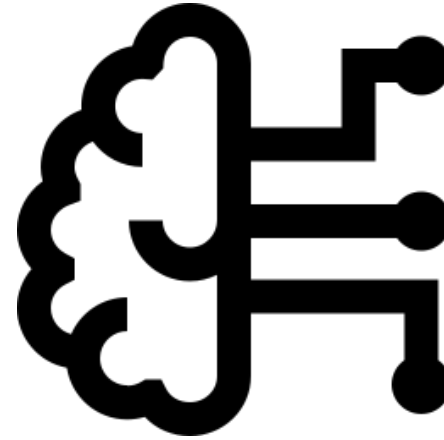
## Chat

- ✓ Struktureret
- ✓ Asynkronkt
- ✓ En agent til flere kunder



## ChatBot

- ✓ En agent til **mange** kunder
- ✓ Struktureret
- ✓ Asynkront



### 3. HVORDAN GØR MAN SÅ?

## Muligheder

- ✓ Bomgar Chat og Remote
- ✓ BotXO
- ✓ PureChat
- ✓ Tawk.to

## WARNING – CODE !

- ✓ <!--Start of Tawk.to Script-->
- ✓ <script type="text/javascript">
- ✓ var Tawk\_API=Tawk\_API|| {}, Tawk\_LoadStart=new Date();
- ✓ (function(){
- ✓ var
- ✓ s1=document.createElement("script"),s0=document.getElementsByTagName("script")[0];
- ✓ s1.async=true;
- ✓ s1.src='https://embed.tawk.to/5d033dc253d10a56bd7a0789/default';
- ✓ s1.charset='UTF-8';
- ✓ s1.setAttribute('crossorigin','\*');
- ✓ s0.parentNode.insertBefore(s1,s0);
- ✓ })();
- ✓ </script>
- ✓ <!--End of Tawk.to Script-->



Final step.. you're almost there!



Install Widget

To install tawk.to, you can place this code before the **</body>** tag on every page of your website.

```
<!--Start of Tawk.to Script-->
<script type="text/javascript">
var Tawk_API=Tawk_API|| {}, Tawk_LoadStart=new Date();
(function(){
var
s1=document.createElement("script"),s0=document.getElementsByTagName(
"script")[0];
```

**Or** you can also use a tawk.to plugin for one of the popular platforms

Wordpress

You may also send these instructions to your developer

Enter your developer's Email here

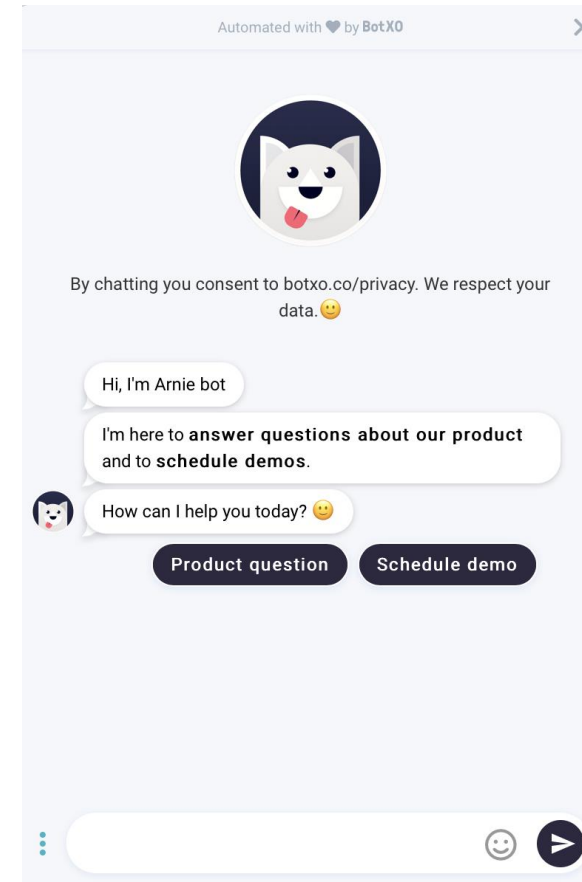
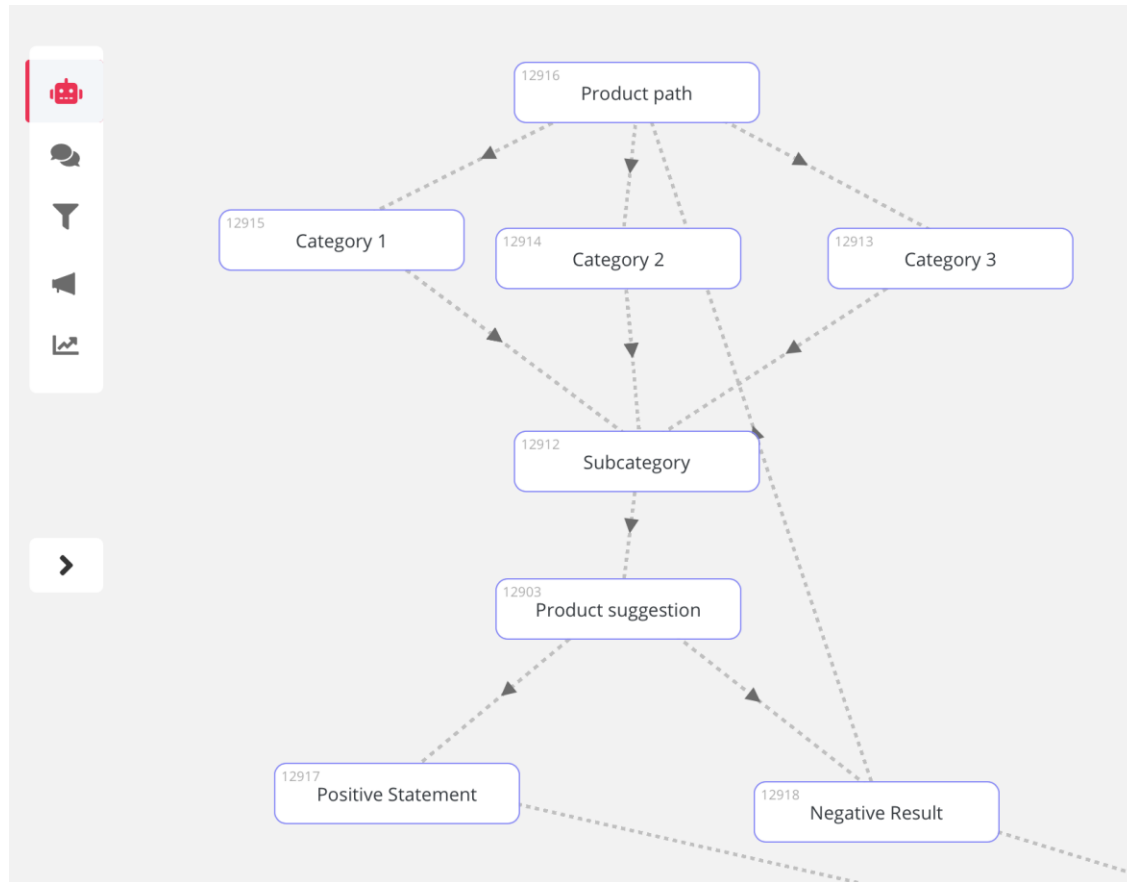
If you want to send to multiple email addresses, separate them by comma.

< Back

Done



## Et eksempel



Spørgsmål?

