

Peopleteam

pt

# Fremtidens udfordringer i



## IT Service Desken

...samt forslag til løsninger

# Udfordringer

- Nye samarbejdsformer, remote samarbejde
  - Outsourcing/offshoring/nearshoring – Corona?
- Mere kompleksitet i dagligdagen
  - Compliance/GDPR/processer
- Krav om mere agilitet
  - Agile/ SAlFe, Lean, DevOps m.m.
- Mere drift – og dermed mindre tid til udvikling og forbedringer
  - Kunden (endnu mere) først, (endnu mere) krævende brugere



**FINDES DER EN SILVER BULLET?**

# Emner for webinaret

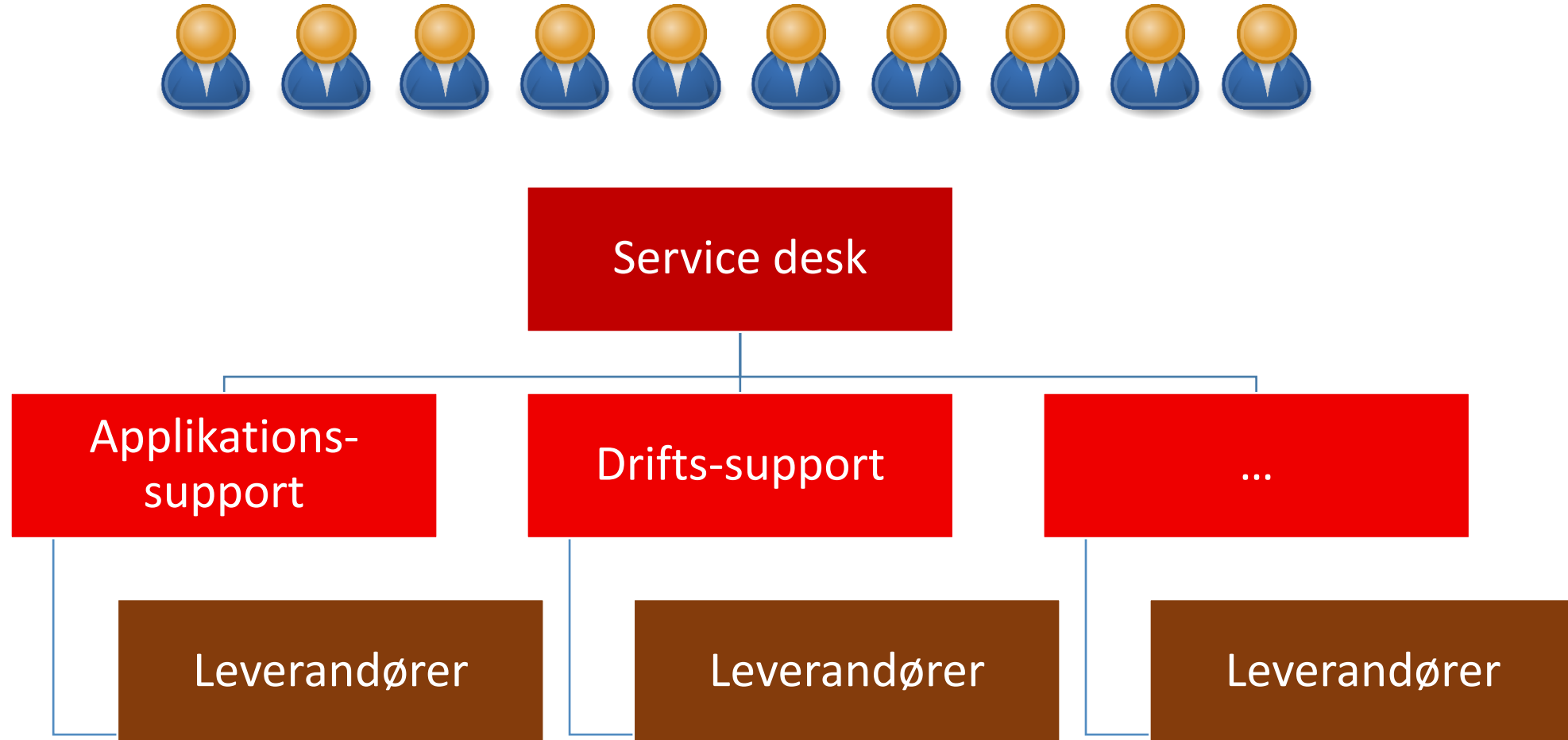
- Shift-Left
- Knowledge management
- Problem management
- Swarming
- AI/Chatbot
- Talegenkendelse
- Den gode kommunikation
- Måling af effektivitet og performance



LINKS TIL ET SPADESTIK  
DYBERE PÅ UDVALGTE SLIDES



# Klassisk hierarkisk support (eskalerings-support)



# Hierarkisk support



## Karakteristika

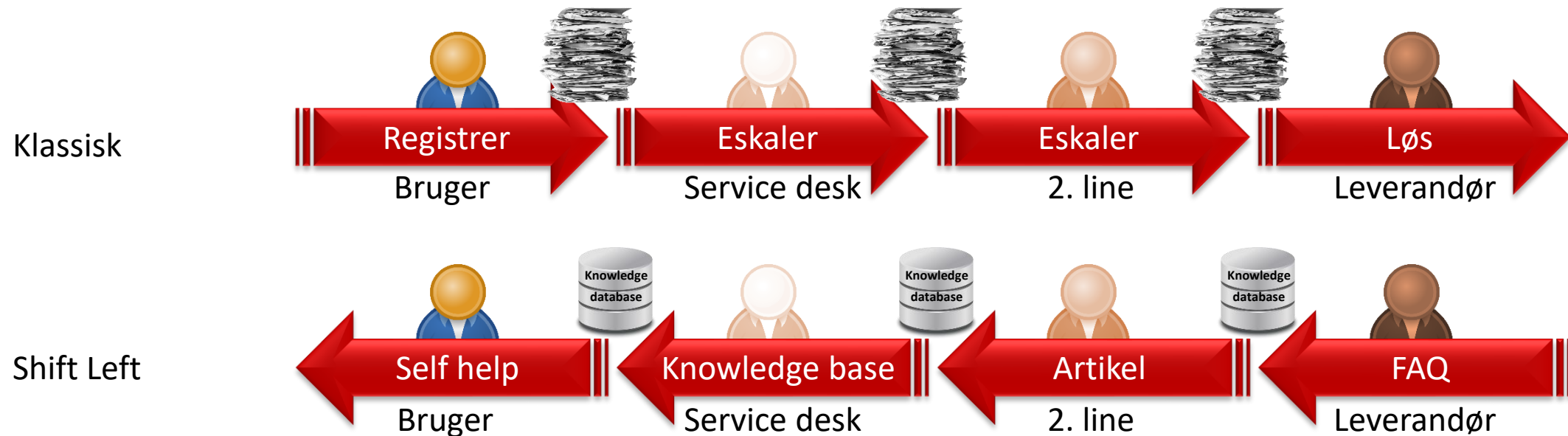
- Sager “skubbes” rundt indtil nogen har tid

## Udfordringer

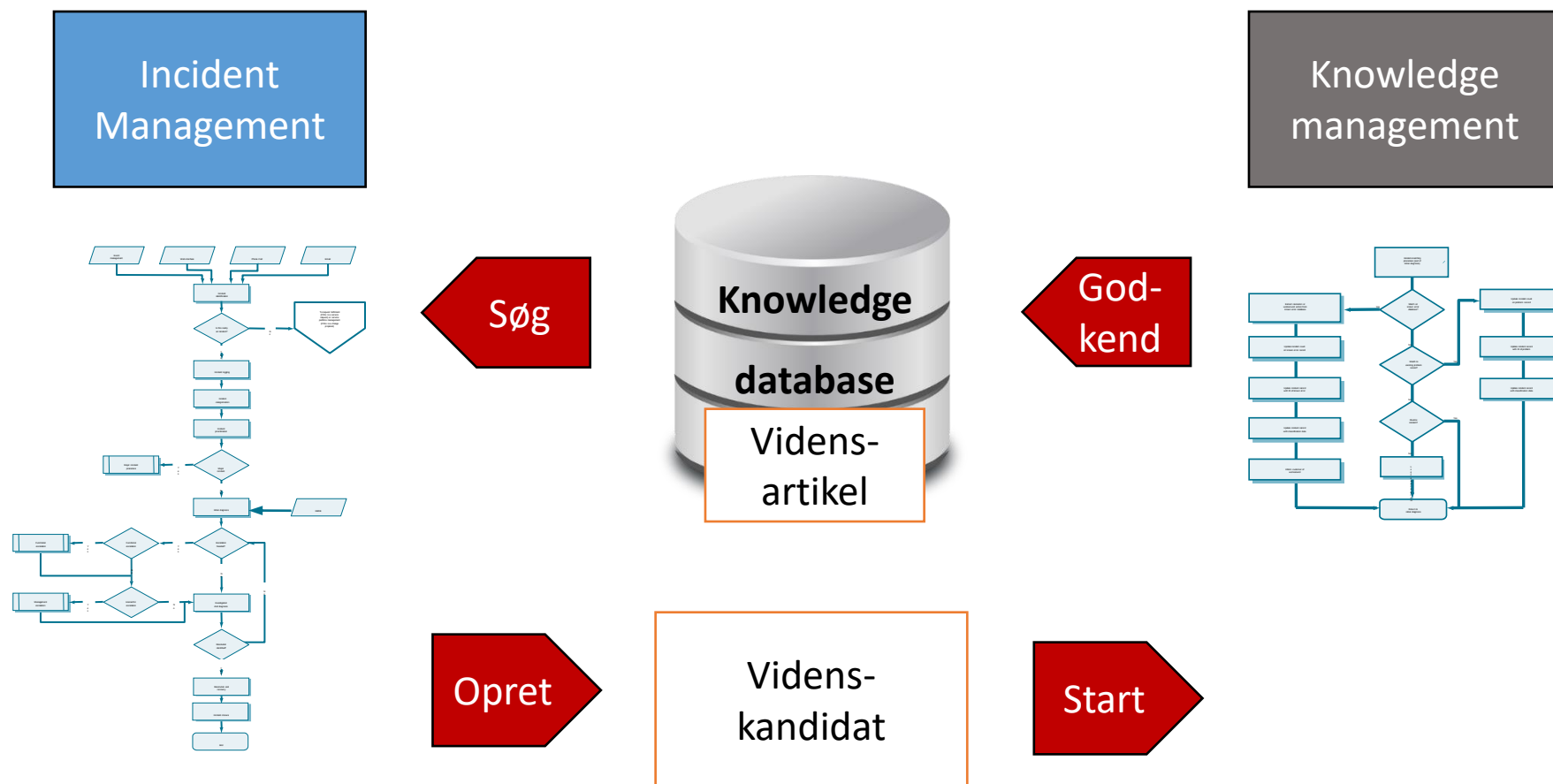
- Kødannelse, push-oplevelse, silodannelse
- Modstand ved travlhed, manglende information, fejleskalering

# Shift Left

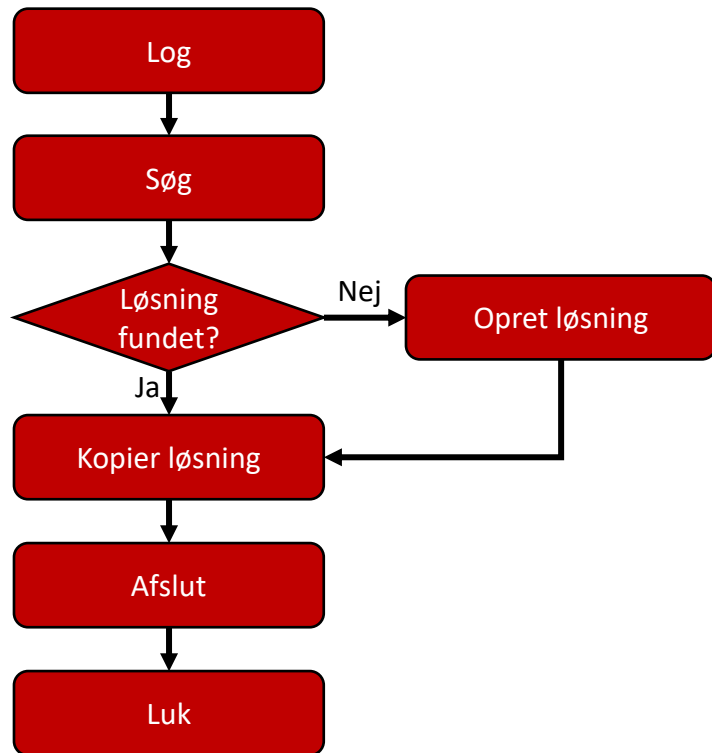
- Flyt viden, arbejde og værdi tættere på behovets kilde (brugeren)
- Knowledge management er afgørende
- Knowledge management er både værktøj, process og kultur



# Traditionel knowledge management



# SOKA knowledge management



Incident + Knowledge  
Management



Søg

Opret

Kopier

Afslut



# SOKA knowledge management

- Mere kultur end værktøj
- Værktøj, søgemotor, ranking må ikke underkendes
- Gode resultater med det rette fokus (deflection rate)



# Bag SOKA

- The big why
- God praksis for knowledge management
- Artikeltyper
- Den gode artikel:
  - Formlen for artiklens emne (søgbarhed)
  - Miljøet, som artiklen kan bruges i
  - Løsningsbeskrivelse
  - Årsagsbeskrivelse (kobling til problem management)
  - Metadata
- SOKA i eget tool



# Problem management



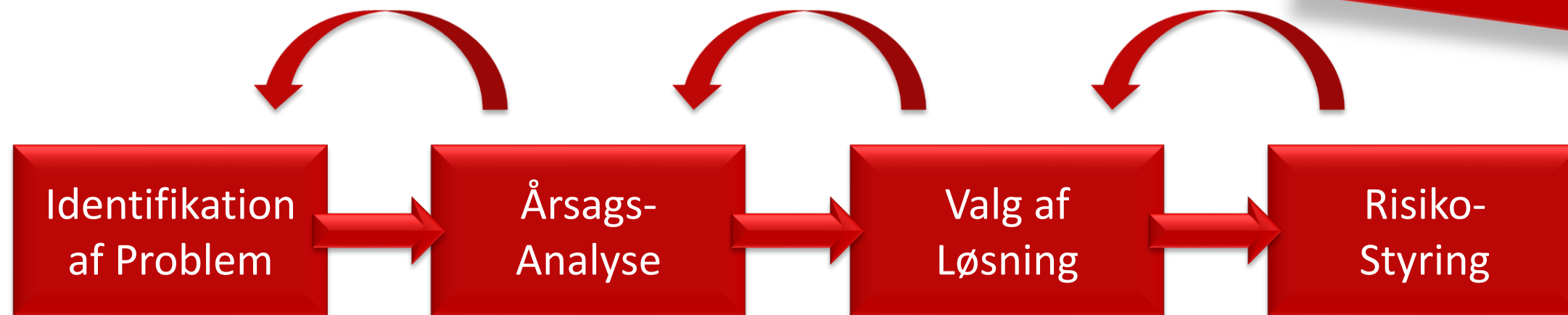
## Identifikation af problems

- Incidents med linket problem(s)
- Antal incidents pr. kategori
- Major incidents
- Antal incidents løst med artikler
- Artikler med årsag (men ikke nødvendigvis root cause)



# PTPM – overblik over metoden

Systematisk Problem  
Management =  
Continual Improvement



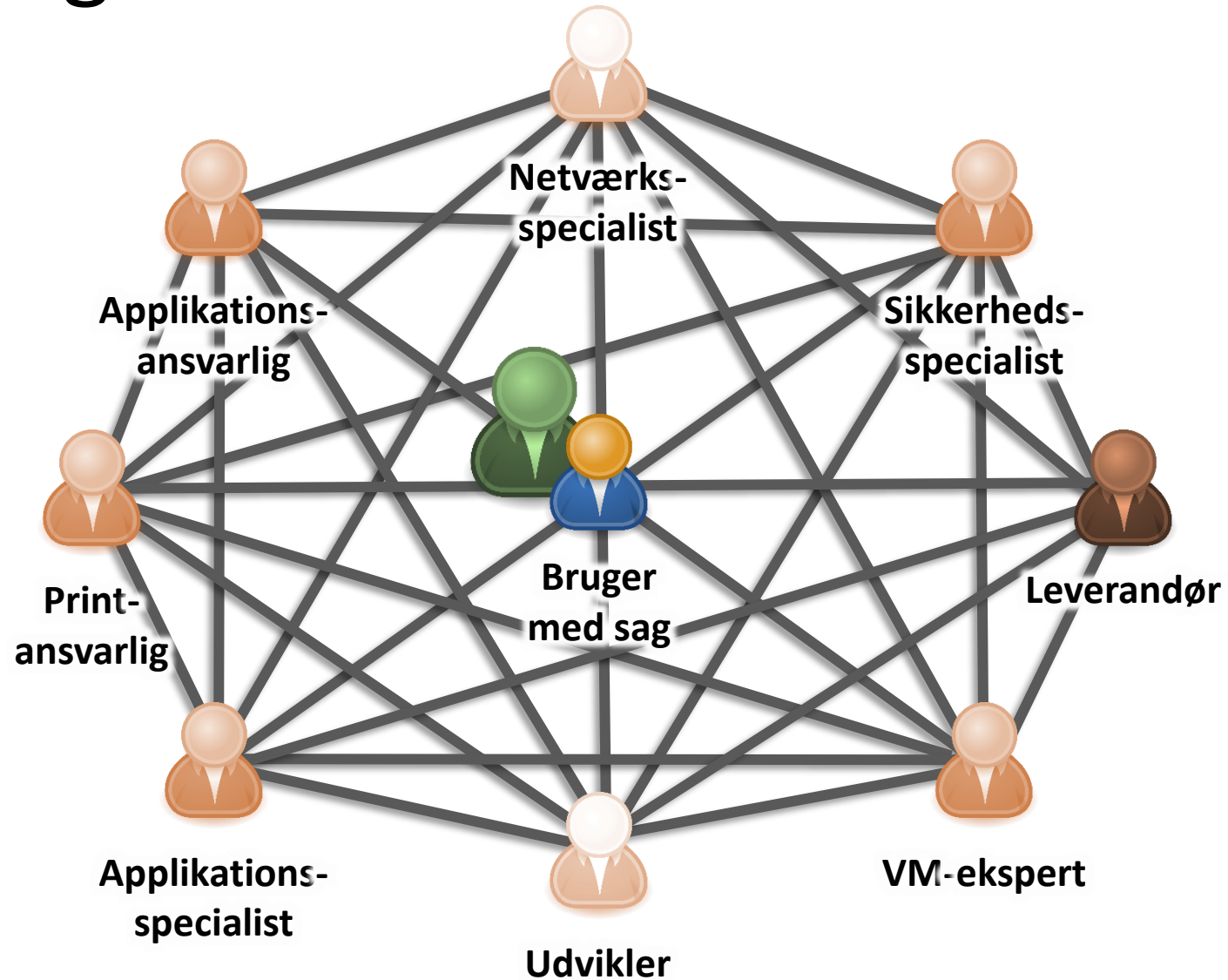
- Hvad er problemet?
- Hvorfor er det et problem?

- Hvad er årsagen?
- Hvad er årsagen til årsagen?

- Hvad skal vi gøre ved det?
- Hvorfor skal vi gøre noget ved det?

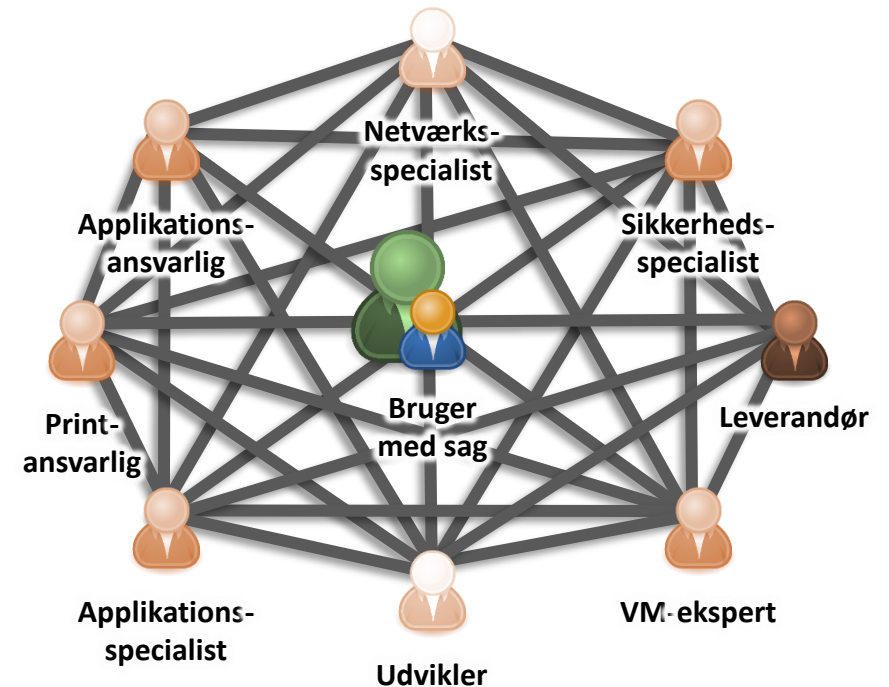
- Hvad kan gå galt?
- Hvordan forhindrer vi, at det går galt?

# Swarming

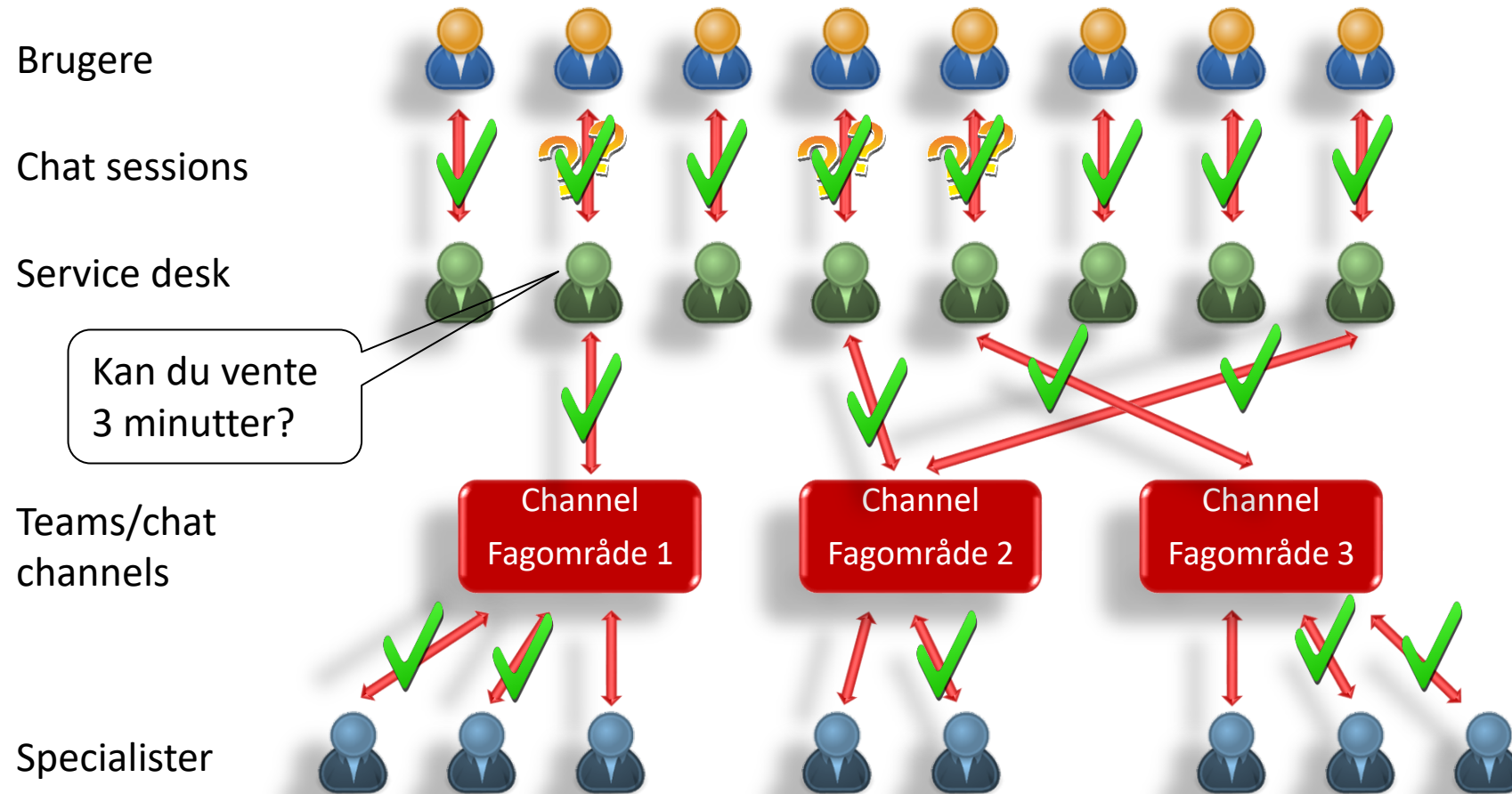


# Swarming

- Bryder med klassisk eskalering
- Mere kultur end struktur
- Gør ekspertviden mere tilgængelig
- Indbygget videndeling
- Træner service desk løbende



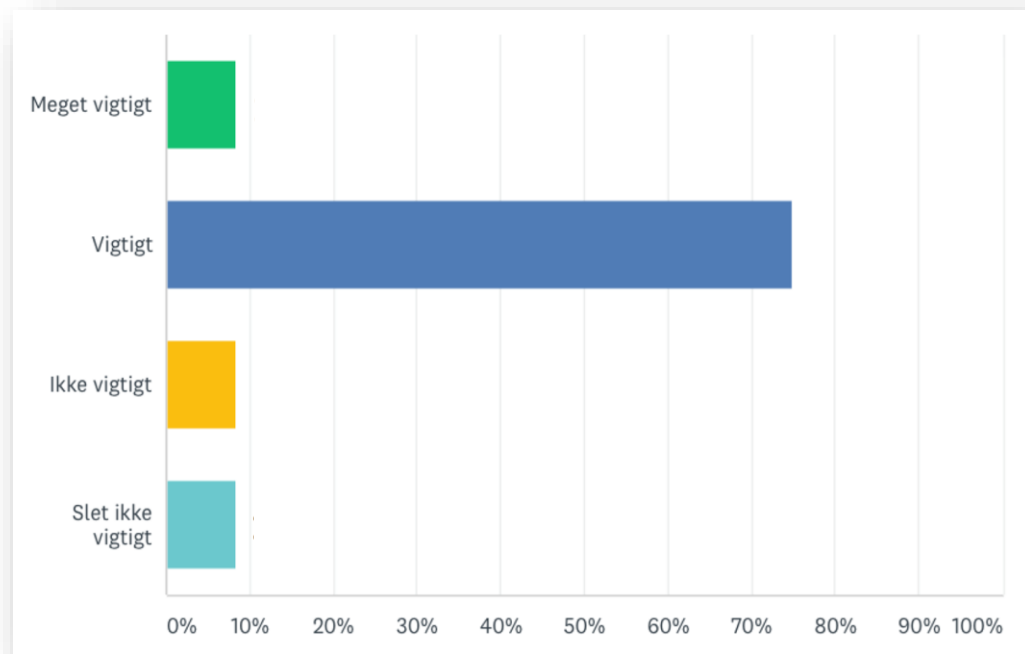
# Swarming i chatsupport



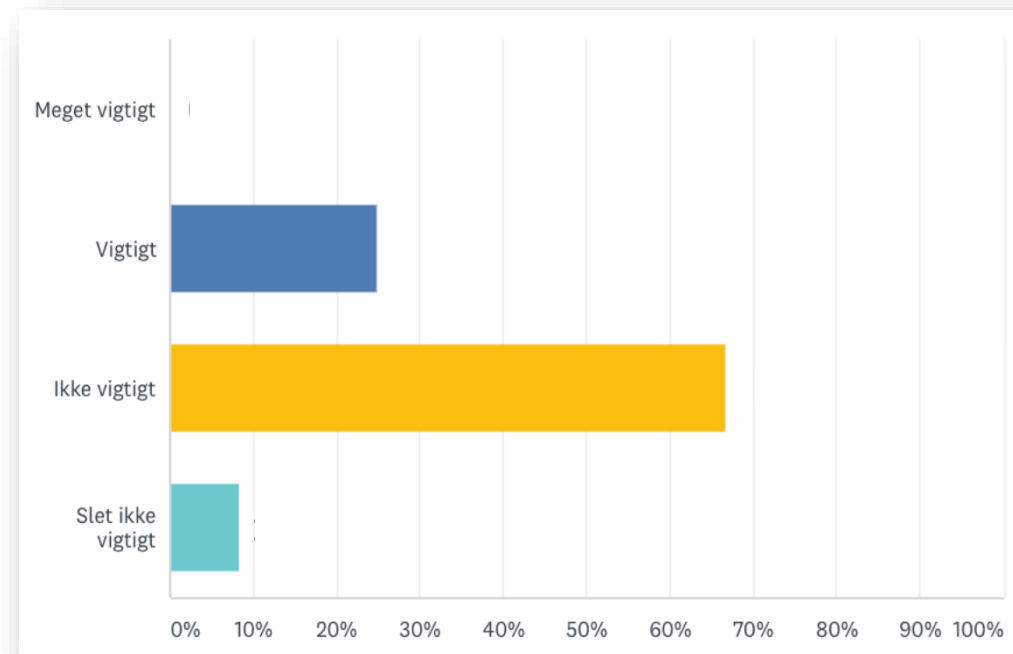
# AI/RPA i service desken

(Artificial Intelligence/Robotic Process Automation)

Hvor vigtigt er det at få **bedre serviceoplevelser** med en chatbot?

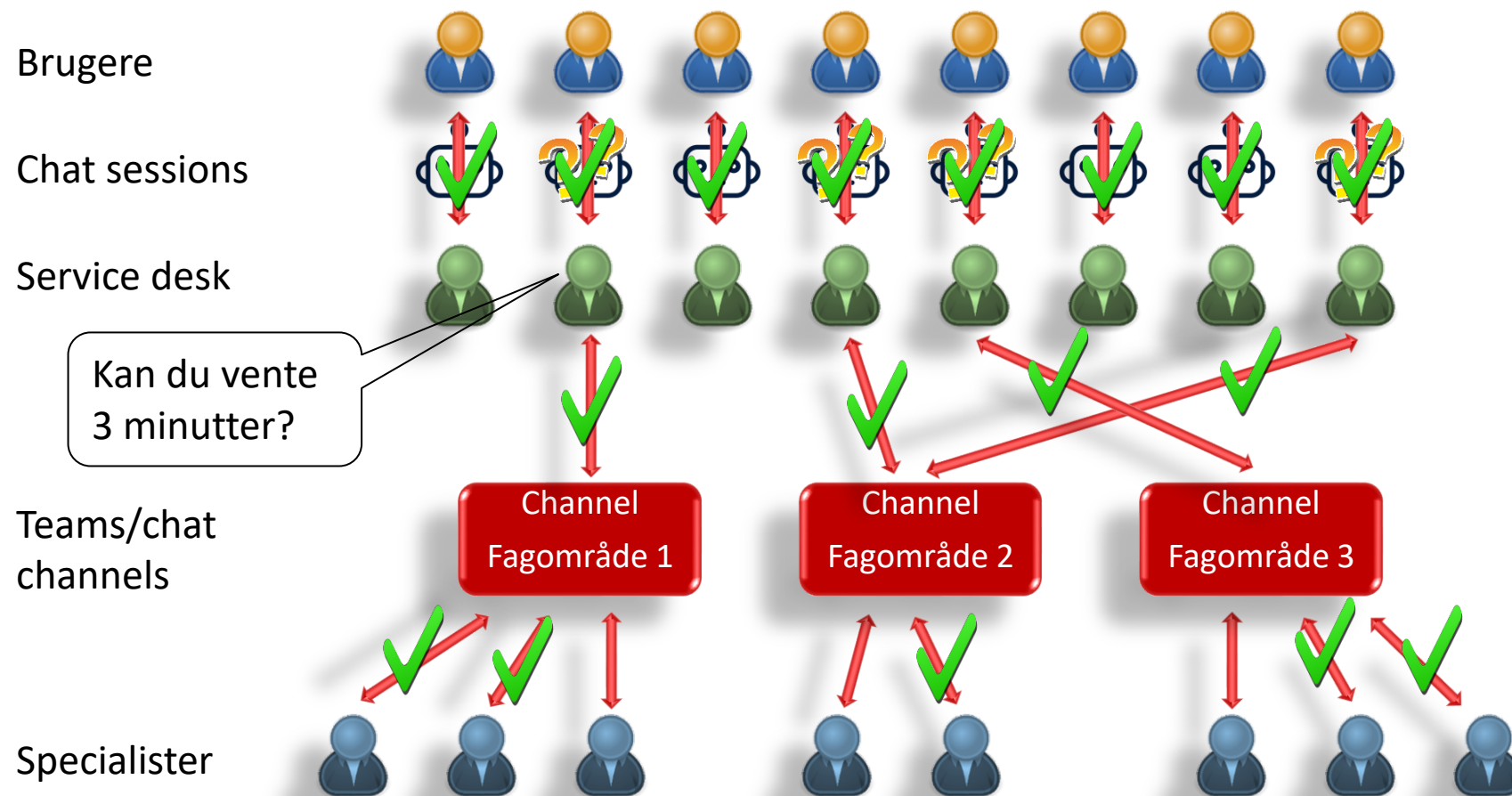


Hvor vigtigt er det at opnå **besparelser** med en chatbot?



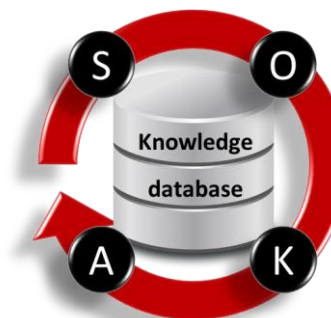


# Bot-assisted swarming



# Hvad er en *god* chatbot i dag?

- Svarer på baggrund af eksisterende vidensdatabase
- Videresender til menneskelig agent, hvis chatbot ikke kan svare
- Lærer løbende af indgående interaktioner



ADAPTED  
BOT

# Måling og KPI'er: P-GAP



## The Perception Gap method

### How to measure Perception Gap

1

#### Employee Survey

*Employee is forced to think of and feel how the customer is left emotionally and to what degree they will recommend the company*

2

#### Customer Survey

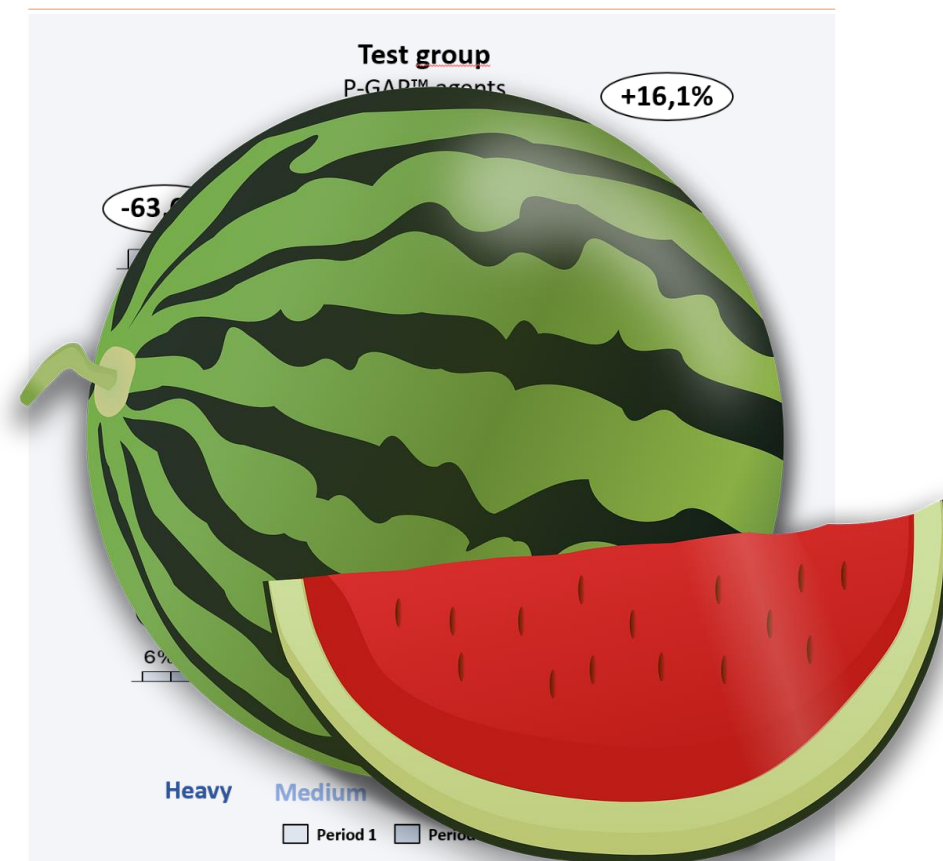
*After end conversation with employee the customer will be asked in what degree he/she will recommend the company*

3

#### Perception Gap

*The Gap between the two scores is called perception Gap. It tells us to what degree the employee understands the customer*

Our P-GAP test group has reduced heavy detraction significantly



# Måling og KPI'er – talegenkendelse

## Lyt til brugeren

- Trends i temaer, spørgsmål, problemer
- Automatisk registrering, kategorisering, prioritering
- Oversigt til forbedringer



## Lyt til medarbejderen

- Ordvalg, toneleje, sætninger
- Match brugeren på teknisk niveau og personligt plan
- Gem løsninger i knowledge base automatisk



## Brugertilfredshed

- På alle kontakter
- Uden at forstyrre brugeren
- Uden spørgsmål og skemaer



## Coaching

- Forslag til teknikker, som medarbejderen kan bruge
- Skab tryghed, vær empatisk, vær positiv, brug replayteknik



**Gratis online  
seminar  
26. november**



# Service desk skills/færdigheder

Mange Service desks bevæger sig fra tekniske kompetencer til disse:

- Fremragende til kundeservice
- Empatisk sans
- Følelsesmæssig intelligens
- Forstå forretningens prioriteter
- Analysere og prioritere incidents
- Effektiv kommunikation



# Den gode kommunikation

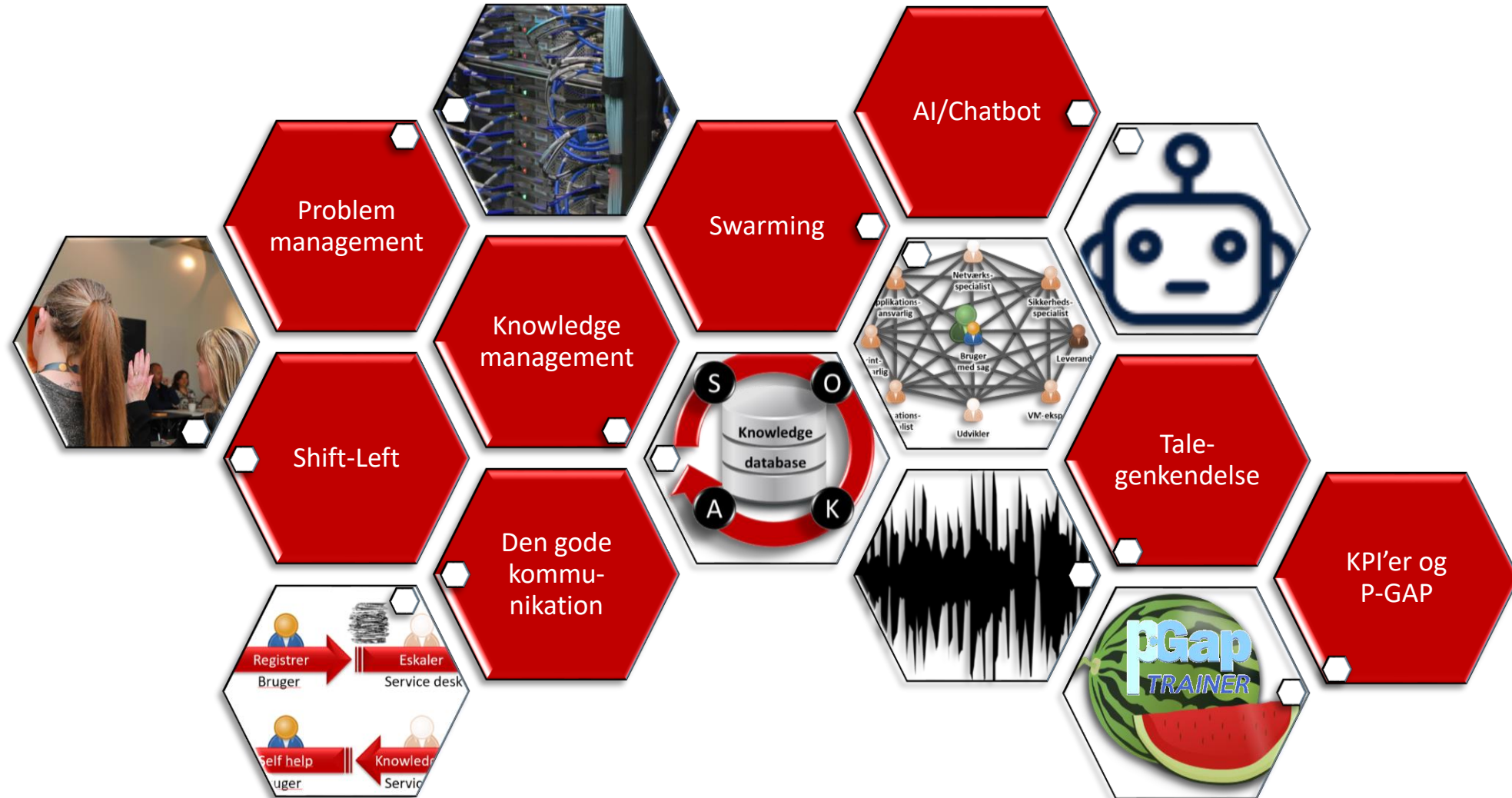
| Jeg vil gerne være bedre til at...     | Kommunikativ teknik                 |
|----------------------------------------|-------------------------------------|
| Udvide mere empati                     | Brug HUA-modellen                   |
| Sige nej på en positiv måde            | Brug replay-teknikken               |
| Skabe mere tryghed                     | Brug Cockpit-testen                 |
| Spørge mere ind til brugerens problem  | Kalibrering og spørgeteknik         |
| Skabe bedre brugeroplevelser           | Brug Peak-End-Rule                  |
| Matche forskellige personlighedstyper  | Spot talehastighed, fokus og sprog  |
| Styre samtalen                         | Brug SPLAS-modellen                 |
| Lyde mere energisk og glad i telefonen | Brug stemmeteknik (lyden af tillid) |
| Lyde mere interesseret                 | Brug lytteteknik                    |
| Lyde mere positiv                      | Vend negative udtryk til positive   |
| ...                                    | ...                                 |

# Oversigt

| Emne                                  | Kursus                                                                                | Webinar                                               |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Shift-Left                            | <a href="#">Alle ITIL-kurser</a>                                                      | <a href="#">Se alle gratis webinarer her &gt;&gt;</a> |
| Knowledge management                  | <a href="#">Optimal videndeling i Service desken</a>                                  |                                                       |
| Problem management                    | <a href="#">PTPM – Peopleteam Problem Management</a>                                  |                                                       |
| Swarming                              | <a href="#">ITIL® 4 Create Deliver and Support</a>                                    |                                                       |
| AI/Chatbot                            | <a href="#">Chatbotkursus</a>                                                         |                                                       |
| Talegenkendelse                       |                                                                                       |                                                       |
| Den gode kommunikation                | <a href="#">SDComm©</a>                                                               |                                                       |
| Måling af effektivitet og performance | <a href="#">MASTERCLASS – KPI'er uden vandmeloner i kundecenteret og IT Supporten</a> |                                                       |



# Fremtidens Service Desk – opsummering





# Kontakt



Peopleteam

[www.peopleteam.dk](http://www.peopleteam.dk)

info@peopleteam.dk

Salg og konferencer: +45 42 75 44 14

Uddannelse og rådgivning: +45 93 98 98 83



Johnny Jensen

+45 93 98 98 83

[johnny@peopleteam.dk](mailto:johnny@peopleteam.dk)

ITIL® 4, V3 og V2 akkrediteret instruktør

ITIL Expert og Manager

GamingWorks certificeret gameleader

Certificeret Kepner-Tregoe instruktør

