



Et løft af kundeservice ved hjælp af NPS

Lidt om mig og Region Midtjylland



Jesper Lund Hansen
Områdeleder
It Service Desk
jesper.hansen@stab.rm.dk
mob +45 25156993

29 Medarbejdere

20 Firstline supportere

2 IDM

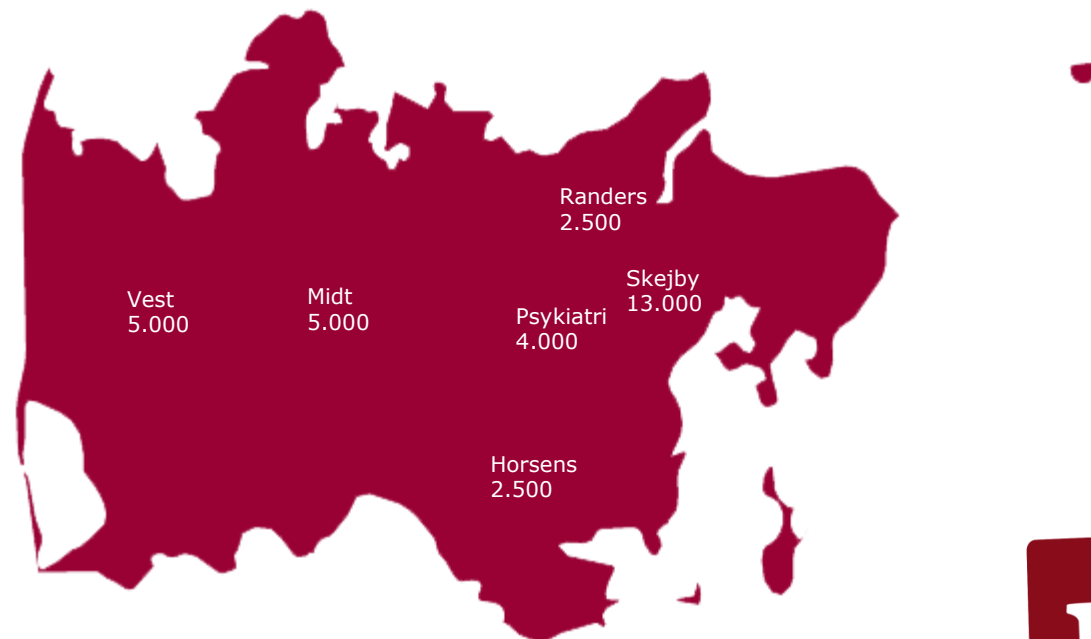
4 CoE RPA - UiPath

2 ServiceNow udviklere

1 BI ansvarlig

3800 tickets/week - ServiceNow

1.3 mil. indbyggere
40.000 medarbejdere +500 i It



Kundetilfredshed

Få nok data på daglig basis

Kend dine kunder

Hvilke IT services er det de henvender sig om

Hvor meget tid oplever de at spilde på IT de mangler/der ikke virker



Fornuftig opsætning af ITSM system



 HappySignals

Kendte Fejl og Visitations knowledge

Hvordan får du supportere til at bruge knowledge til kendte fejl?

Og

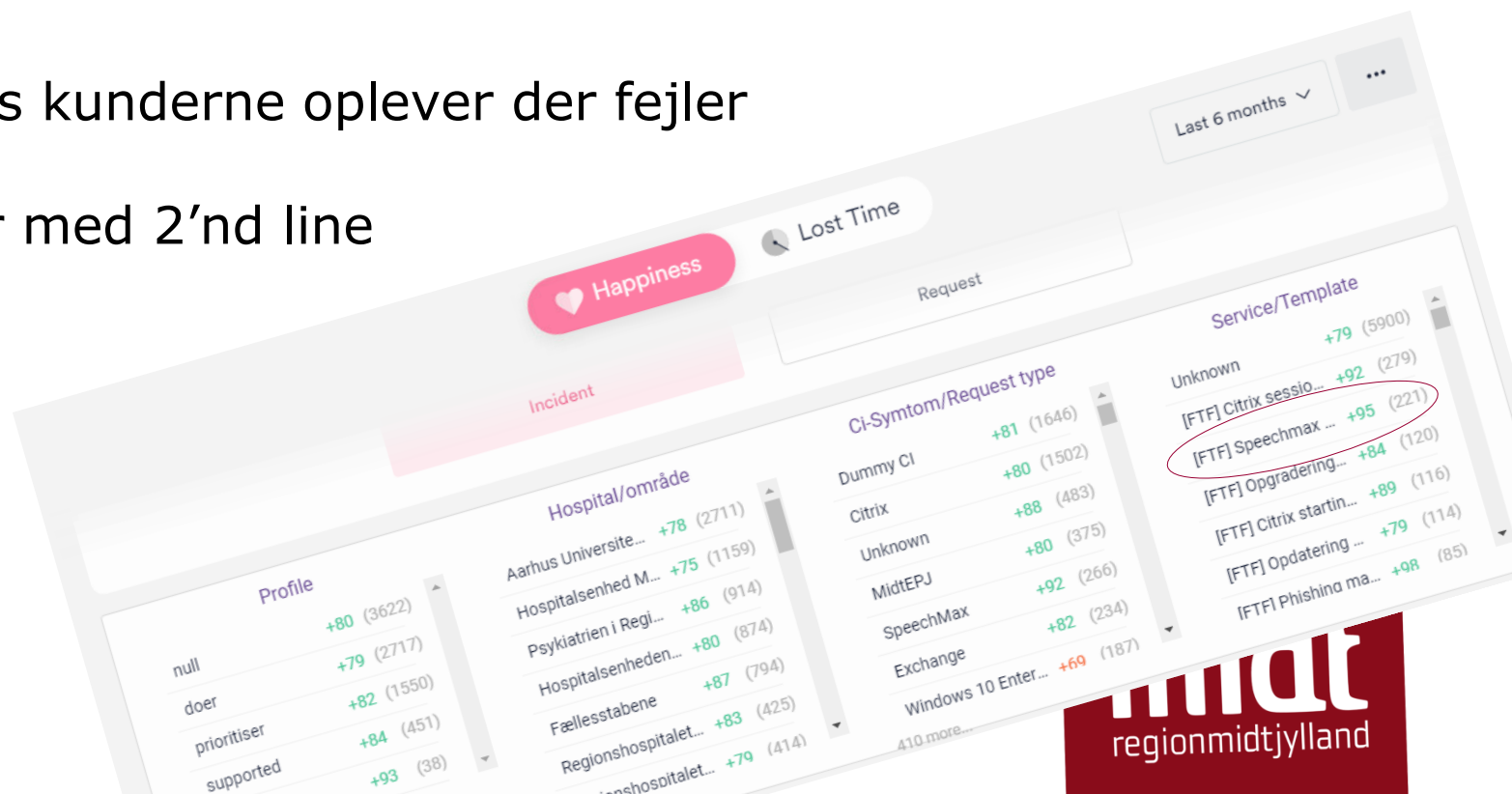
Hvor starter du?

Lav top en 10 med de It services kunderne oplever der fejler

Gør det let for medarbejderen

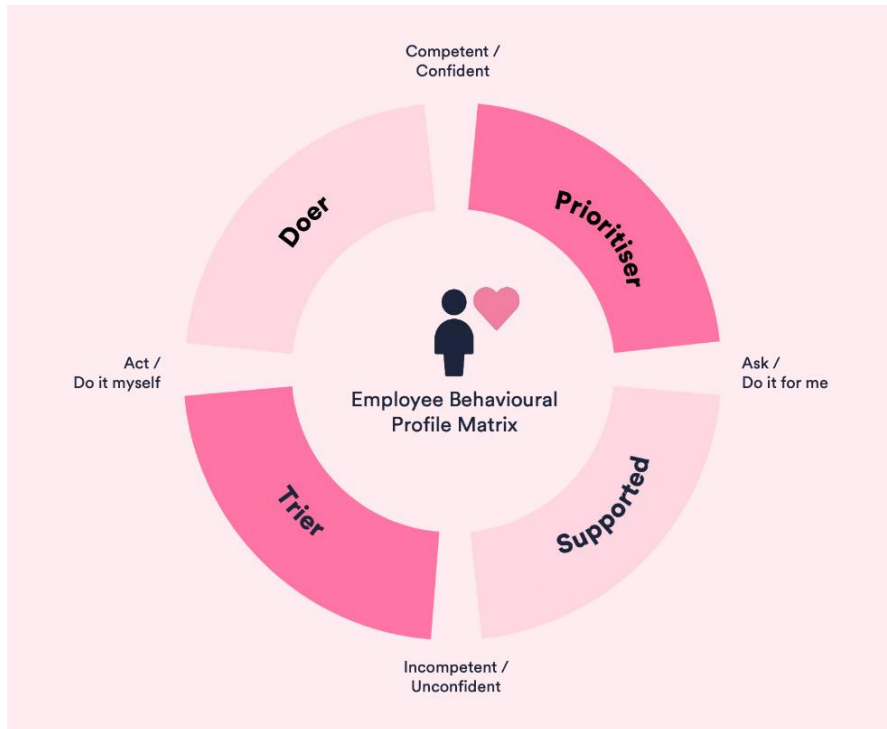
Lad supporteren opsætte møder med 2'nd line

DEMO

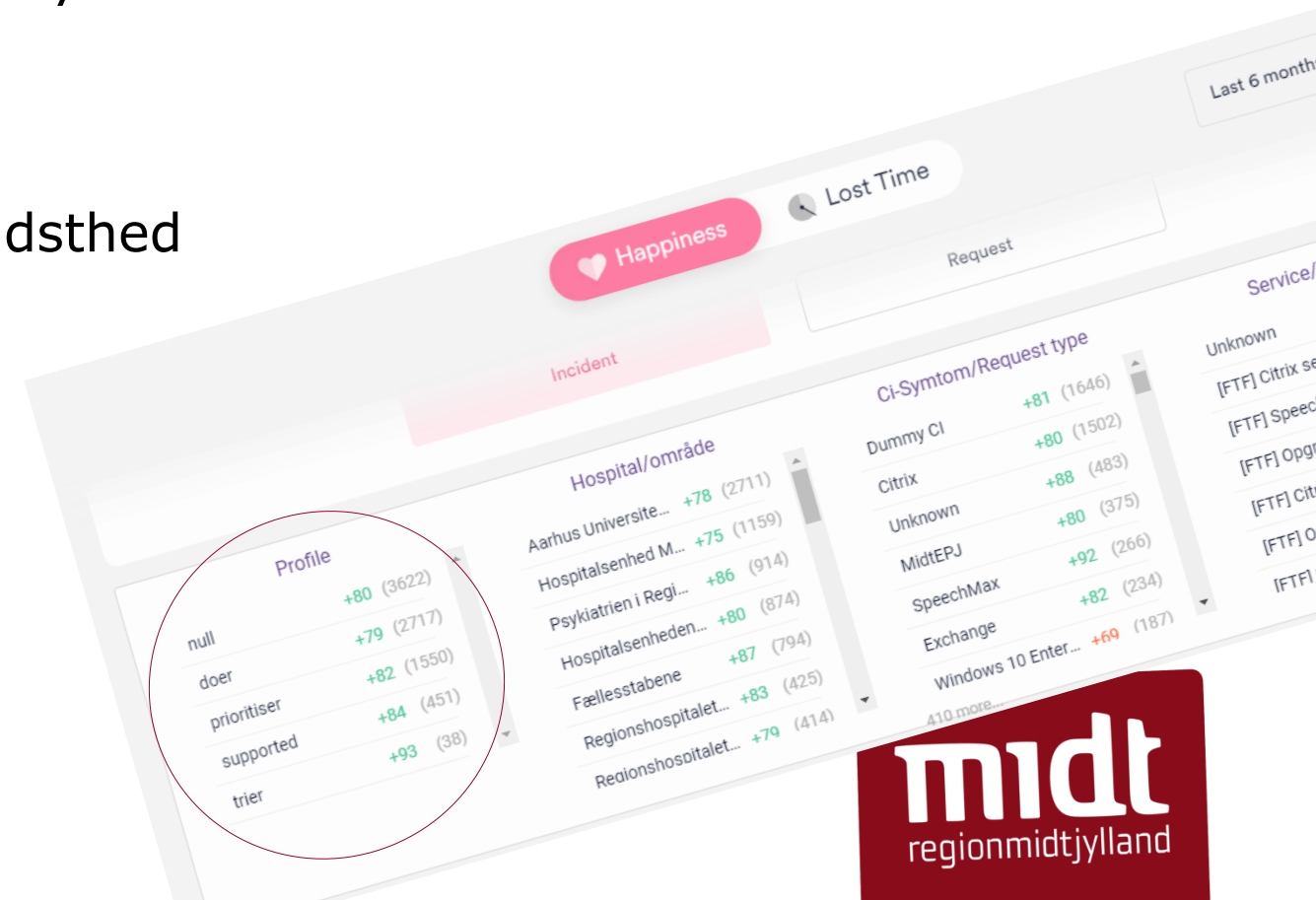


Kundetyper

Brug nogle afdelingsmøder/dag til at arbejde med medarbejdernes egne profiler.
Mentorer spiller kundetype bingo med de nye
Skal man have 13 rigtige?



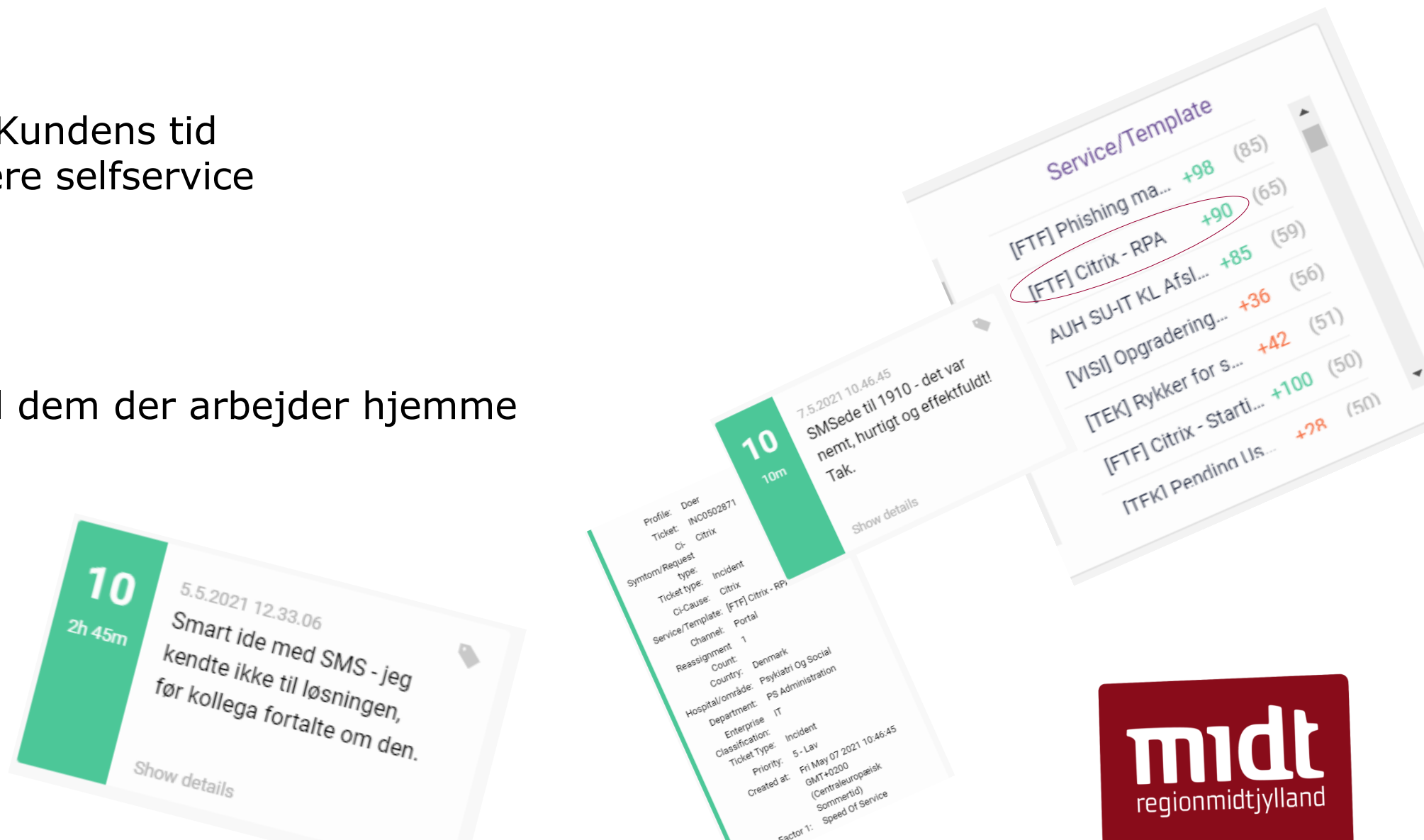
erens bevidsthed



Selfservice og shift left

Tid er vigtigt – Kundens tid
Husk at registrere selfservice

Eksempel:
SMS løsninge til dem der arbejder hjemme



The image displays three overlapping screenshots of a service desk interface. The top-left screenshot shows a ticket with a green '10' badge and '10m' duration, dated 5.5.2021 12.33.06. The text reads: 'Smart ide med SMS - jeg kendte ikke til løsningen, før kollega fortalte om den.' Below the text is a 'Show details' link. The top-right screenshot shows a list of tickets under the heading 'Service/Template'. The list includes: '[FTF] Phishing ma... +98 (85)', '[FTF] Citrix - RPA +90 (65)', 'AUH SU-IT KL Afsl... +85 (59)', '[VIS] Opgradering... +36 (56)', '[TEK] Rykker for s... +42 (51)', '[FTF] Citrix - Starti... +100 (50)', and '[TFK] Pending Lis... +28 (50)'. The middle screenshot shows a ticket with a green '10' badge and '10m' duration, dated 7.5.2021 10.46.45. The text reads: 'SMSede til 1910 - det var nemt, hurtigt og effektivt! Tak.' Below the text is a 'Show details' link. The ticket details include: Profile: Doer, Ticket: INC0502871, Cl: Citrix, Symptom/Request type: Incident, Ticket type: Citrix, Cl-Cause: [FTF] Citrix - RPA, Service/Template: Portal, Channel: 1, Reassignment Count: Denmark, Country: Psykiatri Og Social, Hospital/område: PS Administration, Department: IT, Enterprise: Incident, Classification: 5 - Lav, Ticket Type: Fri May 07 2021 10:46:45, Priority: GMT+0200 (Centraleuropæisk Sommerid), Created at: Speed Of service, Factor 1: Speed Of service.

Spørgsmål



LinkedIn: [Jesper Lund Hansen](#)
jesper.Hansen@stab.rm.dk

Happy Signals: [Experience](#)
[Management Platform for IT -](#)
[HappySignals | HappySignals Oy](#)