



Skab en scalerbar service-leverancekæde med tech tools

Søren Odgaard, Director Global IT Support Centre, DSV

Key take aways

Forstå dine primære **USER PAIN** points for at kunne løse dem

Vælg 'simple' tech løsninger og partnere der løser **PRÆCIS** dit problem

Prioriter hvad der er det **VIGTIGSTE** – cost eller tilfredshed

DSV – worlds 3rd largest freight forwarder and DKs 2nd largest company



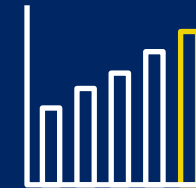
+75,000
Employees



1,300
Offices and
logistics facilities



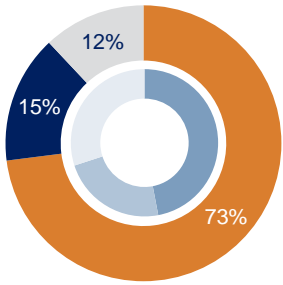
+90
Countries



160
Billion DKK annual
revenue (26 billion USD)

From local haulier to global player

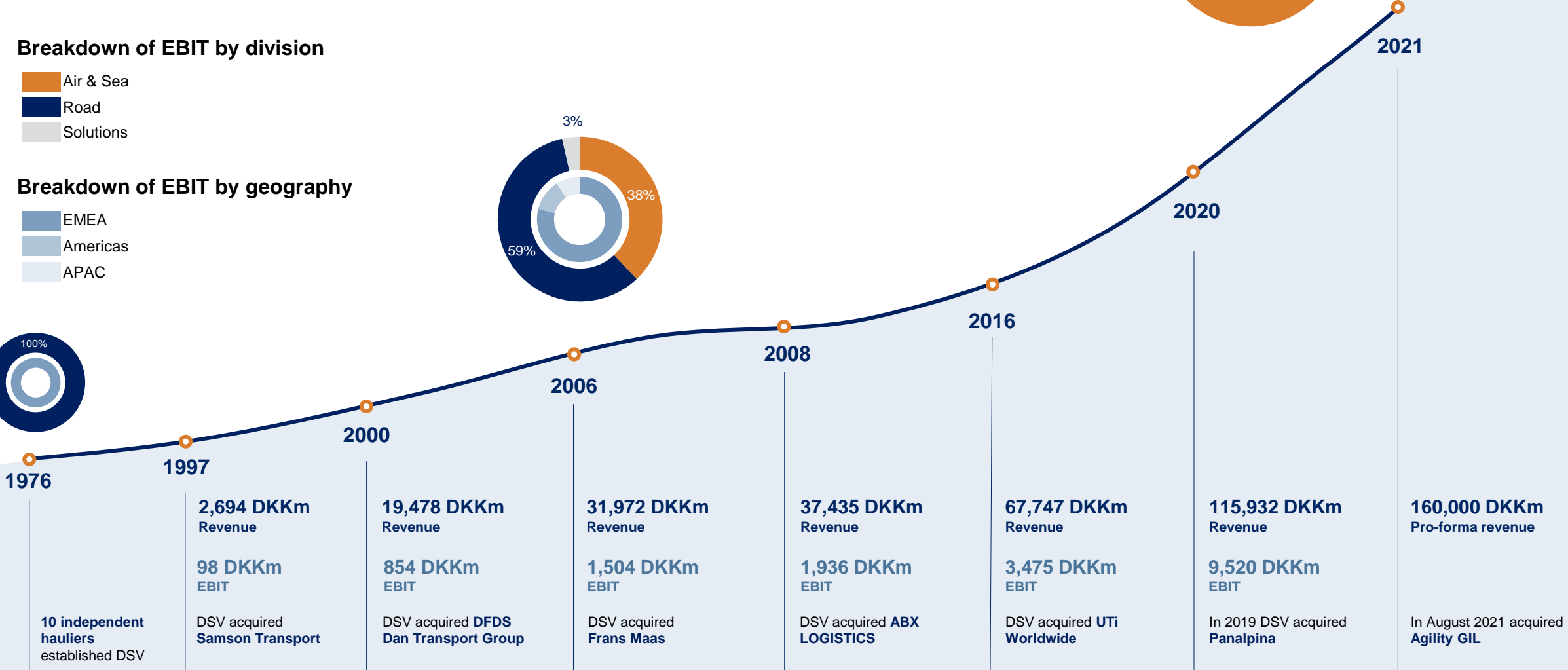
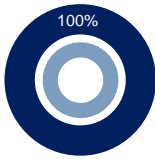
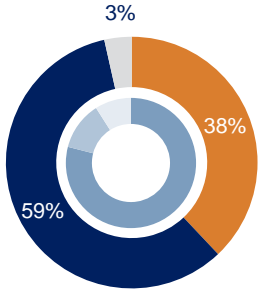
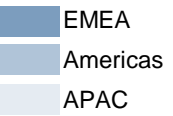
A global network created through organic growth and M&A



Breakdown of EBIT by division



Breakdown of EBIT by geography



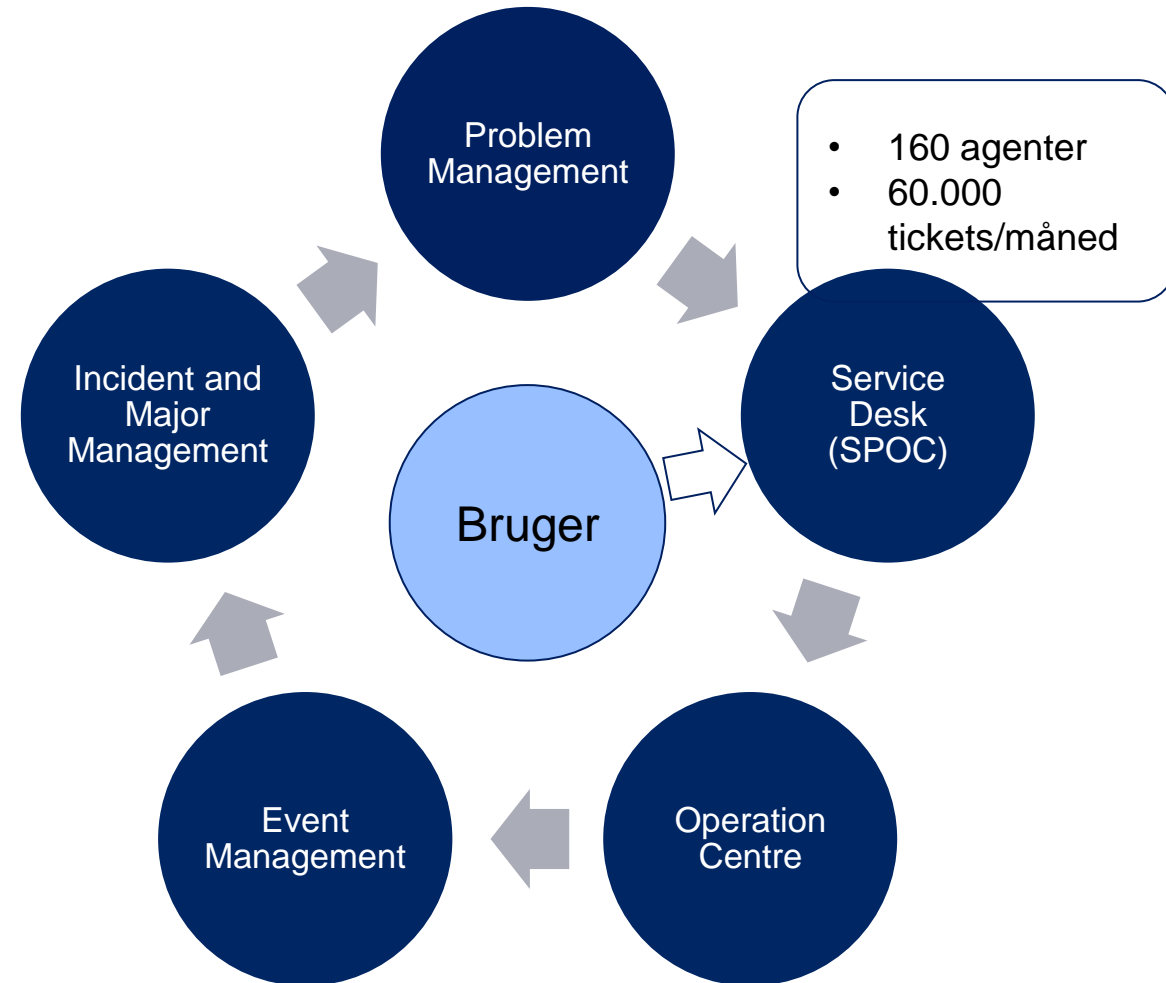
Ansvar for Global IT Support Centre – 24/7 service

+220 mand i DK, Warszawa, Manila og Johannesburg



- 1½ år i DSV – før det Maersk Drilling, AlmBrand og Codan
- Ansvar for hele IT service operations kæden 24/7
- Kommer til IT med en kundeservice og process baggrund

Brugernes ambassadør i IT



Global IT 'Winning Aspirations' oversættes til en taktiske/operationel retning for IT support



GROW business

"We enable DSV to **target extensive growth** balanced between a solid above market organic growth and an active acquisition approach."



Scalable service delivery chain



IMPROVE user productivity

"We ensure the highest level of **productivity** for our **users** so they can offer consistently **high-quality logistics service** to DSV's customers around the world."



Focus on Employee experience not IT

Behovet for IT support øges massivt ved hvert opkøb og IT kompleksiteten stiger



1976

2016

2020

2021

+15.000 brugere

DSV acquired UTi Worldwide

+20.000 brugere

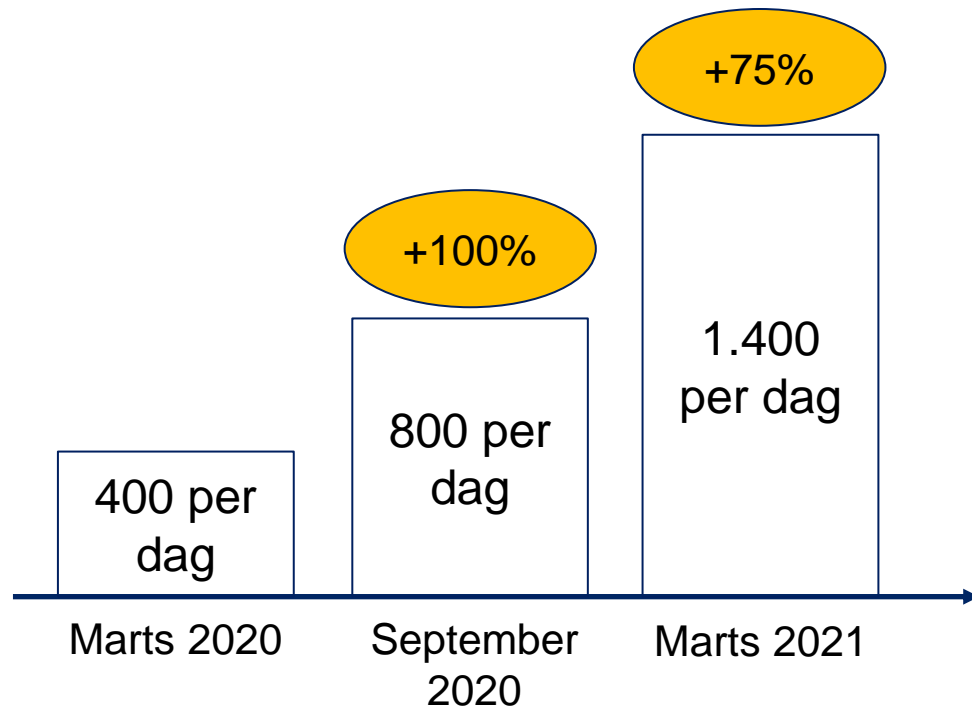
In 2019 DSV acquired Panalpina

+15.000 brugere

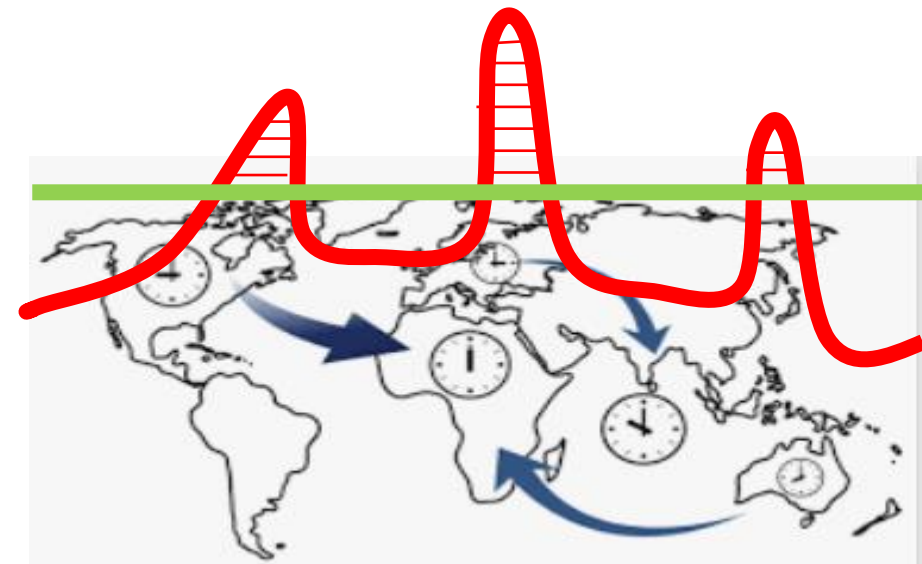
In August 2021 acquired Agility GIL

Udfordring at leverer god stabil support i en global hurtig voksende virksomhed

Ekspllosion i brugen af live-kanaler
- næsten fordobling hvert ½ år



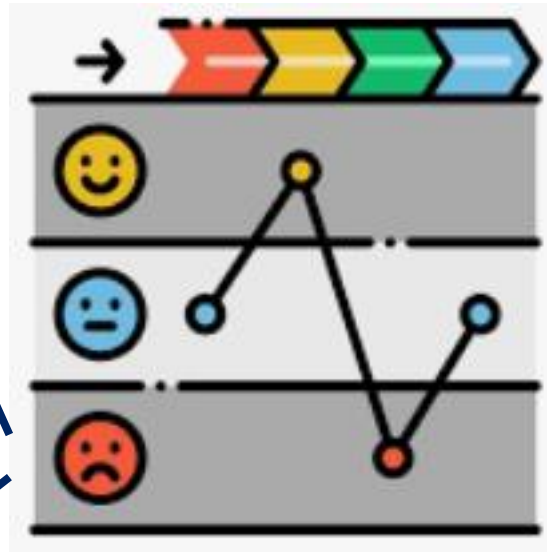
Peak inflow tre gange dagligt
- når regioner 'vågner'



Definer og forstå de kritiske USER PAIN POINTS der forhindre dig i at levere en god oplevelse

Ventetiden på **CHAT** er uacceptabel lang når brugeren har mest behov for os

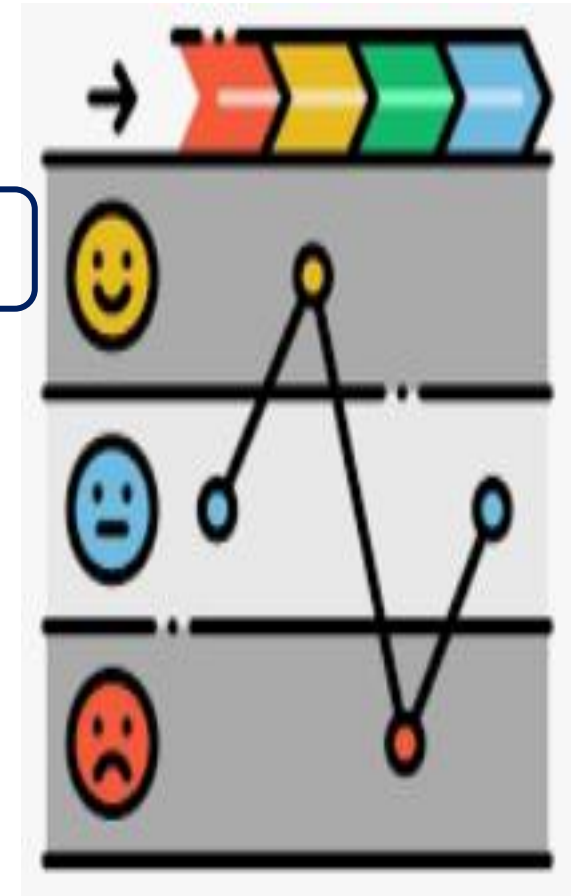
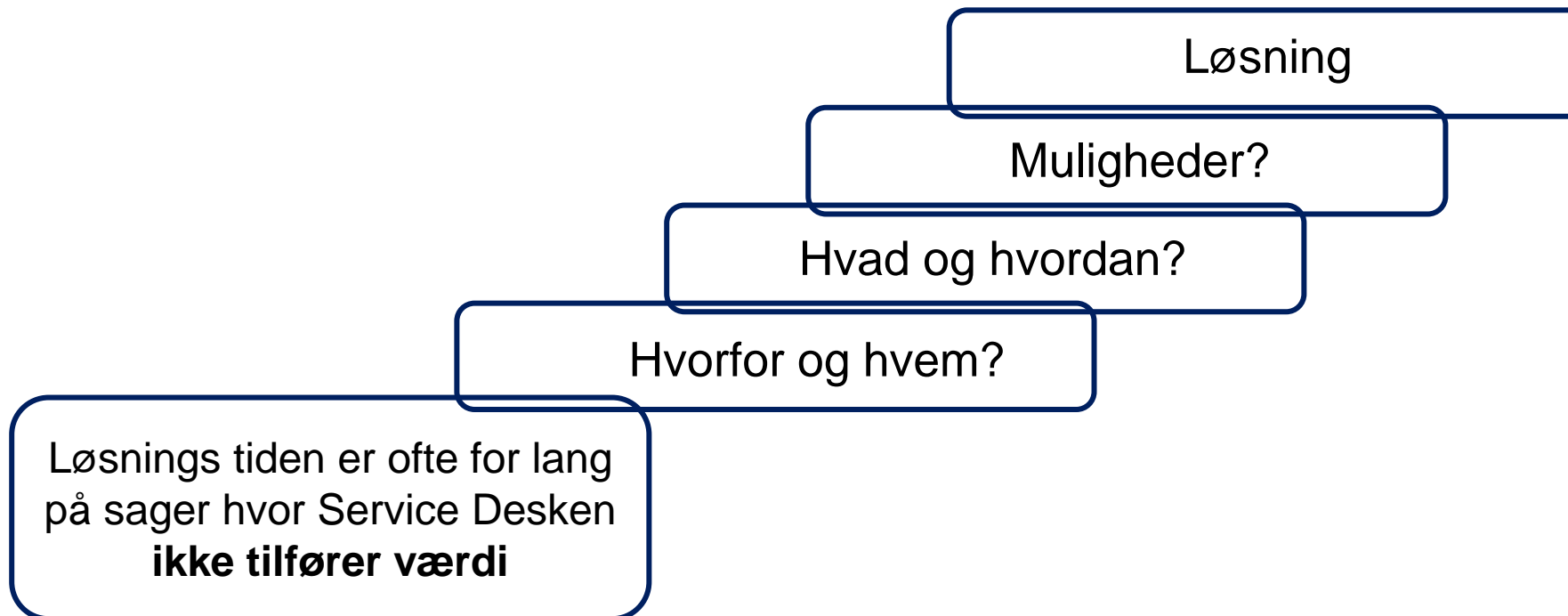
Løsnings tiden er ofte for lang på sager hvor Service Desken **ikke tilfører værdi**



Brugerne oplever for ofte **køer på live kanaler**

Password reset er største inflow driver specielt mandag og når regioner 'vågner'

Explore fasen er essentiel for at finde den rigtige løsning



Hvad er den største user pain i din service leverance?

Postulat:

Hvis du ikke forstår din user pain og hvilket problem du ønsker at løse formindskes chancen for at vælge den rigtige løsning

Så...

Hvad den største user pain i din service kæde?

2 AI tech tools kunne hjælpe med at løse vores User Pains

Løsnings tiden er ofte for lang på sager hvor Service Desken **ikke tilføjer værdi**

=

Ticket Analyser



Ventetiden på CHAT er uacceptabel lang når brugeren har mest behov for os

=

Chatbot

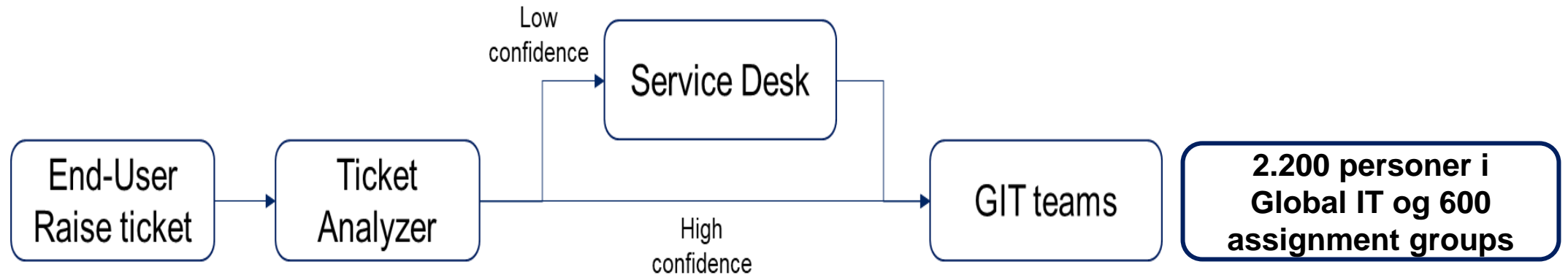


=





Ticket Analyser: Automatisk routing af tickets baseret på AI motor



Enkel implementering

AI trænes på egne data (kvalitet?) og nem integration til eksisterende systemer

Skab ejerskab

Fra System Administrator til Product Owner

Start med kernen

Etabler grund leverancen og byg videre herpå

Ticket Analyser impact har været stor fra Dag 1...

Assignment rate

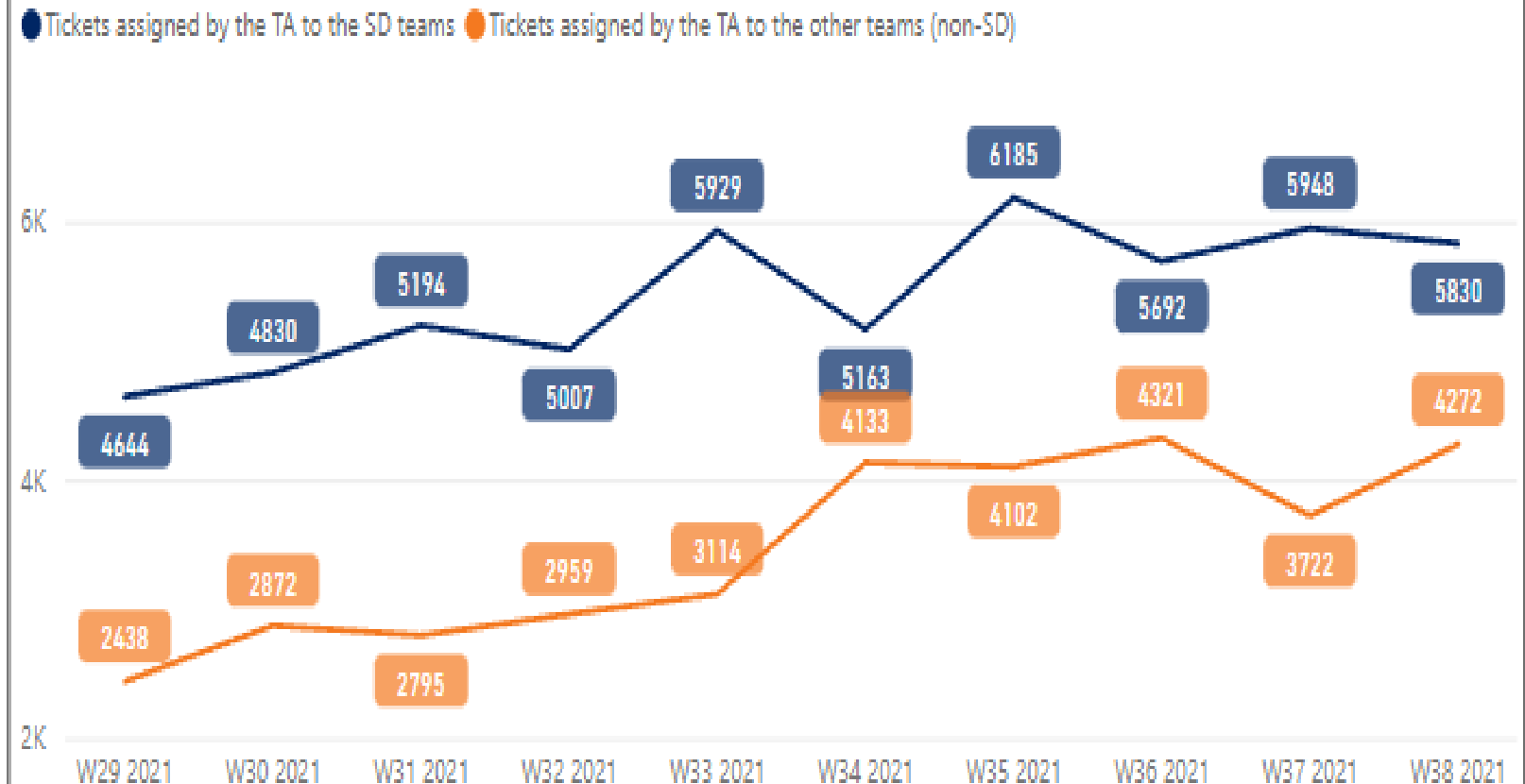
41%

af alle tickets til Service Desk videresendes nu automatisk

Impact for brugeren:

Forventet hurtigere
sagsløsning pga mindre
'waste' tid i håndteringen

Tickets assigned by the TA to the SD teams and other teams



...og kvaliteten er god

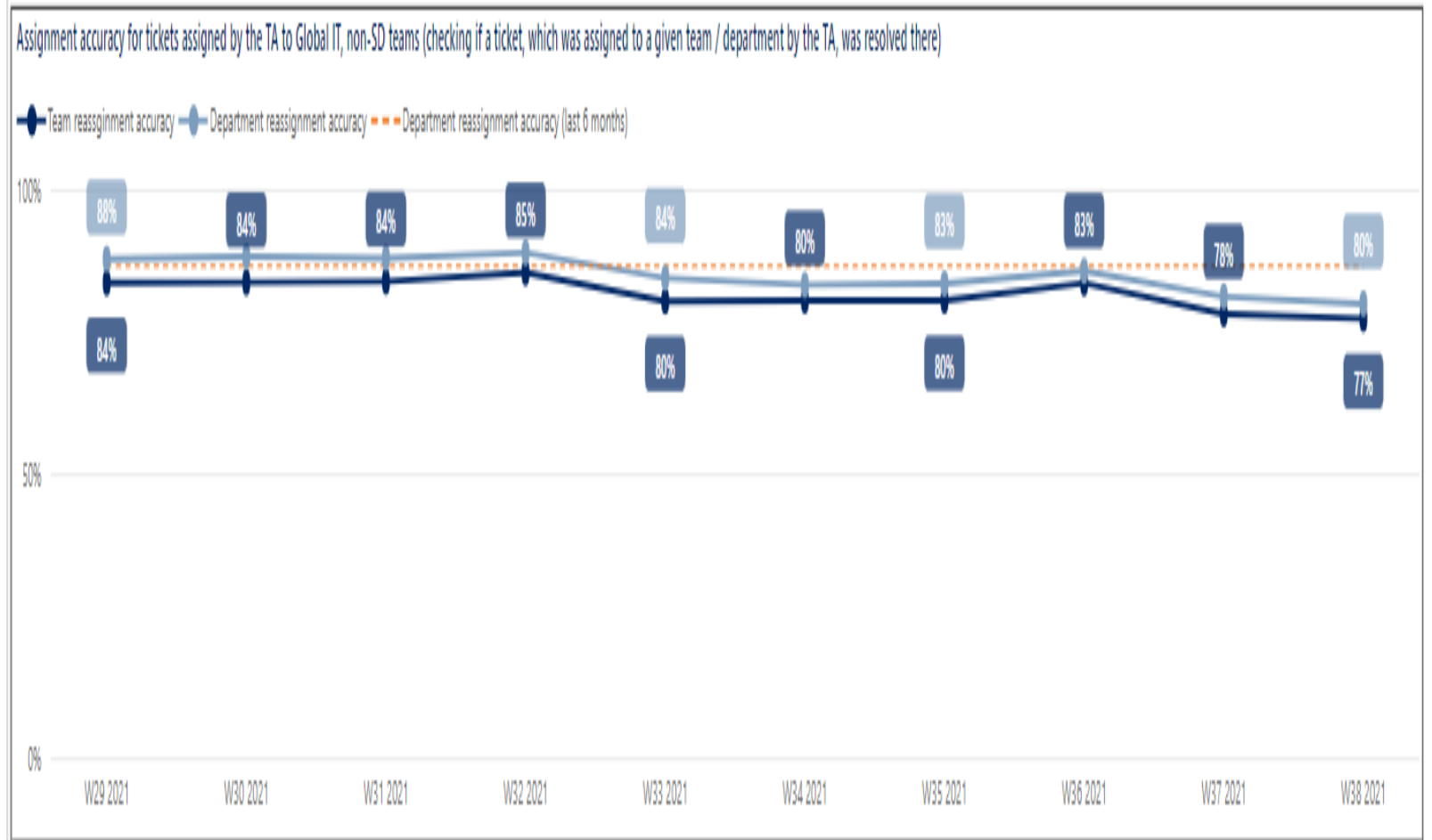
Accuracy rate

88%

af de videresende tickets
rammer de rigtige teams

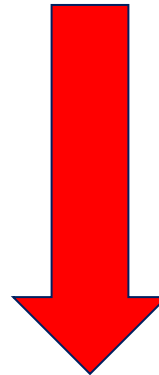
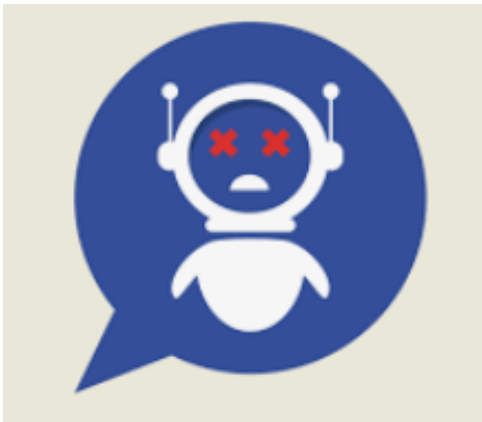
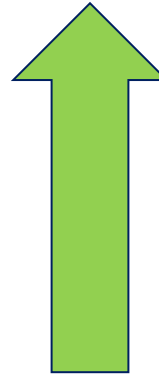
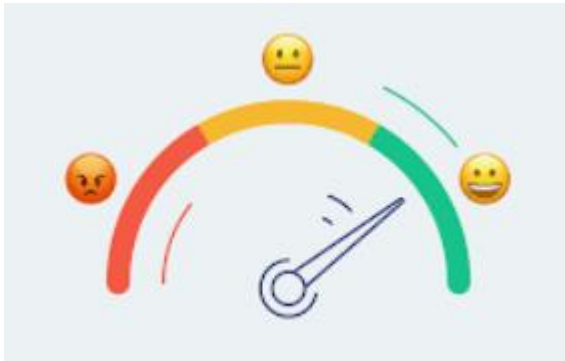
Impact for brugeren:

Hurtigere sagsløsning da vi
undgår 'bouncing' tickets





Chatbot løser 26% af alle henvendelser og har nedsat løsnings tiden for brugeren – fantastisk... MEN



- Hvorfor falder CSAT for chat?
- Hvad er vigtigst – cost vs. tilfredshed?

Refleksjoner og next tech roadmap

Prioriter

Hvad er det primære at understøtte?

Vælg et 'simpelt' tool du tror du forstår

Mange produkter kan meget – men er der et behov?
'Simpel' tool = 'nem' implementering = impact

Next tools to explore

Voicebot

Quality and
Training

Global Regions

Key take aways

Forstå dine primære **USER PAIN** points for at kunne løse dem

Vælg 'simple' tech løsninger og partnere der løser **PRÆCIS** dit problem

Prioriter hvad der er det **VIGTIGSTE** – cost eller tilfredshed

Tak og snak

soren.odgaard@dsv.com

