



Fremtidens



IT Service Desk

For lidt over 2 år siden

- Corona tvang os til at arbejde hjemmefra
- Vi skulle alle være agile
- Robotterne var lige ved at overtage vores arbejde

Hvor er vi
i dag?



Den nye verden

- Vi har vænnet os til at arbejde remote
 - Eller har vi?
- Dagligdagen er blevet mere kompliceret
 - Compliance
 - Processer og værdistrømme
 - Måske står vi overfor en recession?
- Agile lever endnu
 - Men vi har opdaget, at Agile ikke er alt
 - 2023 er af XM Institute udråbt til "The year Of Empathy"



FINDES DER EN SILVER BULLET?

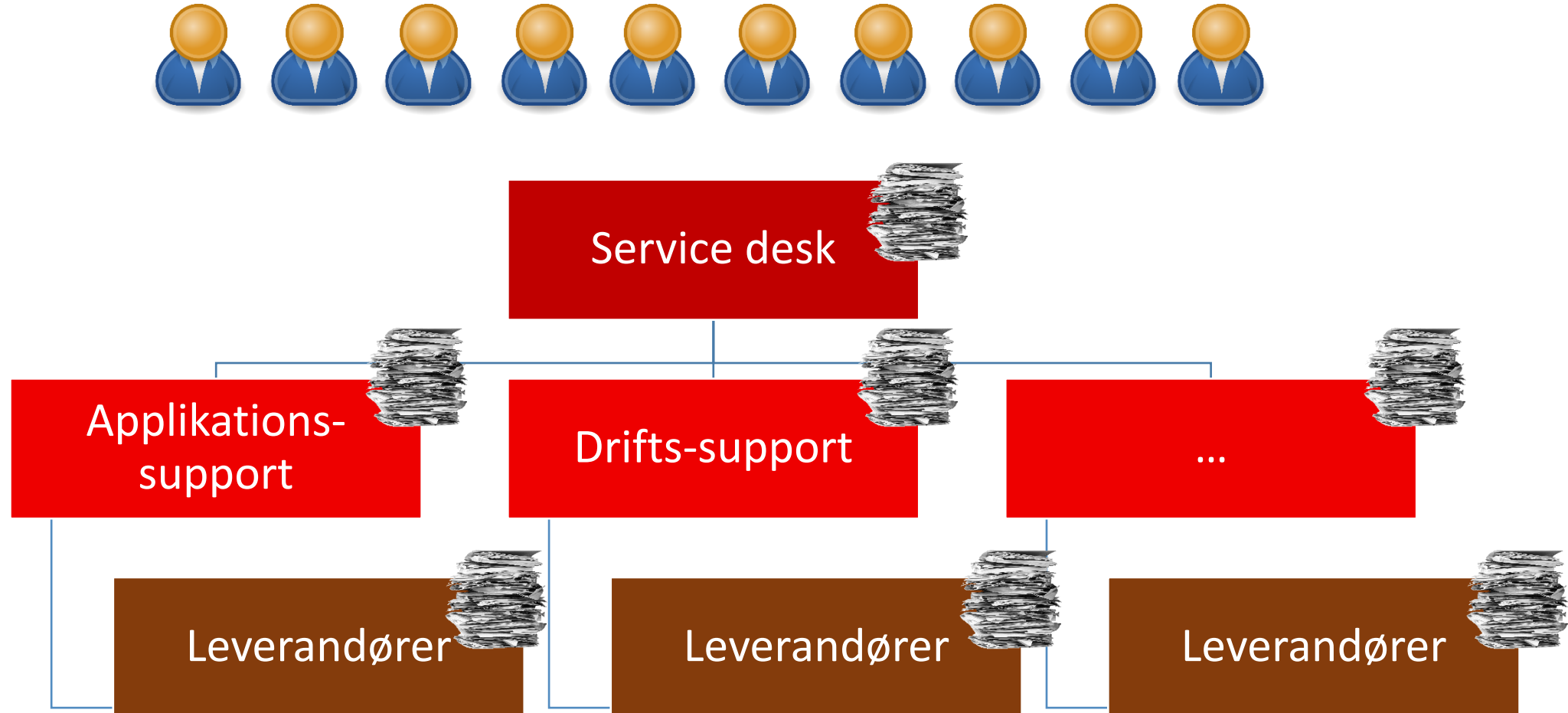
Emner for webinar

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

LINKS TIL ET SPADESTIK
DYBERE PÅ UDVALGTE SLIDES



Klassisk hierarkisk support (eskalerings-support)



Hierarkisk support



Karakteristika

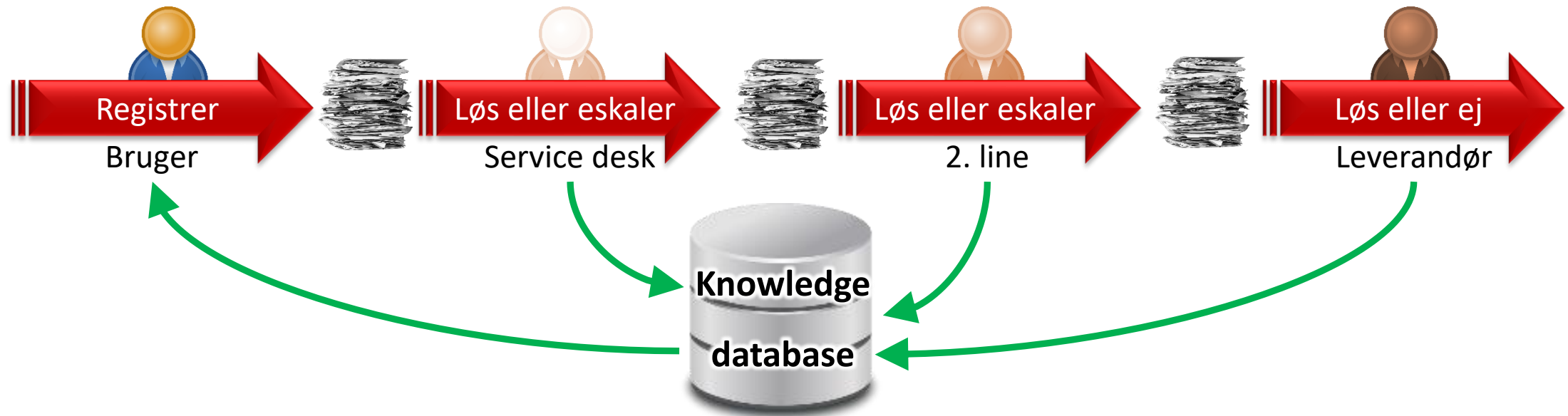
- Sager “skubbes” rundt indtil nogen har tid

Udfordringer

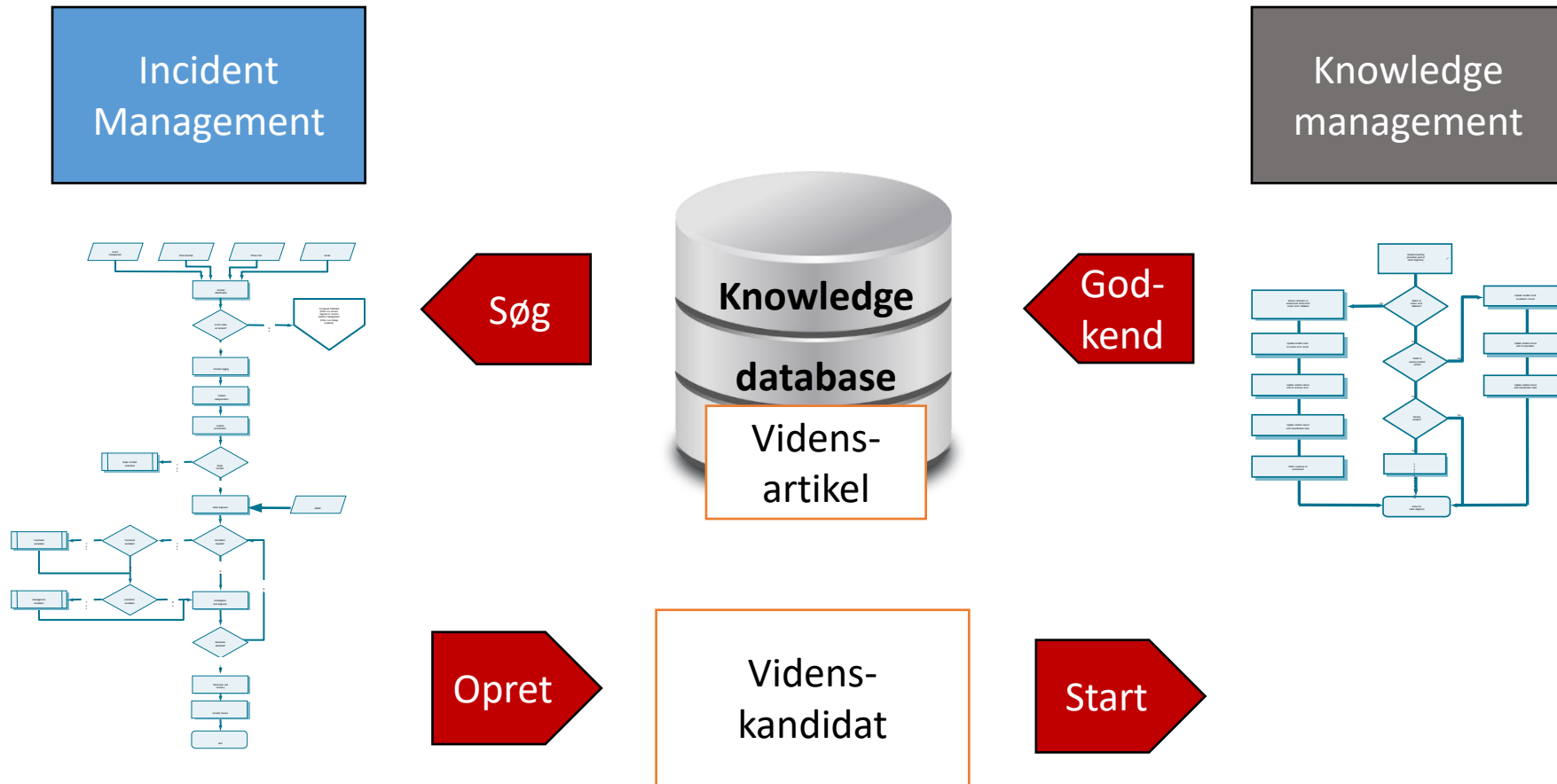
- Kødannelse, push-oplevelse, silodannelse
- Modstand ved travlhed, manglende information, fejleskalering

Shift Left

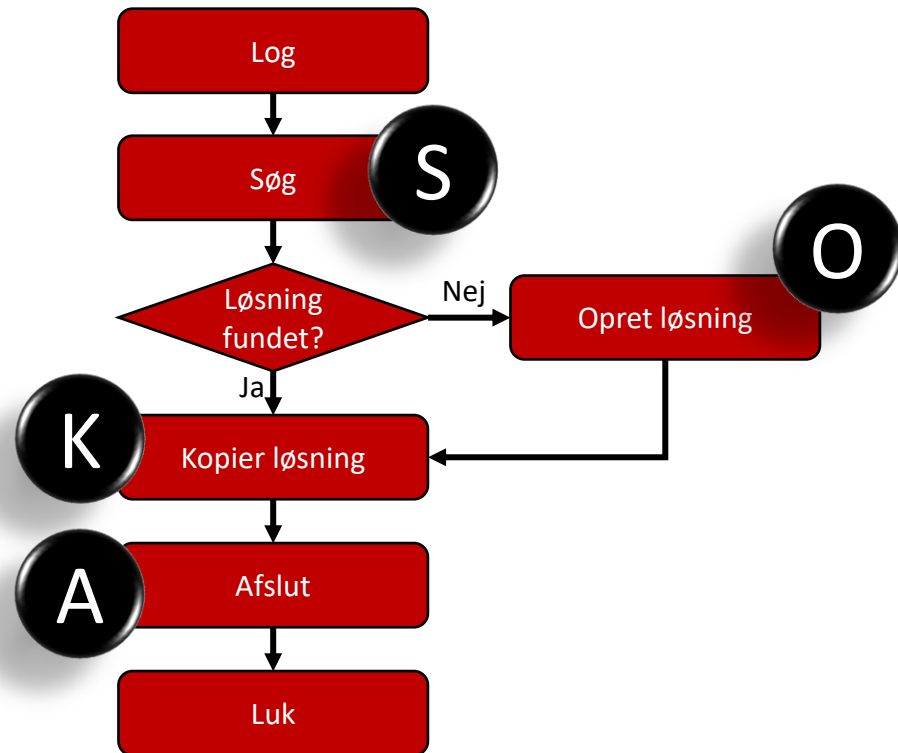
- Flyt viden, arbejde og værdi tættere på behovets kilde (brugeren)
- Knowledge management er afgørende
- Knowledge management er både værktøj, process og kultur



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)
- Fokuserer både på intern effektivitet og på ekstern oplevelse

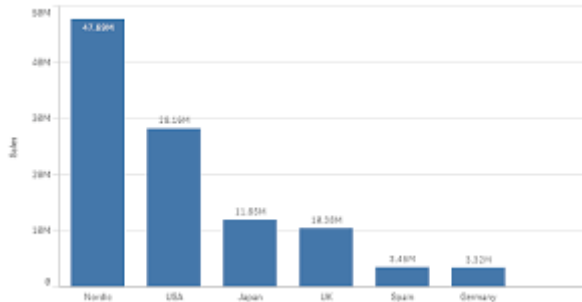


Bag SOKA

- 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

Har du styr på din
Incident
Management?

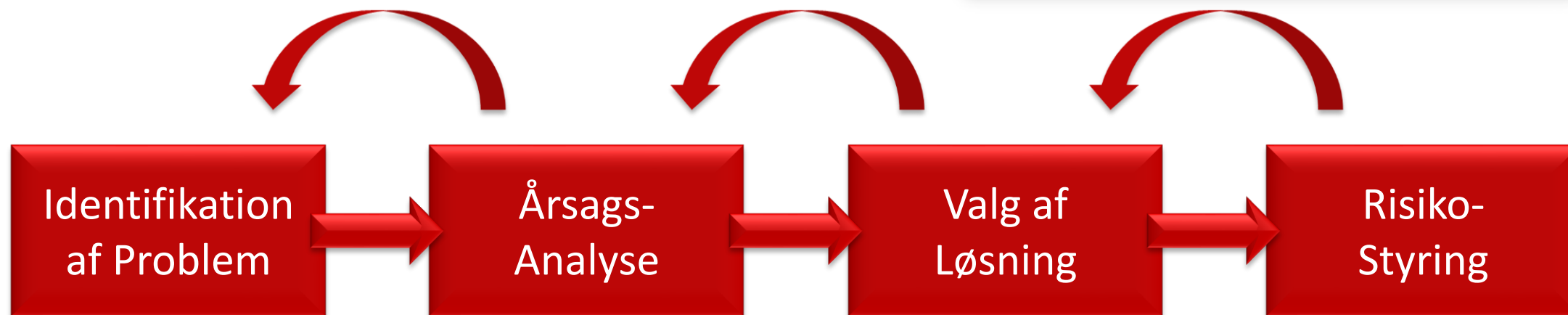


- Antal incidents løst med artikler
- Artikler med årsag (men ikke nødvendigvis root cause)

Har du styr på din
Knowledge
Management?

Systematisk problemløsning

Systematisk Problem Management =
PALS-metoden =
Continual Improvement



- Hvad er problemet?
- Hvad er der galt med hvad?

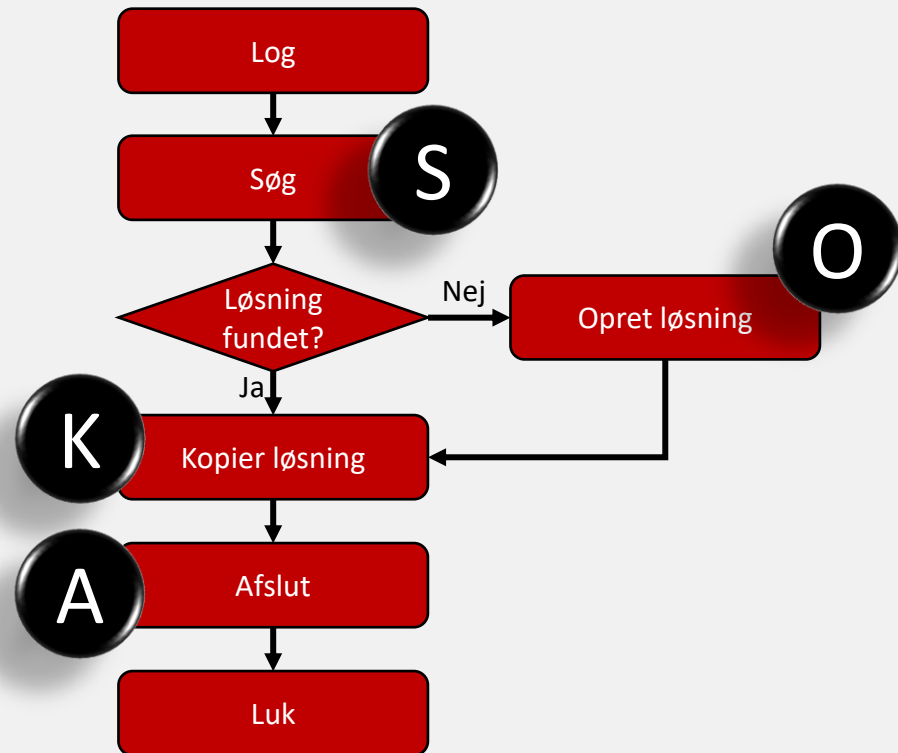
- Hvad er årsagen?
- Hvad er årsagen til årsagen?

- Hvad er den bedste løsning?
- Hvordan får vi flest til at støtte op?

- Hvad kan gå galt med den valgte løsning?
- Hvordan reducerer vi risici?

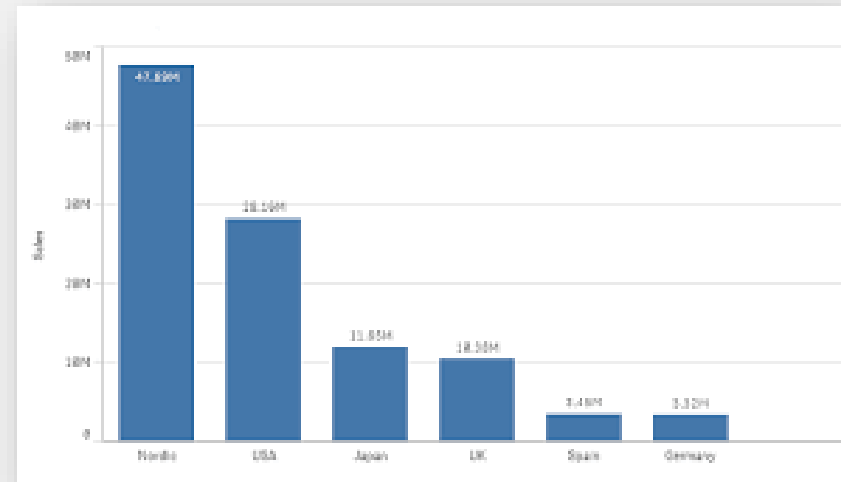
Sammenhængen mellem processerne

Incident + knowledge mgt

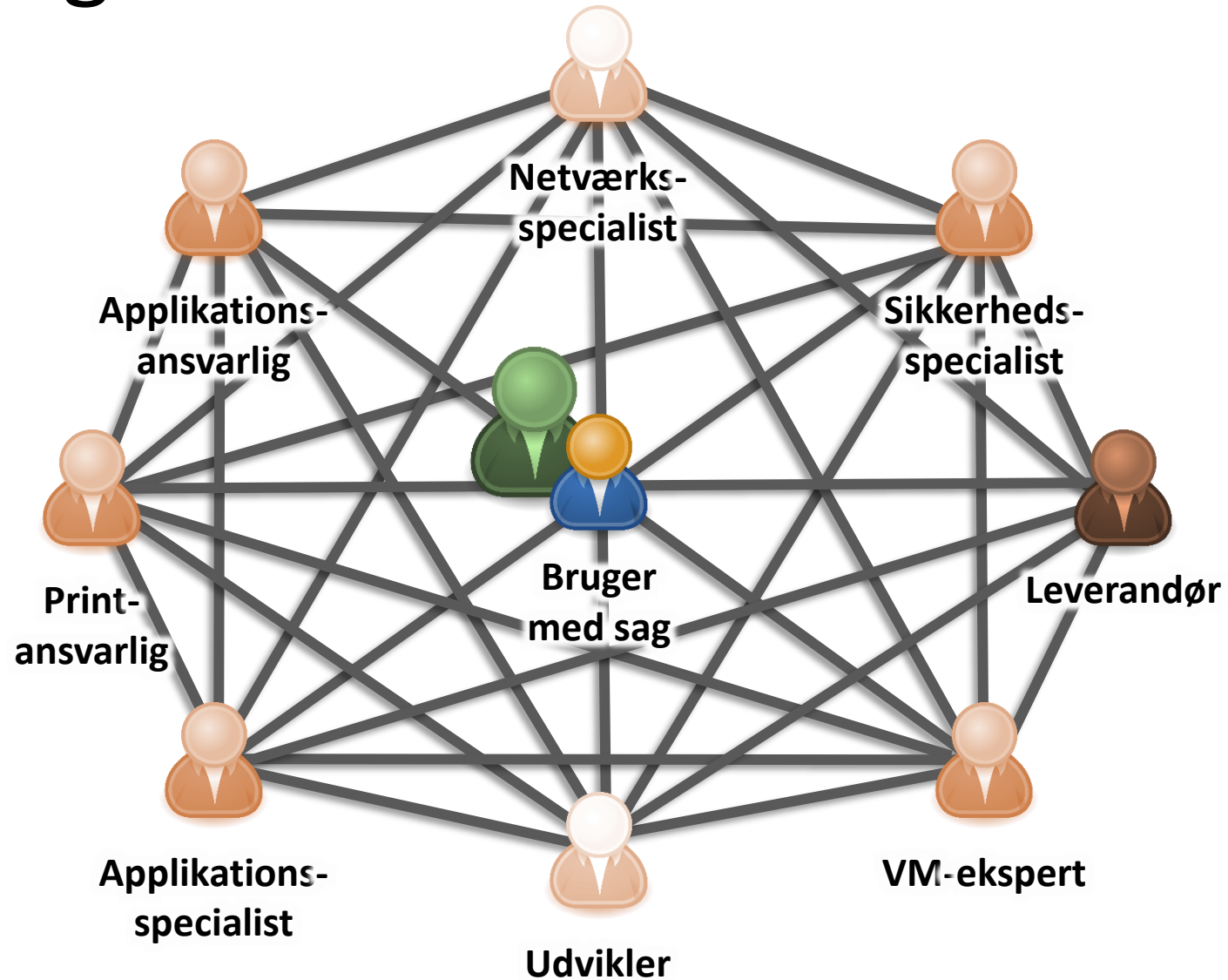


Problem mgt

- Hvad er der galt med hvad?
- Link til artikler
- Link til incidents

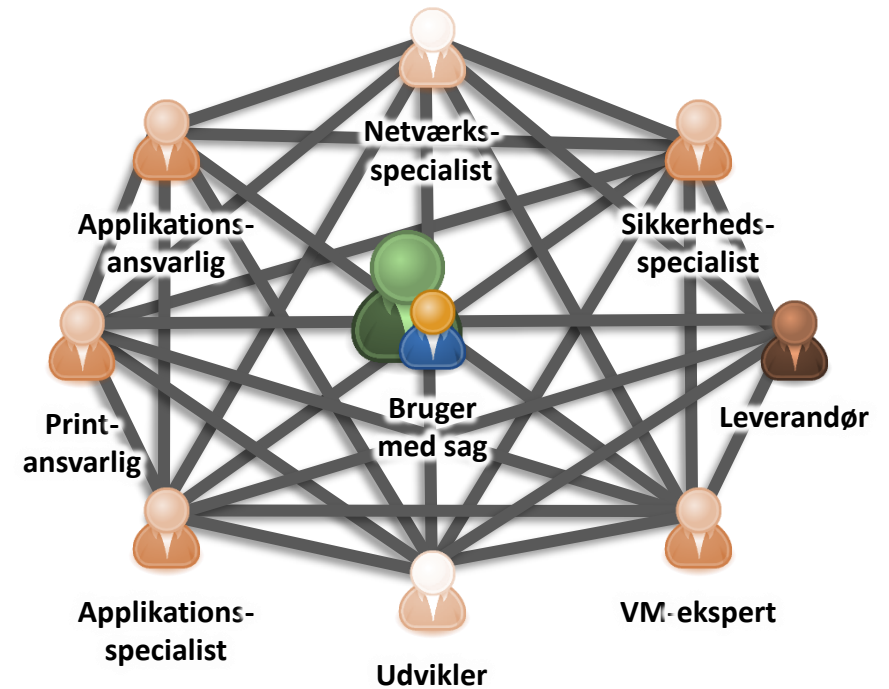


Swarming



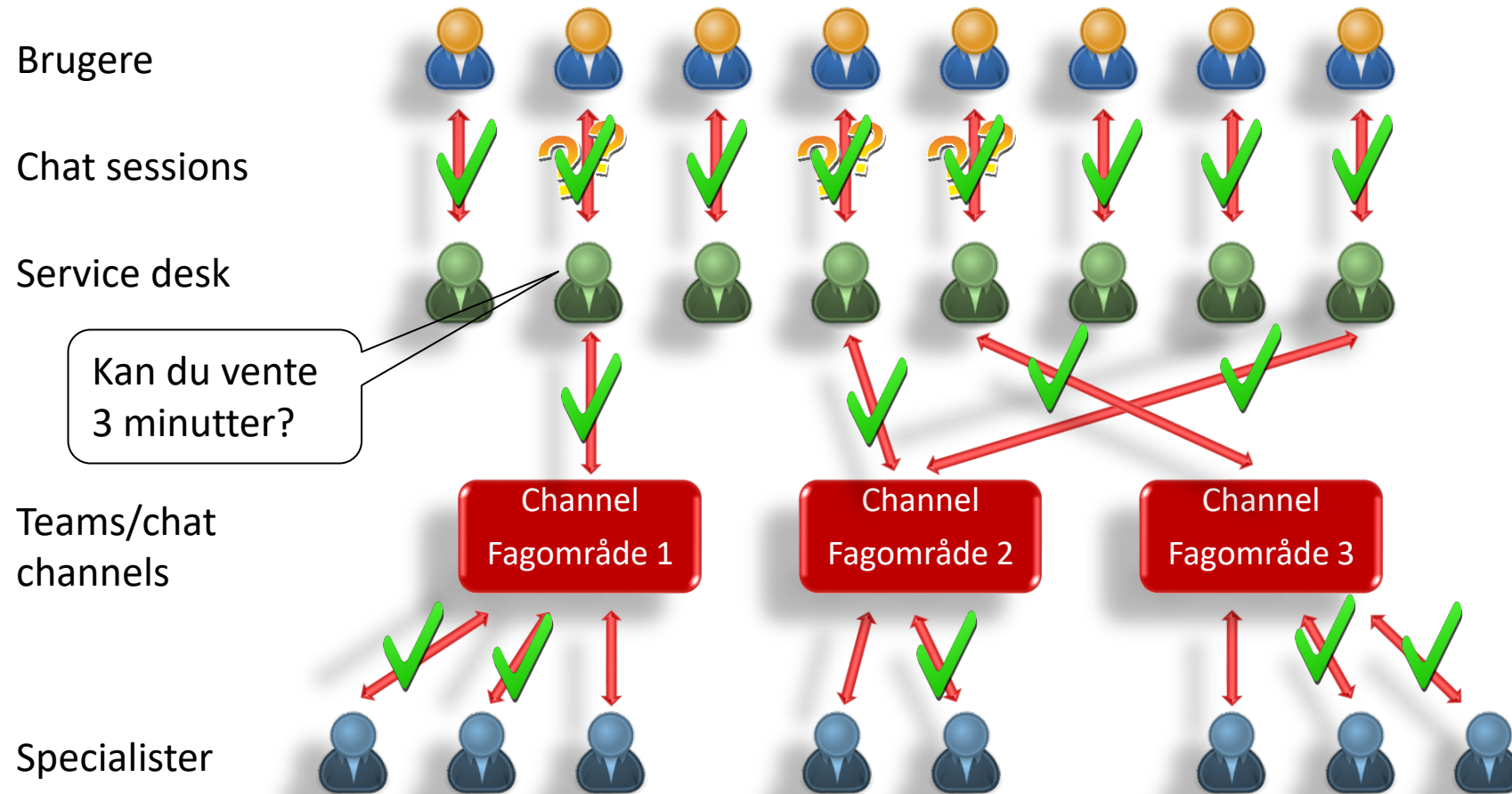
Swarming

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



... i dén grad fokuseret på brugeroplevelse og løsningstid

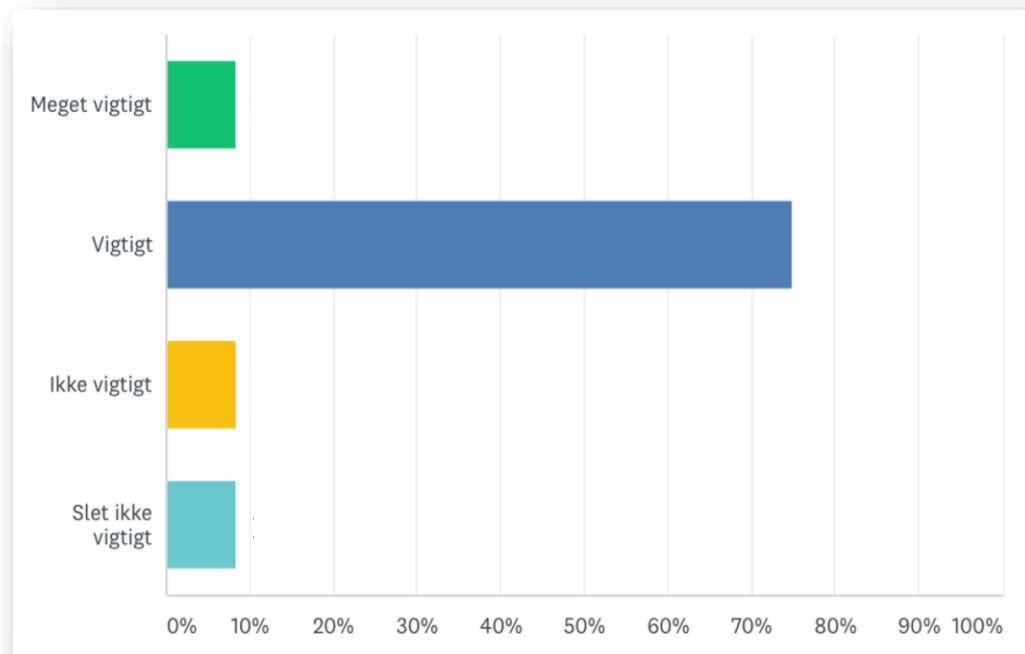
Swarming i chatsupport



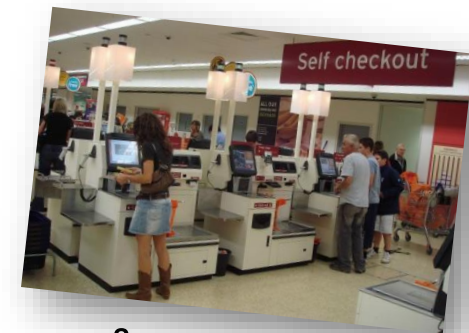
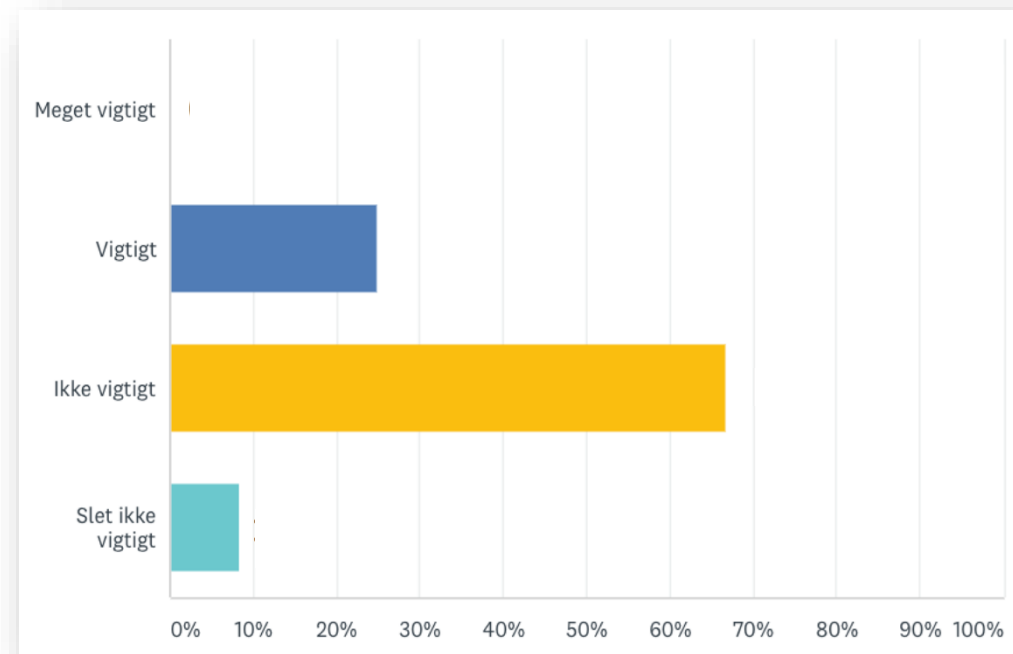
AI/RPA i service desken

(Artificial Intelligence/Robotic Process Automation)

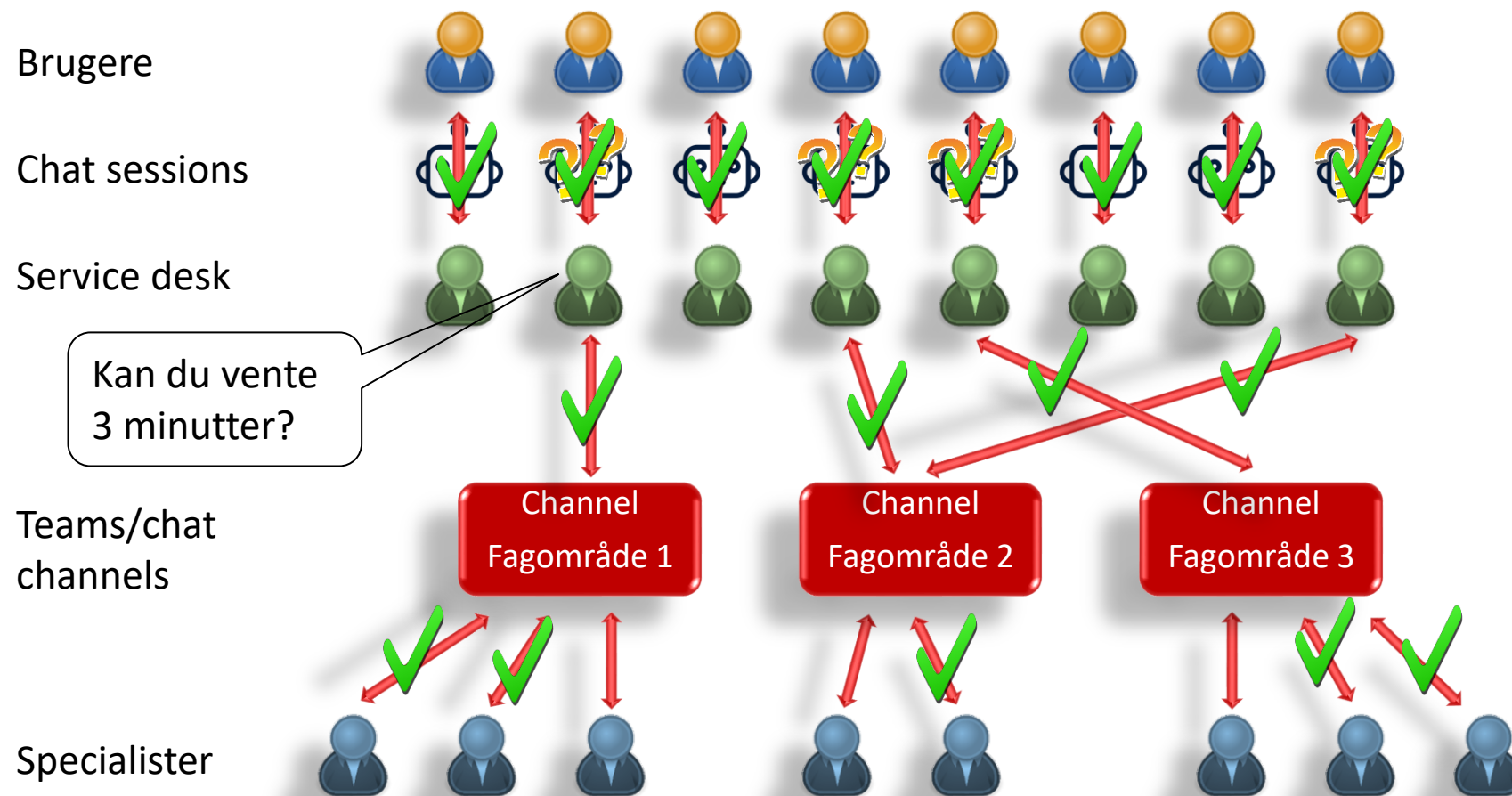
Hvor vigtigt er det at få **bedre serviceoplevelser** med en chatbot? - **SKRIV "SERVICE"**



Hvor vigtigt er det at opnå **besparelser** med en chatbot? - **SKRIV "SPARE"**

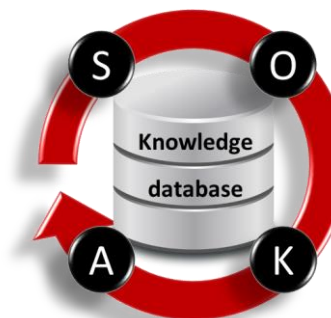


Bot-assisted swarming



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

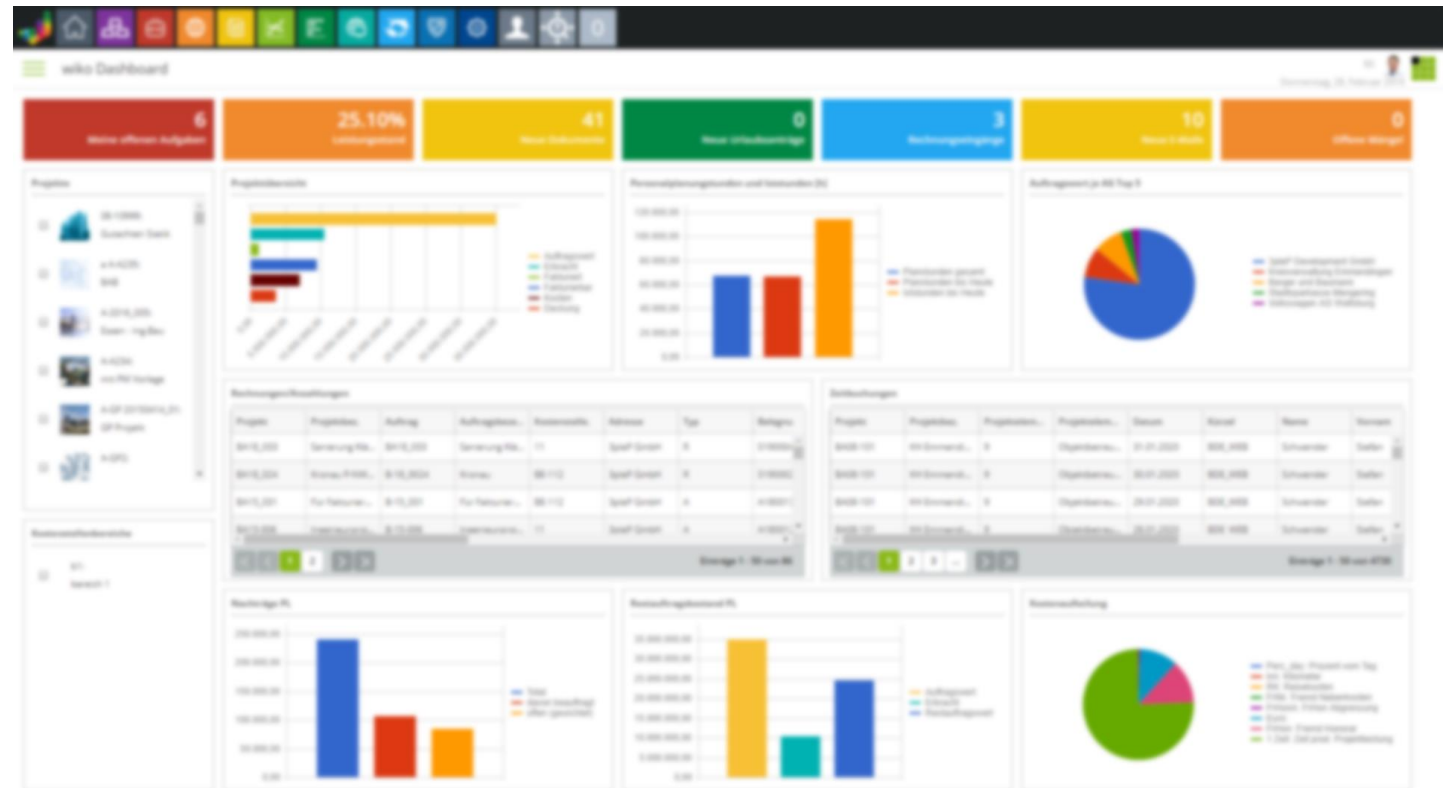


ADAPTED
BOT

Klassiske KPI'er i service desken

- Backlog
- Reaktionstid
- Løsningstid
- Liggetid
- First time fix
- SLA brudt
- Brugertilfredshed

**Ofte primært
internt orienteret**



Opfattelse og oplevelse



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

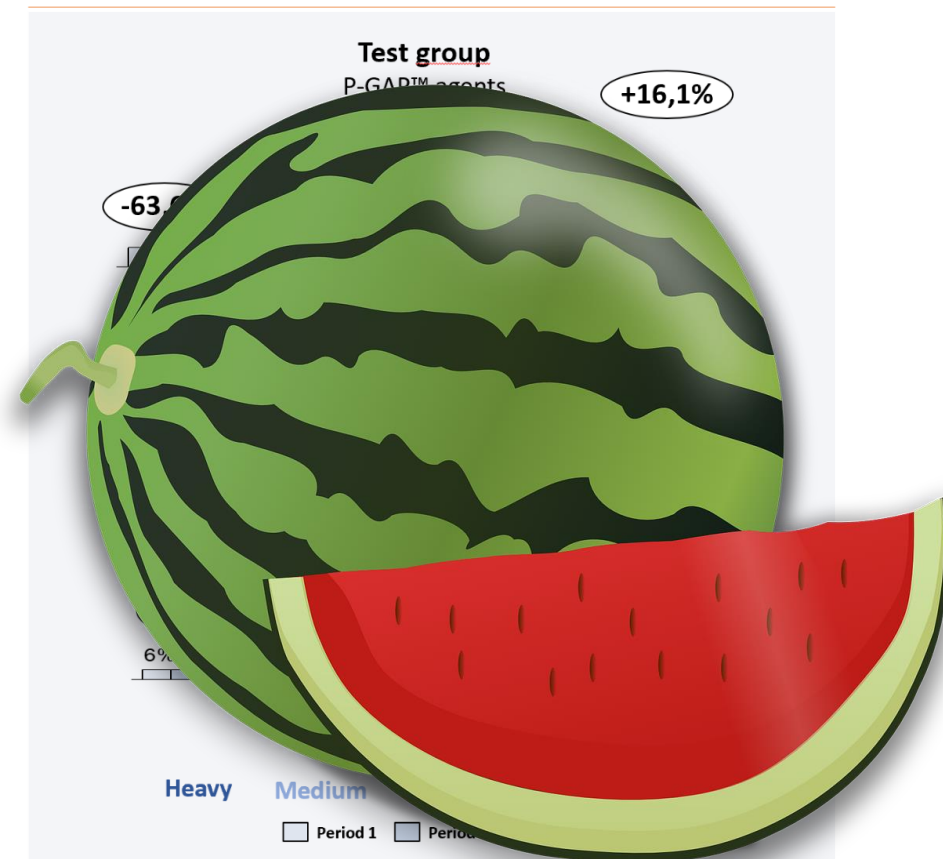
After end conversation with employee the customer will be asked in what degree he/she will recommend the company

3

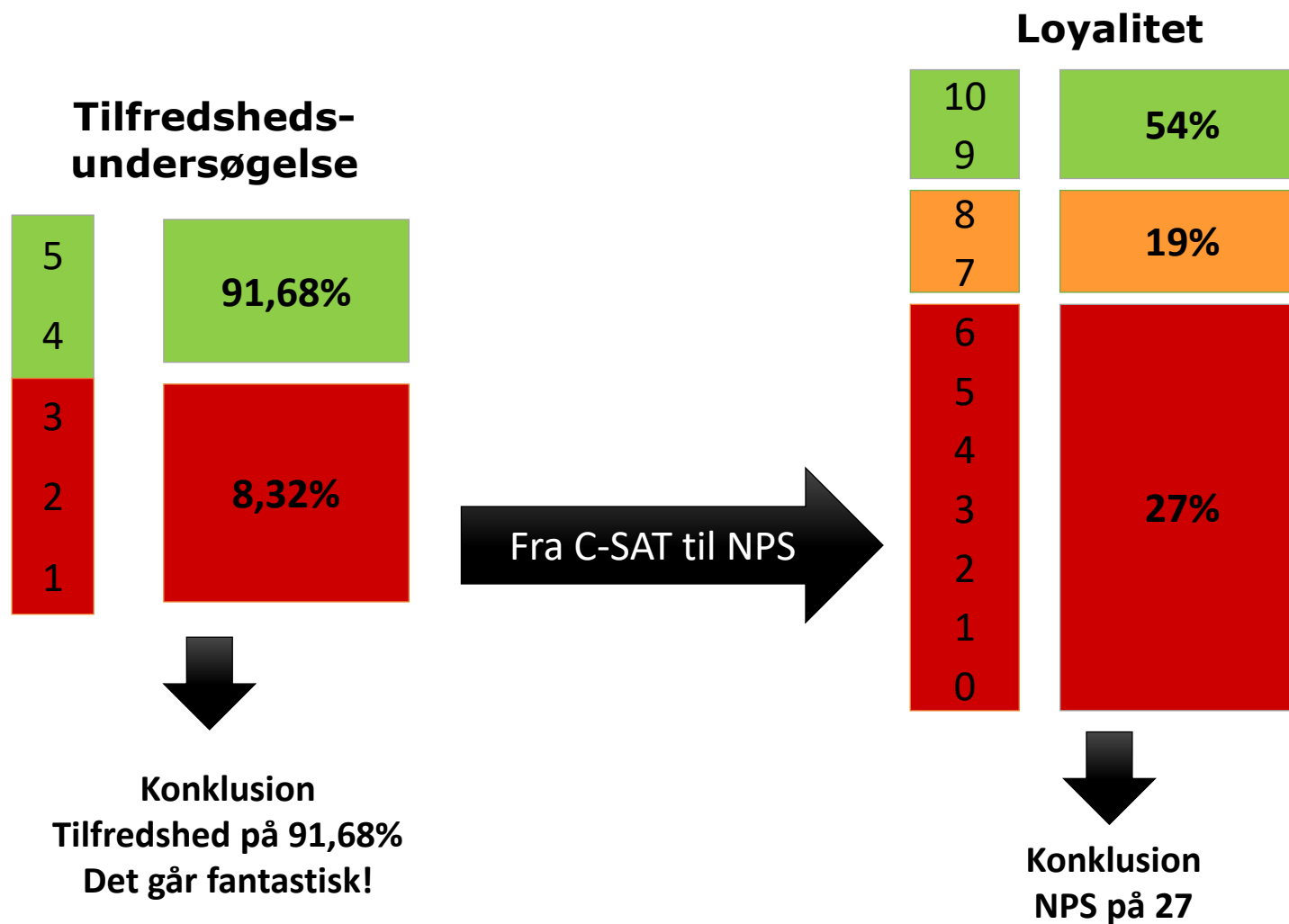
Perception Gap

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



Forskellen mellem brugeroplevelse og P-GAP





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
...	...

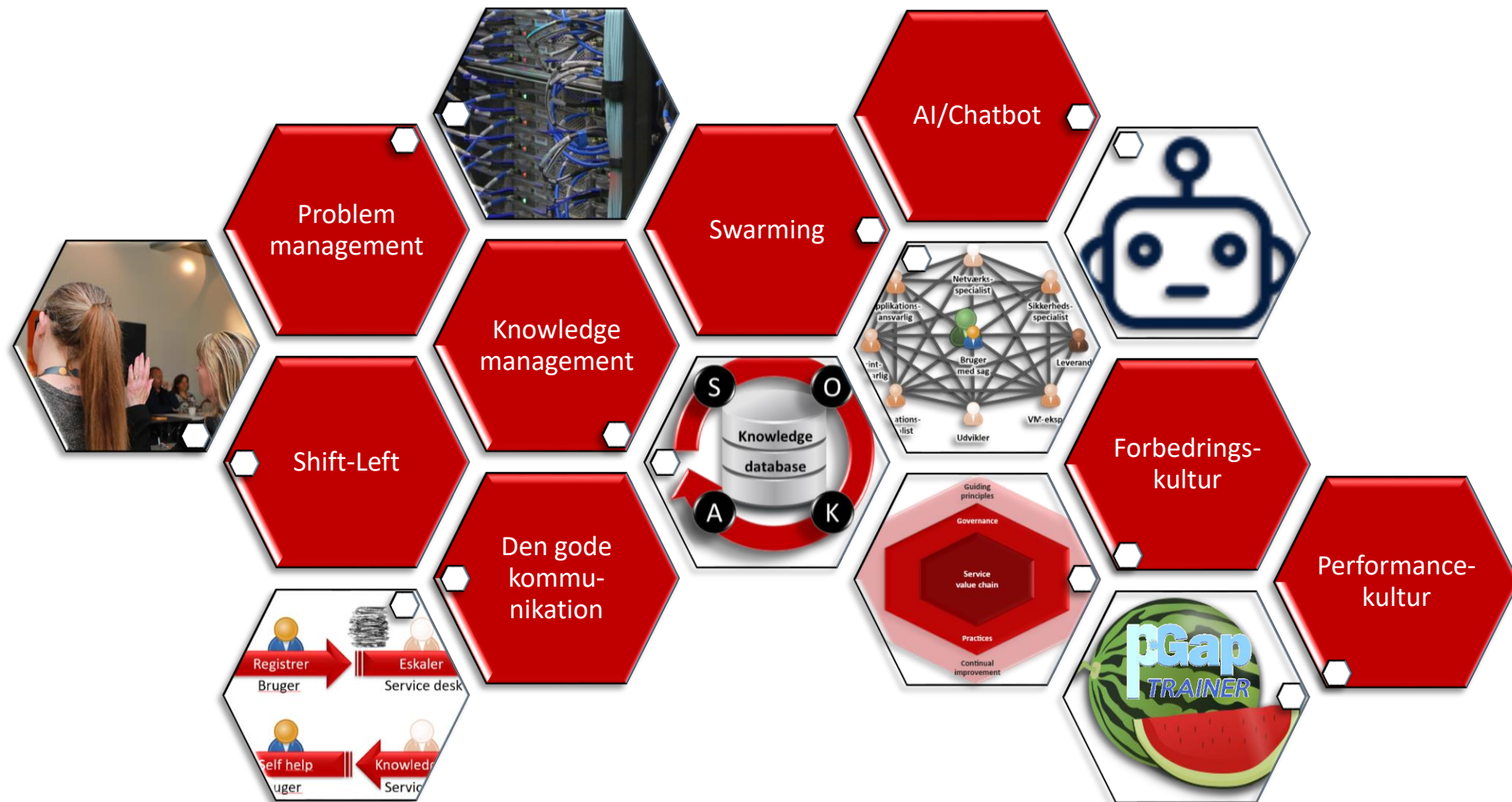
Forbedringskultur



Oversigt

Emne	Kursus	Webinar
Knowledge management	<u>Optimal videndeling i Service desken</u>	<u>Se alle gratis webinarer her >></u>
Problem management	<u>Problemløsning i IT</u>	
Swarming	<u>ITIL® 4 Create Deliver and Support</u>	
AI/Chatbot	<u>Chatbotkursus</u>	
Den gode kommunikation	<u>SDComm©</u>	
Byg en performancekultur	<u>Leading IT Customer Experience</u>	
Udvikl en forbedringskultur	<u>ITIL® 4 Direct, Plan and Improve</u>	

Fremtidens Service Desk – opsummering



TAK FOR DENNE GANG

TAK FOR DENNE GANG

Kontakt



Peopleteam

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

ITIL® 4, V3 og V2 akkrediteret instruktør

ITIL 4 Strategic Leader, Managing Professional,

ITIL V3 Expert og ITIL V2 Manager (distinction)

GamingWorks certificeret gameleader

Certificeret Kepner-Tregoe instruktør

Udvikler af Problemløsning i IT, Optimal Videndeling etc.

