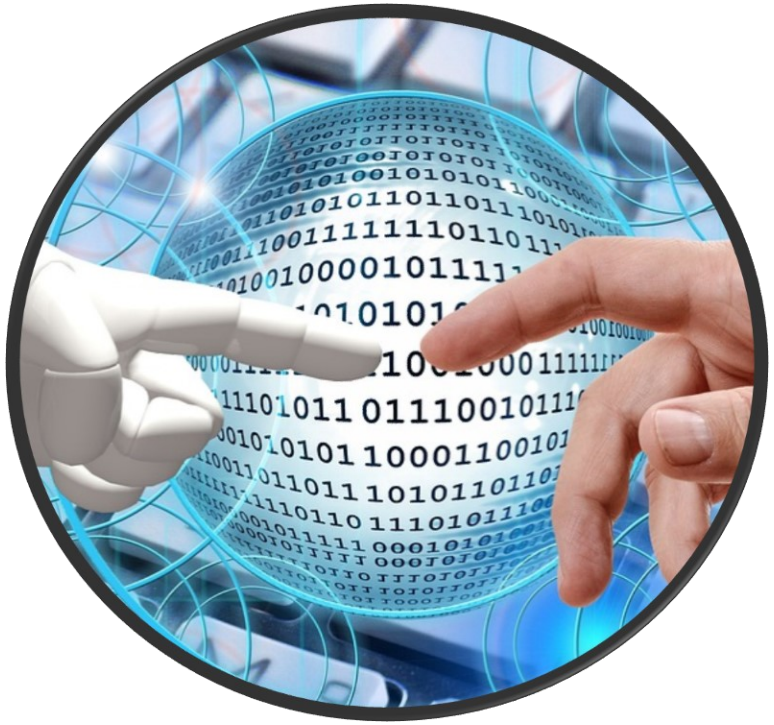
IT Service Desk i fremtiden

Emner for webinaret

- AI – udviklingen det seneste år
- Knowledge management og KCS
- Service Deskens brug af ny teknologi
- De klassiske dyder – er de helt væk fra brugerdialogen?
- Konkrete teknikker og tips til at tage med hjem

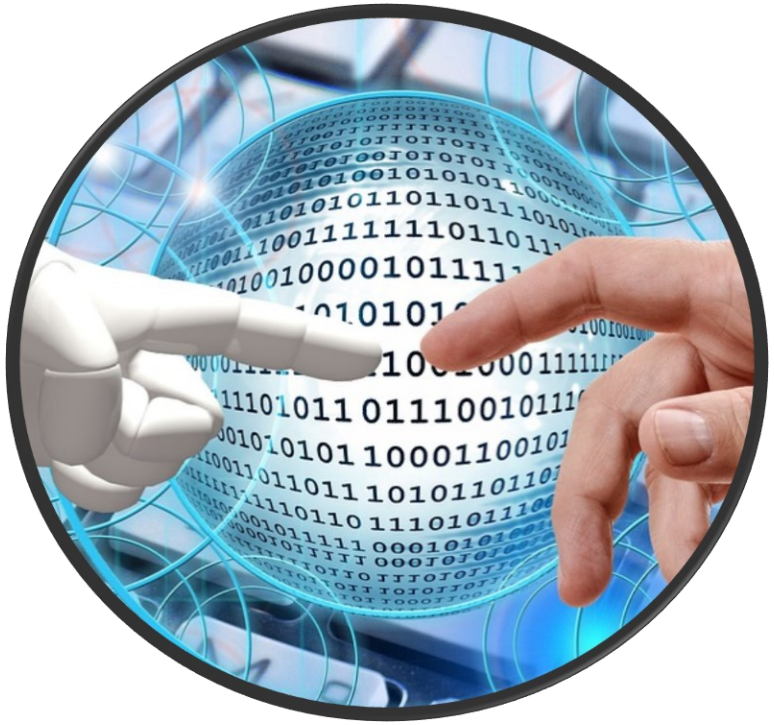


Hvad kendetegner IT Service Desk i fremtiden for dig?

94 responses

Emner for webinaret

- AI – udviklingen det seneste år
- Knowledge management og KCS
- Service Deskens brug af ny teknologi
- De klassiske dyder – er de helt væk fra brugerdialogen?
- Konkrete teknikker og tips til at tage med hjem



AI – udviklingen det seneste år

Hvad er egentlig nyt inden for AI?

AI er eksploderet (igen)

- **1942: Startede med Turing (Machine Intelligence)**
- **1956: Artificial Intelligence som akademisk disciplin**
- **2012: Deep learning overhalede alle andre AI-teknikker**
- **2020: ”AI Spring” – signifikante fremskridt inden for AI**

© Peopleteam

Google-søgninger på ”AI” (hele verden)

ChatGPT frigivet november 2022…
Nåede 100 millioner brugere i januar 2023

2023 var året, hvor AI blev ”kendt”

- Pr. 16. juni var der 18.563 AI-startups – alene i USA
- Tusinder af AI-tools frigives hver eneste dag
- 97% virksomhedsledere owners” mener, at ChatGPT vil hjælpe organisationen
- Ud af disse, tror 74% på bedre chatbot-svar til kunderne

Hvor blev RPA* af?

*) Robotic Process Automation

https://www.forbes.com/advisor/business/software/ai-in-business/

© Peopleteam

Most organizations have embarked upon their RPA journey

Global undersøgelse fra 2018

53% of respondents have already started their RPA journey

2020

This is expected to increase to **72%** in the next two years

If this continues at its current level, RPA will have achieved **near-universal adoption within the next five years**

2023

RPA delivers value for business leaders ...

The benefits of RPA adoption are significant

Payback was reported at less than 12 months, with an average **20% of full-time equivalent (FTE) capacity provided by robots**

RPA continues to meet and exceed expectations across multiple dimensions including:

Improved compliance	92%
Improved quality/accuracy	90%
Improved productivity	86%
Cost reduction	59%

78% of those who have already implemented RPA expect to **significantly increase investment in RPA over the next three years**

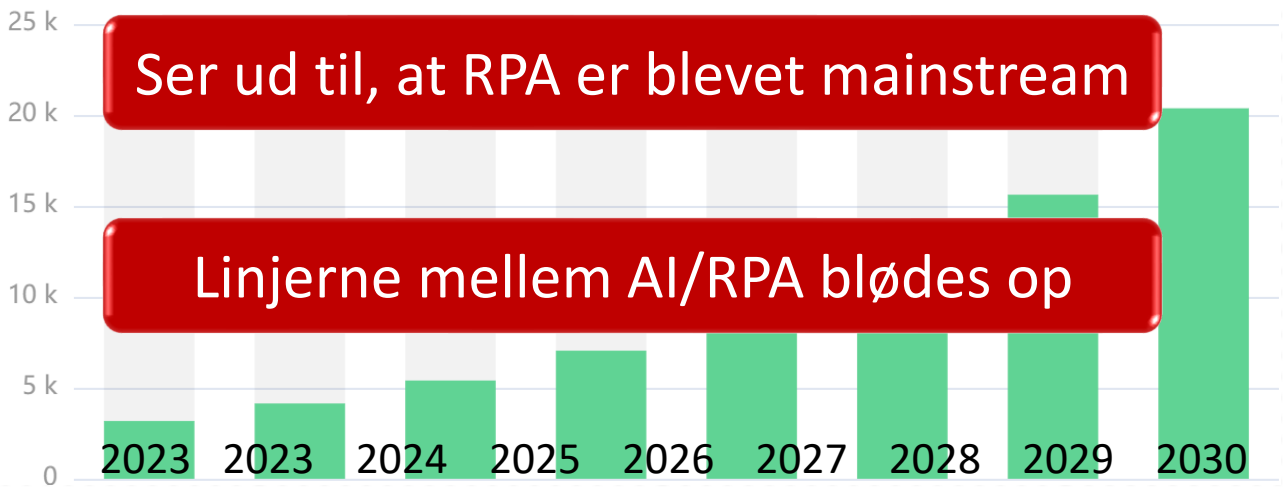
Market Overview :

USA

Robotic Process Automation (R

over USD 20,215.71 Million by 20

Million in 2022, growing at a CA



https://www2.deloitte.com/ro/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/deloitte-global-rpa-survey.html

© Peopletech

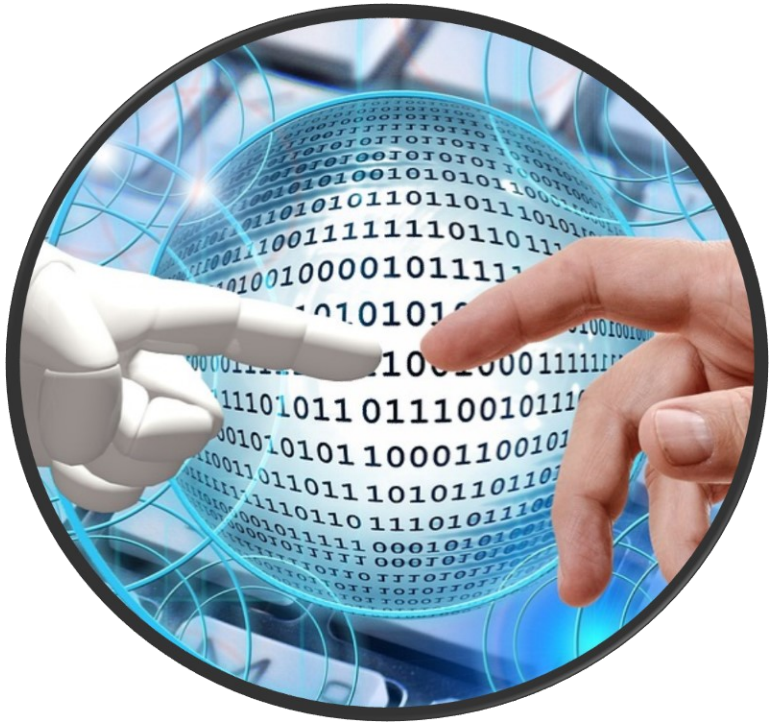
Peopleteams oplevelser i danske Service Desks

- ChatGPT var på alles læber – men langt fra i alle IT Service Desks
- Begrænset anvendelse af AI i det daglige Service Desk arbejde
- ITIL truede med ”less phone support”, men skete det i 2023?
- Knowledge management var HOT som aldrig før i Service Desken

…så lad os kigge lidt på knowledge management

Emner for webinaret

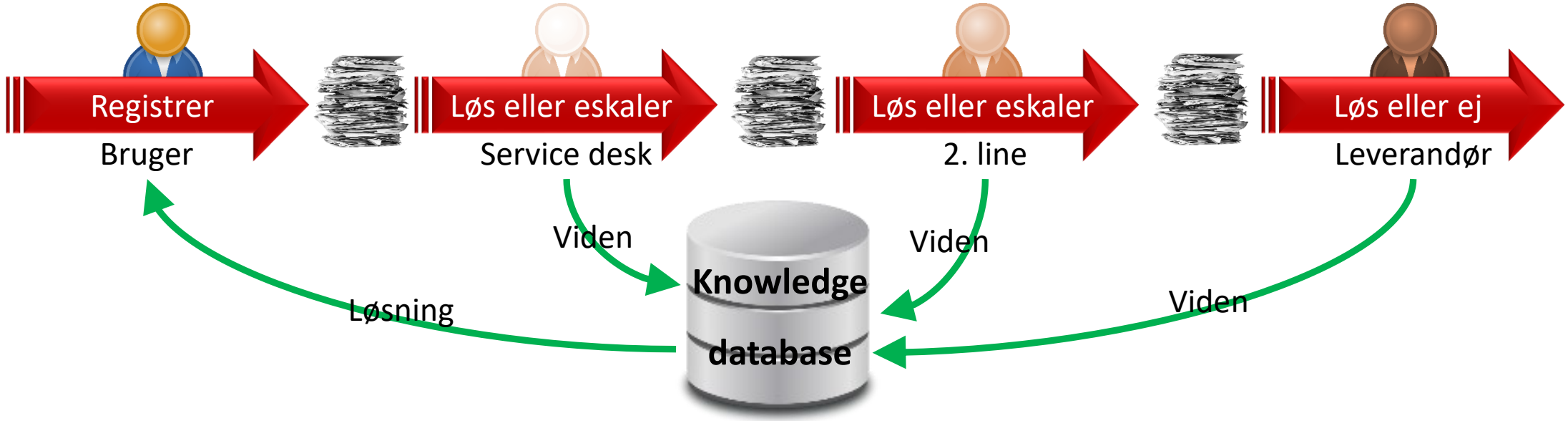
- AI – udviklingen det seneste år
- Knowledge management og KCS
- Service Deskens brug af ny teknologi
- De klassiske dyder – er de helt væk fra brugerdialogen?
- Konkrete teknikker og tips til at tage med hjem



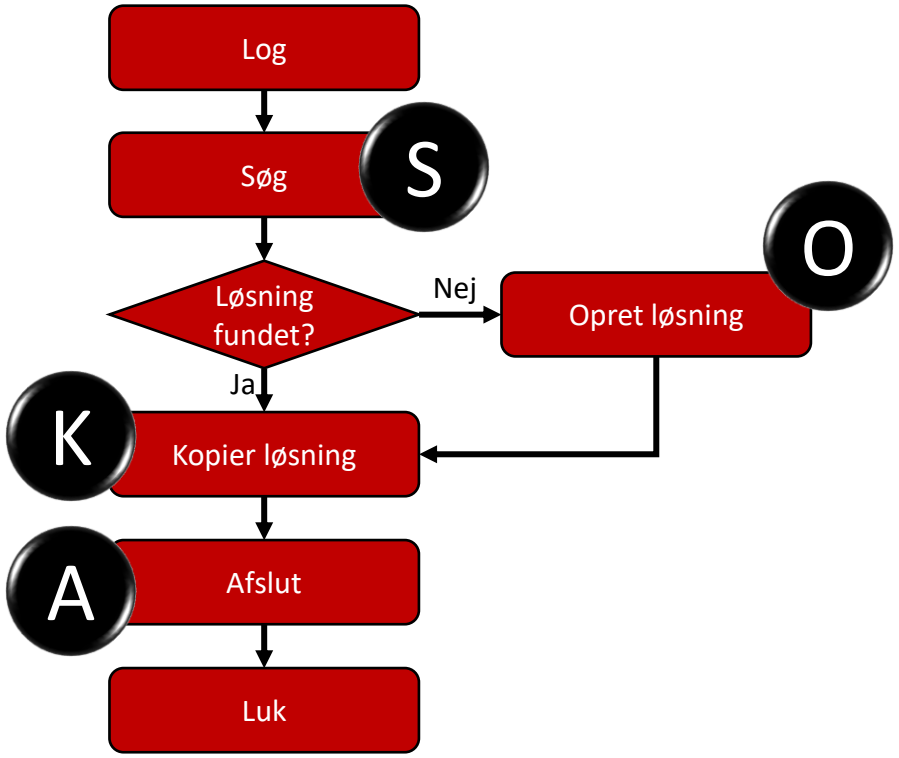
Knowledge management og KCS

Shift Left

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



SOKA knowledge management



Incident + Knowledge Management

Søg

Opret

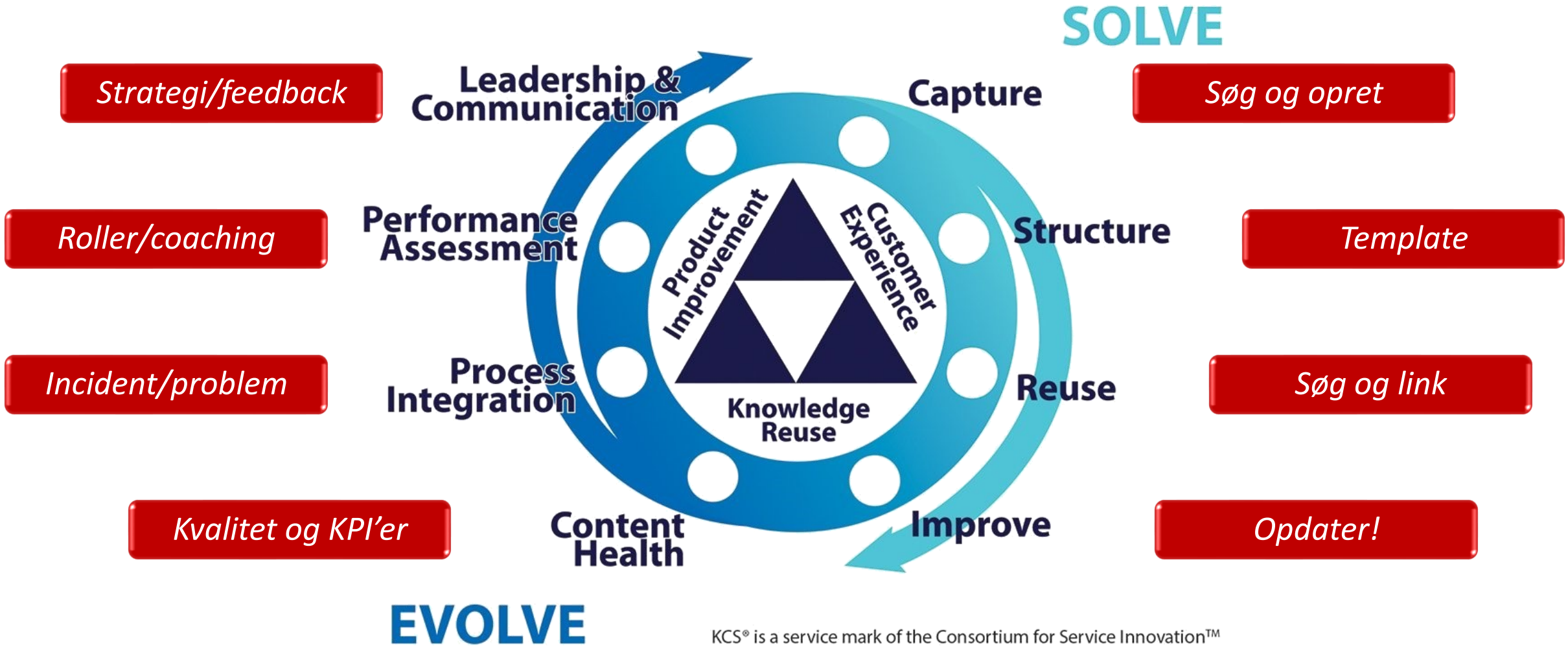
Kopier

Afslut

Bag SOKA

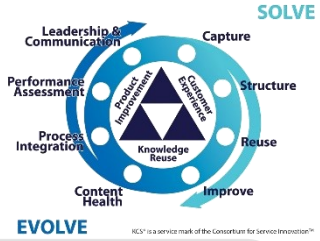
- The big why
- God praksis for knowledge management
- Artikeltyper
- Den gode artikel:
  - Formlen for artiklens emne (søgbarhed)
  - Miljøet, som artiklen kan bruges i
  - Løsningsbeskrivelse
  - Årsagsbeskrivelse (kobling til problem management)
  - Metadata
- SOKA i eget tool

Knowledge-Centered Service (KCS®)



KCS® is a service mark of the Consortium for Service Innovation™

Hvorfor KCS®?



Spar tid

- Hurtigere adgang til svar
- Sparer tid for både medarbejdere og brugere
- FTF kan forbedres markant

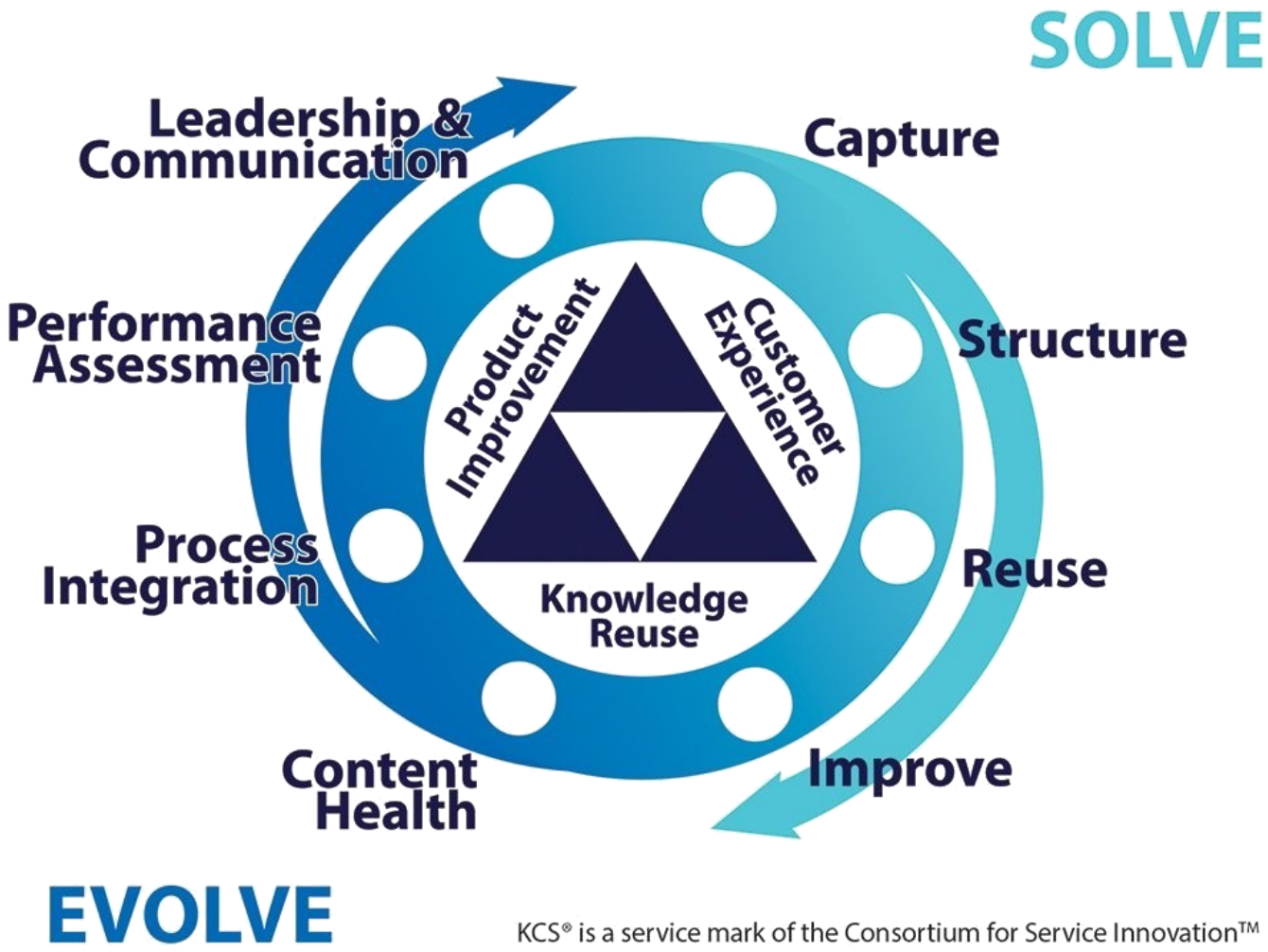
Find bedre løsninger

- Kvaliteten af svar forbedres over tid
- Oftest brugte svar opnår den bedste kvalitet
- Ubrugte svar ranker lavere over tid

Time-to-proficiency

- Nye medarbejdere bliver meget hurtigere effektive med en opdateret vidensdatabase

Knowledge-Centered Service (KCS®)

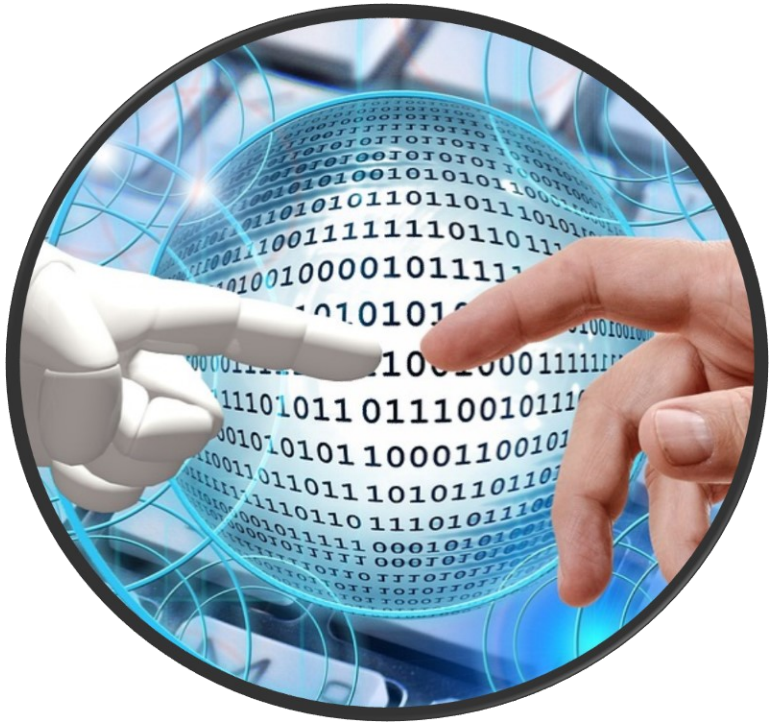


Webinar 27. februar
Klik her >>

https://www.peopleteam.dk/seminarer/gratis-webinar-knowledge-centered-service-kcs/

Emner for webinaret

- AI – udviklingen det seneste år
- Knowledge management og KCS
- Service Deskens brug af ny teknologi
- De klassiske dyder – er de helt væk fra brugerdialogen?
- Konkrete teknikker og tips til at tage med hjem



Service Deskens brug af ny teknologi

3 væsentlige AI innovationer i 2023

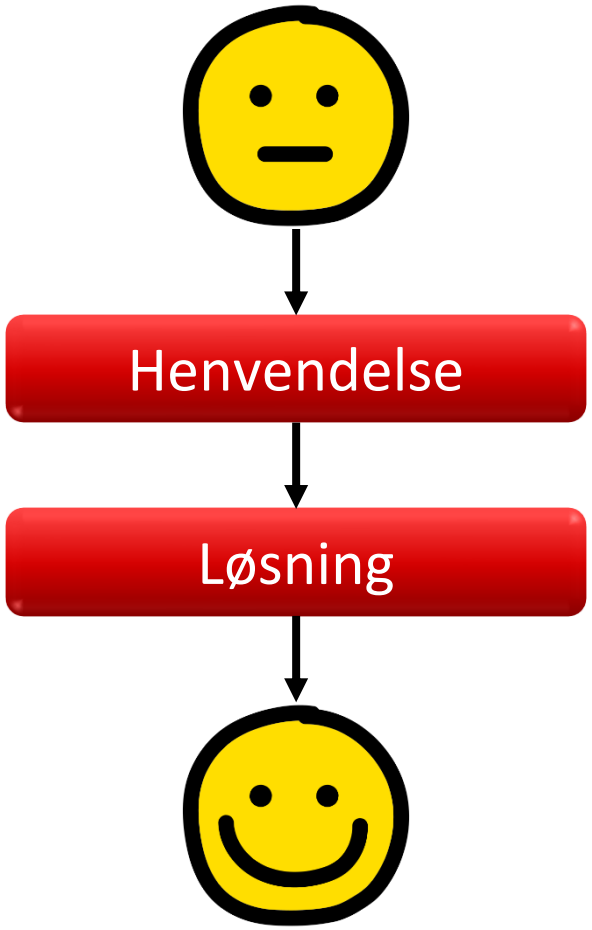
- Multimodality prompting
  - Evnen til at arbejde med mange medier på samme tid
  - Input fra lyd, billeder, video og selvfølgelig tekst

- Constitutional AI
  - Evnen til at tolke og handle efter menneskelige værdier
  - Hvad sker der, hvis AI bliver klogere end mennesker?

- Text-to-video
  - Evnen til at skabe video på baggrund af en prompt
  - Videreudvikling af at skabe AI-billeder

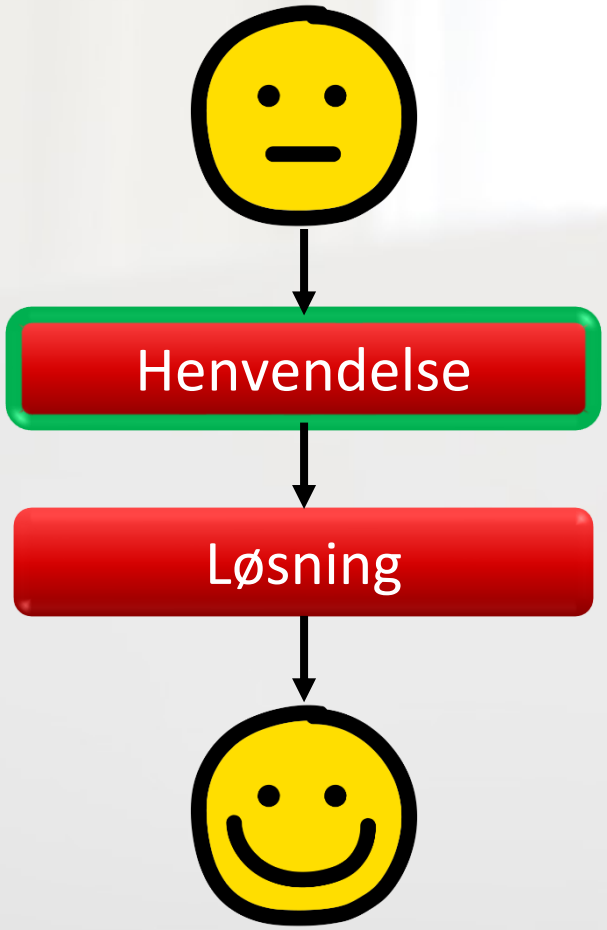
© Peopleteam

Service Deskens arbejde



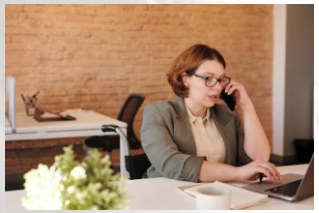
Forstå henvendelse

Hvad handler sagen om?



Multimodality prompting

- Se brugerens skærm (image)
- Forstå brugerens tale (sound)
- Læs brugerens historik (text)



Speech-to-text

- Transkriber til tekst for dokumentation

Classification

- Klassificer sagen automatisk

AI

AI

RPA

Speech-to-text

Erstatning for ”Du skal oprette en sag…”

Tilgængelig i dag

- Amazon transcribe
- Google cloud/Assistant, Siri)
- Capturi
- Selv Word kan transkribere hæderligt

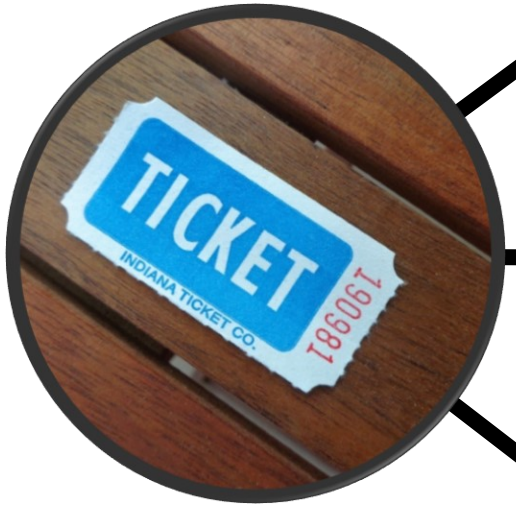
Automatisk klassifikation

AI ”gætter” på ticket:

- Sagstype
- Prioritet
- Kategori
- Ansvarlig(e)

…for at forbedre

- Incident-tennis
- SLA-overholdelse
- Rapportering
- Løbende identifikation af forbedringer



Prioritet

- Prio 1-5
- Incident/Request
- SLA

Kategori

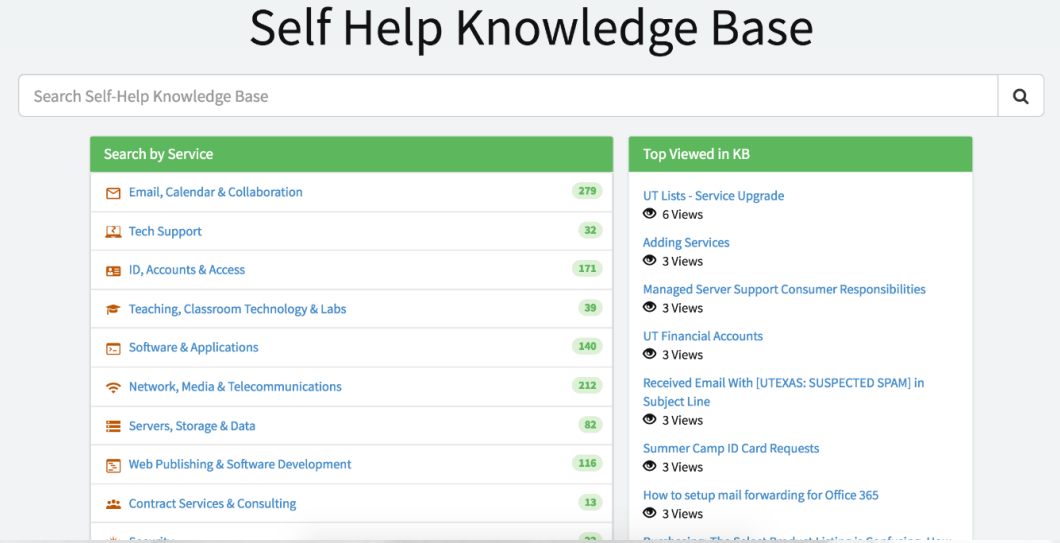
- Applikation
- VPN
- Fejl 40

Ansvarlig

- App-team
- Netværksteam
- Service desk3

Søgning

- Findes i alle ITSM-systemer med respekt for sig selv
- Men… er ofte rudimentær sammenlignet med f.eks. Google
- I dag DYBT afhængigt af tekst (knowledge management)
- Men… det bliver bedre ”af sig selv” (hvis vi har tid til at vente ☺).

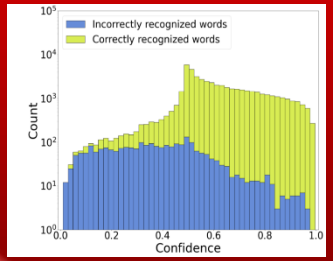


Sandsynlighed for at gætte rigtigt

Afgøres af ”confidence score”, der løbende opdateres

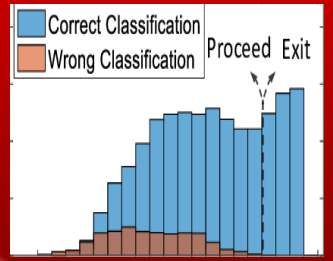
Speech-to-text

Har vi forstået hvad der bliver sagt i en samtale?



Klassifikation

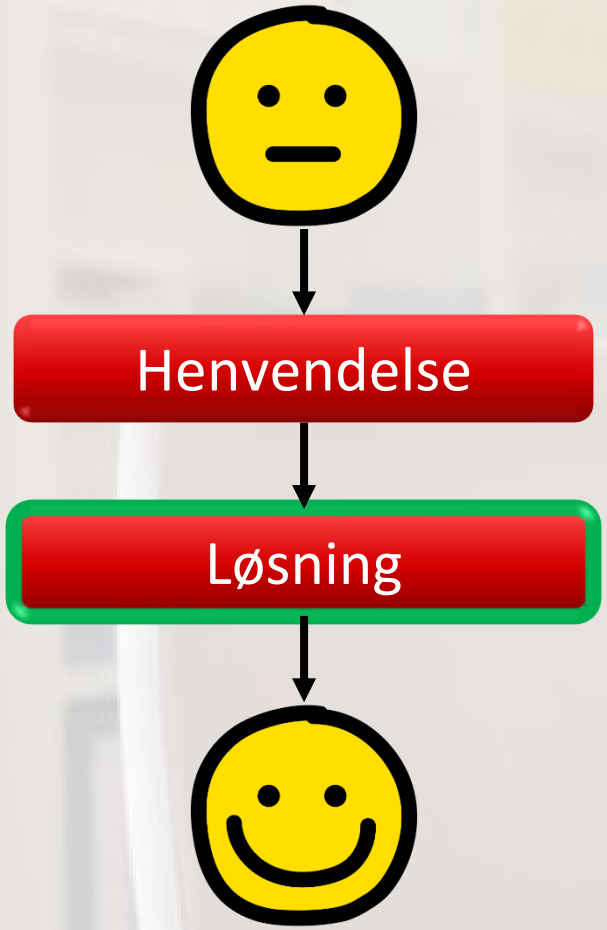
Har ramt den rigtige prioritet, kategori etc.?



Søgning

Har vi fundet en løsning, der kan bruges?

Kommuniker løsning



Hvad er løsningen?

ChatGPT

- Formulér løsning i et sprog, der passer til den enkelte bruger

Text-to-speech

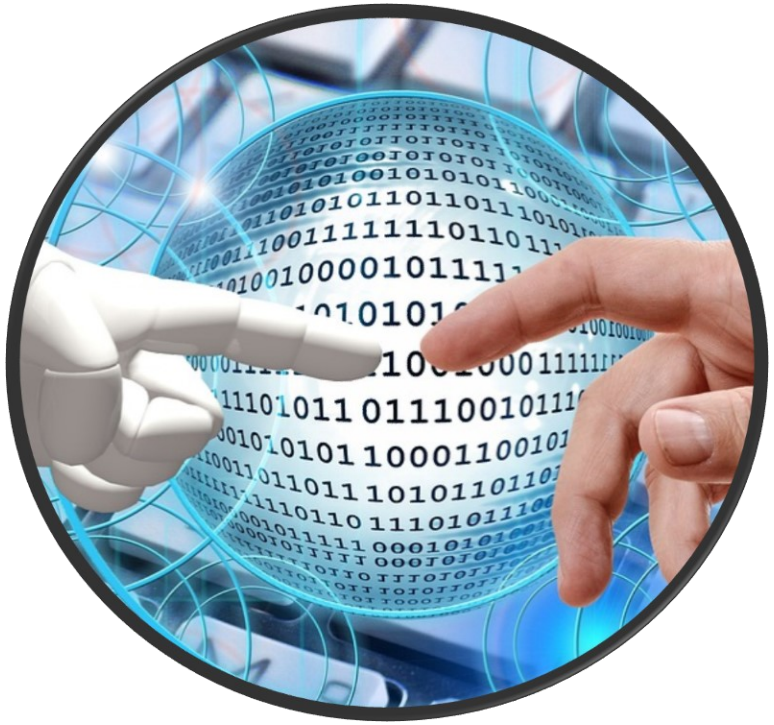
- Ring til brugeren med en løsning fra vidensdatabasen

Text-to-video

- Vis brugeren en video med løsningen

Emner for webinaret

- AI – udviklingen det seneste år
- Knowledge management og KCS
- Service Deskens brug af ny teknologi
- De klassiske dyder – er de helt væk fra brugerdialogen?
- Konkrete teknikker og tips til at tage med hjem



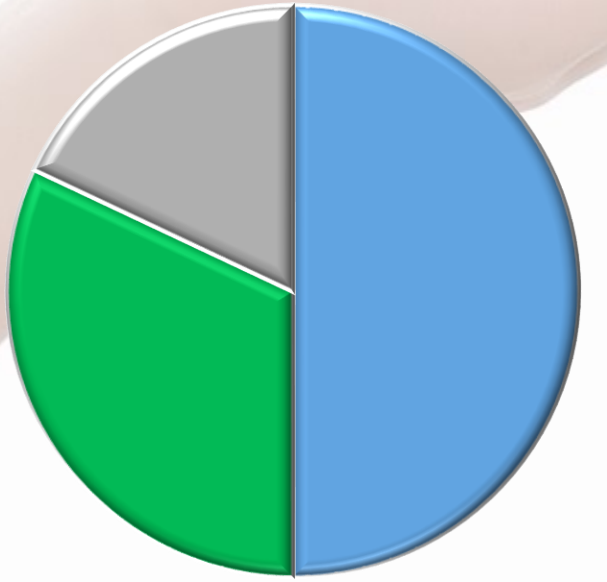
De klassiske dyder – er de helt væk fra brugerdialogen?

Hvad sker der, når vi erstatter mennesker med chatbots?

Hvordan virker chatbots på danskerne?

Vi foretrækker menneskelig kontakt

Kan chatbot erstatte telefon og mailsupport?



Næsten…

Så selvom vi foretrækker menneskelig kontakt, foretrækker vi samtidig, at chatbots ligner det, de er, nemlig robotter

Stefanie Sohn, Adjunkt

Kilde: Sohn, Stefanie; Siemon, Dominik; and Morana, Stefan, "When Live Chats Make Us Disclose More". https://aisel.aisnet.org/icis2021/cyber_security/cyber_security/7

Service desk har **stor indflydelse på brugeroplevelsen**

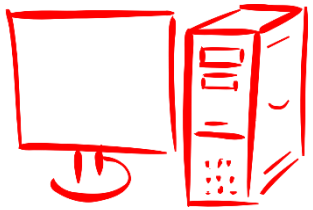
Mere

- Bruger- og kundeoplevelse
- Forretningsforståelse
- Empatisk link til brugere

Mindre

- Teknisk fejlhåndtering
- Rutinearbejde
- Telefonisk kontakt

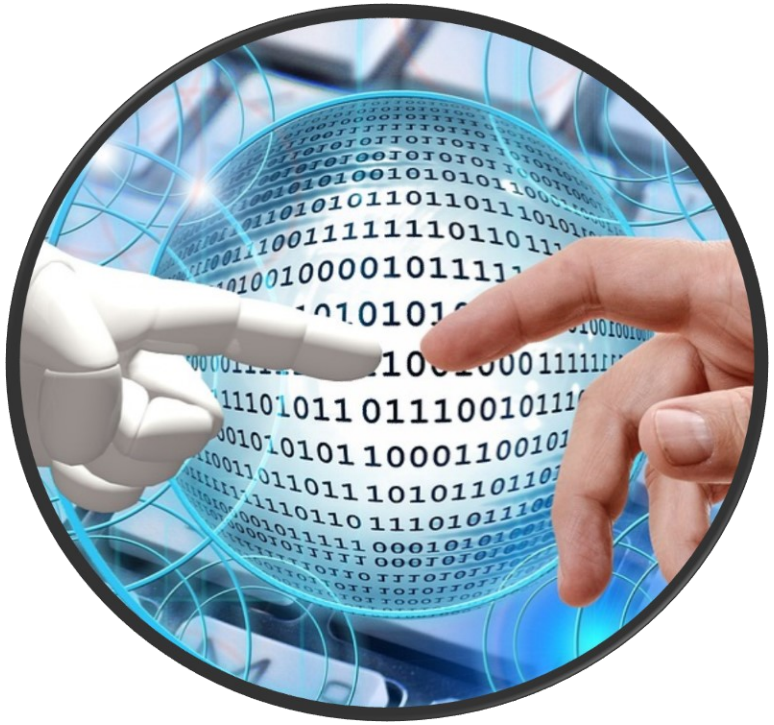
ITIL® 4 ANBEFALER



Copyright © Peopleteam ApS. This material is based on AXELOS ITIL® material.
Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved.

Emner for webinaret

- AI – udviklingen det seneste år
- Knowledge management og KCS
- Service Deskens brug af ny teknologi
- De klassiske dyder – er de helt væk fra brugerdialogen?
- Konkrete teknikker og tips til at tage med hjem



Konkrete teknikker og tips til at tage med hjem

Hvad nu, hvis man ikke er all-in på AI endnu?

SÆT DIG I BRUGERENS STED – OGSÅ I SAMTALE NR. 53

Invester i brugeroplevelser

Træn stemmeføring

KOM I GANG MED KNOWLEDGE MANAGEMENT – NU!

Forbered dig på AI

Forbered dig på chatbot

Shift left!

Tip nr. 1 – stemmeføring

- Optag din stemme på din mobiltelefon, mens du taler med en bruger
- Lyt til din stemme bagefter
- Lyder du, som du tror?
- Lyder du, som ønsker?

Tip nr. 2 – dokumenter løsninger

- Find 10 lukkede sager i jeres ITSM-system
- Kig på løsningen
- Kan en chatbot bruge denne løsning?

Fremtiden er her nu

https://imagen.research.google/video/
https://endlessshows.com/

© Peopleteam

IT Service Desk i fremtiden

TAK FOR DENNE GANG

Kontakt

Peopleteam
www.peopleteam.dk
info@peopleteam.dk
Salg: +45 42 75 44 14
Kursus og rådgivning: +45 93 98 98 83

Johnny Jensen
+45 93 98 98 83
johnny@peopleteam.dk

- ITIL® 4 Master, ITIL V3 Expert, ITIL V2 Manager med udmærkelse samt ITIL akkrediteret underviser
- CarGO, MarsLander™, Grab@Pizza, Apollo 13™ GamingWorks akkrediteret gameleader
- KCS, Certificeret Kepner-Tregoe instruktør, VeriSM™, Customer Leadership Excellence, SDComm© etc.
- Udvikler af Fremtidens IT-Support, Professional IT-Support, Den Moderne IT-Support, IT Service Management Best Practice, Succesfuld Incident Management, Optimal Videndeling i Service Desken, Problemløsning i IT, Change Management i praksis samt en lang række kurser inden for privat og offentlig IT Service, kundeservice og borgerservice

© Peopleteam
ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.