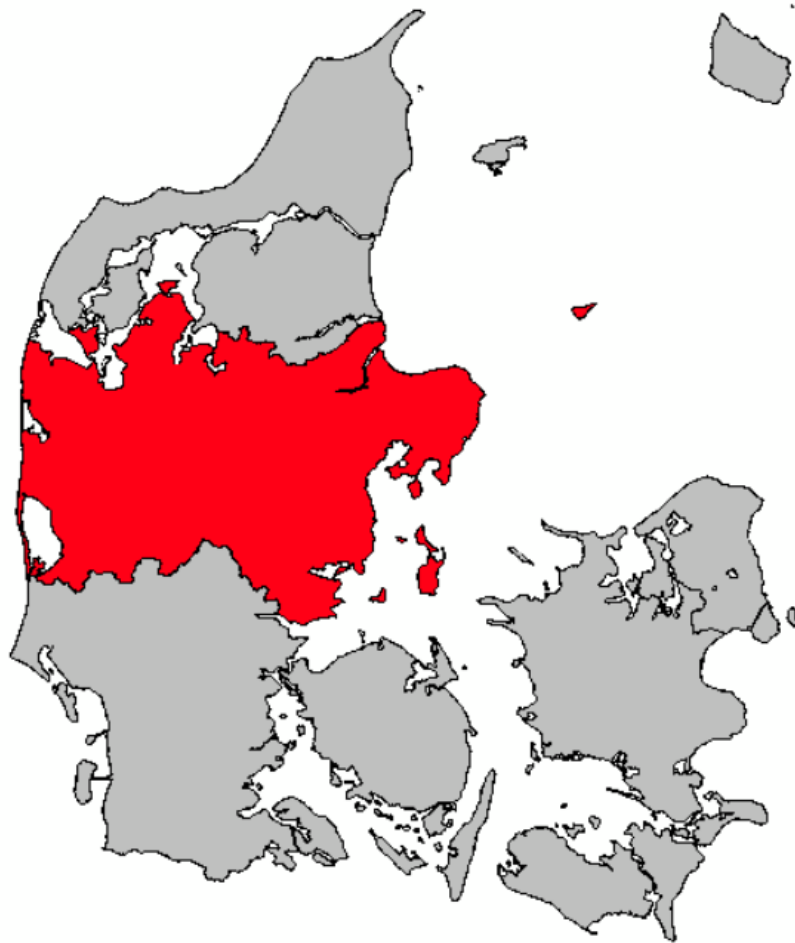




Datadriven Service
Management & Ai som
grundlag til optimering af
kunderejsen.

Erfaringer • Tanker • Succeser • Fejl



1.3 million borgere
+38.000 medarbejder
5 Hospitaler + Institutioner +
Stabe
+500 Digitalisering og It ansatte

Support

IDM
Identity
Management
1,5 medarbejder
,5 Sekretær

*F

Service Now
Udviklere
3 medarbejdere

BI ansvarlig
1 medarbejder

LD SPOC
2 medarbejder

Firstline Support
18 medarbejdere
1 Incident Manager
4 Mentorer

24Syv
Overvågning
Visitation af sager fra
Serviceportal
Telefon support fra
15:30-08:00

NOW

7.600 borgere i alder
18.000 Tickets
6.500 Incidents (23% Selfservice-known errors)
11.500 Request Bestillinger/vejledning/ønsker (39% Automated)



Vejen til at være data drevet?

SDI certificering (Service Desk Institute)



Organisering der fremmer Automatisering
(RPA+ITSM)



CSF Kundetilfredshed (Happy Signals)
Relaterede KPI



Tilpasning af ITSM, Ci Symtom – Ci Cause
Links til vores Knowledge templates



CHATBOT



Analyse af flow
request items



Opsummering
af aktiviteter

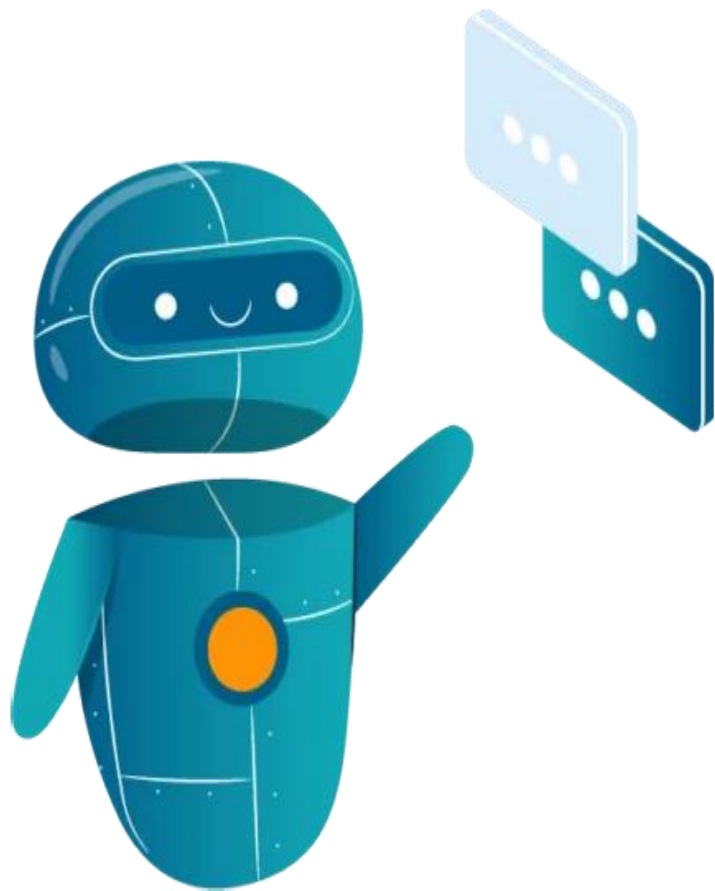
Ai strategi i Support

Skal understøtte kundetilfredshed
Mere ensartede håndtering
Håndtere stigende antal henvendelser

CHATBOT - 2 "fejlede/Lærings" projekter
Manglende data og/eller umoden teknologi

Analyse af request data (datamining)
Bestillinger m. fritekst, Ai i ServiceNow?!

Opsummering af sagshistorik i sager med længere historik
og mange reassiments. Værktøj til sagsansvarlig



CHATBOT M365 forsøg

Implementering af M365, uden ekstra support.

Træning på udvalgte Knowledge artikler og Microsoft online vejledninger i udvalg.

Næste trin at træne på Live data i ITSM

Transskribere samtale. Lave summery vha. Ai, tester med Wave Ai Note Taker

Med samtale data, kan vi træne chatbot til bedre at forstå brugerens meget forskellige beskrivelser af det de oplever, og derved pege på den rigtige løsning.



Opsummering af sagshistorik

Standard ITSM løsning?
Hvornår og pris?

Alternativt bygger egen løsning der kan tage logdata og få lavet et summary af kommunikation og status skift mm.

Udfordringer

Sikkerhed

Hvor ligger data, hvad må vi?

Personhenførbare data – overfortolkning?

Nye måder at arbejde på i Support

Virtuelle agenter på telefon?

