

Ønske:

Ide til løsning:

Automatiseret analyse af bruger adfærd således at vi kan designe services deretter

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

Venligt, og i mødekommende for
vores kunder at bruge

~~have~~ egne ressourcer hos brugerne
og IT
Leverer færdige datasæt til
rapportering.

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

giver mere kaldes ejerskab på
tværs

begynder at hjælpe med at
arbejde på tværs af siloer

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

Automatisering

Menneske ; Fokus

XCC

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

Kræver kompetancer og ressourcer
for at forstå, hvordan teknologien

virker

- Data grundlag

Løsning:

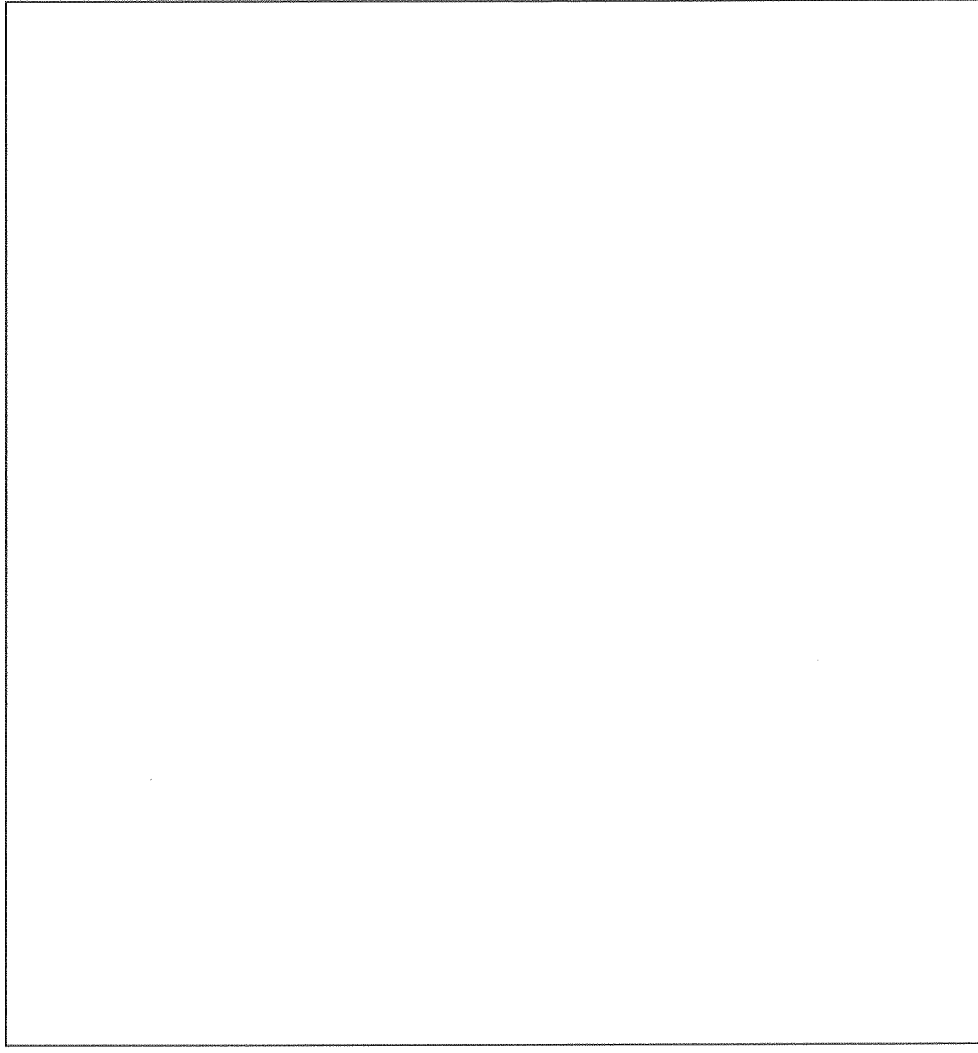
Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

1-2 i verbal bruger kontakt (telefonen) / person(lig)
ord

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

ikke er så processtungt

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...



Ønske:

Ide til løsning:

* Loop på Portal fra hvilket som helst device, (an diagnosticens på dine Services og anbefale løsning, hvis der er problemer

↳ Afstemme brugere med / Kædetingsbeholder.
↳ afgrænse af NAVF.

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

- Mere brugervenlig "forside" på vores Serviceportal
= bedre brug af (Hjælp til selvhjælp)
- Opdatering af artikler fx. pr. år.
- Automatisk sagsfordeling ud fra emner
- Automatisk dannet sag ved kald til Servicecenter
- Rootcalls
- Optage og transkribere opkald

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

- AI i Nilex
- Chatbot
- Serviceportalen bliver mere brugervenlig
- Canbanboard
- Kalenderfunktion i Nilex

• Kontakt med systemadministratorer

• Større synlighed for brugere på SLA - hvad kan de forvente at få hjælp til.

Ønske: Automatisk oprette sag ud fra optaget og transkriberet optald til Servicecenter

Ide til løsning:

- Undersøge hos Nilerx + Operator → Findes det allerede? eller er det i Stebe-steen?
 - Hvad er der på markedet af løsninger der passer ind i vores.
- Spørg i teamet - Er det en god ide?
- GDPE - hvad skal vi forholde os til?

Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

- Kontakt de 2 involverede leverandører

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

SYMPTOMER OG AI
MINIMERE MANUELLE ARBEJDS-
GANGE.
OVSÆTTE TIL SYMPTOMER.

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

HJÆLPER OS PÅ VEJ.
ENSARTER ...

UDFORDRING/OPGAVE

VI ER FOR FØDE

Ønske:

Ide til løsning:

FIND BALANCE MULLUM NICE JOHN
AUTOMATISORING.



FØRST = BRUGERNE

FÅ SIMPE SPØRGSMÅL/ØKSEMPLER JA / NEJ

MICROSOFT - FORMS.

Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

BESØG / ADIDAS MOTO DØ

Ønske:

Ide til løsning:

- Større inddragelse af foretagn
- Vægt anderledes → mere udvikling/understøttelse fremfor fix/problems
- vise værdiskabelse

→ Hvad koster et incident (IT + forretning)

→ DEX

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

- Værdiskabende for
foretagene
- Være proaktiv
- Integrationer

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

- er selvhjulpene
(hvor det giver mening)

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

- Automatisering af Incidents
tendenser / rød tråd -
der kan identificere incidents
- Customer knowledge
- Understøtte hvordan vi
differentierer services
"Gold / Silver / Bronze"

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

Leverer data governance



Ønske:

Ide til løsning: Automatisering af Incident tendenser

1 træne AI på datahistorier

2. Vil give tendenser, årsag, og

hvornår sker det her

→ Styr på processer for forebyggelse.

ITSM (Incidents, change
HR

PATIENTJOURNAL
kunderdata

Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

- Pdf'ede værktøjer i en chat GPT og forsøge at finde værktøjer



Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

→ HACKATON MED FOKUS PÅ ANVENDELSE AF DATA ~~FOR~~ FRA SERVICE USER
~~IT~~ PRODUKTU PROBLEM MANAGEMENT
TIC

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

Komme med
automatiske anbefalinger til
fokusområder / fejlbehandling

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

er her ~~meget~~ i fokus, men i
praktik er det svært at bruge.
Hastigheden
~~store~~ acceptans

Ønske:

Ide til løsning:

Data eksporteres fra Service Now til CoPilot (På sigt integreret)

- Data struktureres
- -IT Analyseres
- Mulke identificeres
- Data kvalificeres

Test over en uge (Endag?)

Feedback - Mønstre!

Agent - Kunskabs data?

- exrelate

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

AI-baseret chatbot eksistent/intern
Virtuelle agenter
Smart trend-spotting

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

Regelstyret chatbot

Ønske:

Ide til løsning:

Trend spottings

- System understøttelse
- Monitoring
- Organisering/Process
- AI
- Data opsamlinger

"Emil løser" inden 2026 - "Go Do" -> Nambur Beach

Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

Organisering / Præcis

Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

Ctrl+C opsum. af samtale / sæt ind i IMC, for

HQ ~~STK~~ support

Ønske:

Ide til løsning:

AI: Udtylde korrekt i Snow

⇒ Supporter kontrollere data til sidst

Ops. 2:

Genkendelis: Ja

Realistisk: ^AJa, det er blot system integration

B: Kvalitet i data skal være OK

Involvare hvem først: Tech + supportere

Gøre mindst for ^{at} gå igang: Ctrl+C / V

Feedback: Supporter + Statistik

⇒ Bedre data til at analysere og finde løsninger

⇒ Ved kø på tff.

⇒ Stiller uddybende spørgsmål til INC.

⇒ Måske kan sagen løses af brugeren selv.

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

AI - Til at validere data i INC.

Tilføje data i INC.

Til at finde mønstre

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

Optager samtaler, men nærer ikke sammen med SNOW

Ønske:

Ide til løsning:

Coaching af medarbejdere
fordeling / uddeleging af ansvar

Involvare ledelsen
plante små frø rundt omkring

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

Fokus på 'People' delen.
Være nemt
ensartet struktur

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

Skal automatiseres
overvågning

Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

arrangere socialt event

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

Frigøre tid for IT supportere

Reducere manuelle/reource tunge
opgaver

Læbker at se på os

bedt at ændre

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

ITSM er et service redskab!

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

- x Ud og leve udfordrer IT og es/skal implementeres og udføres i IT og ude i forretningen
- ERS. self-service og knowledge i hele organisationen.
- x Fokuser mere på brugersens synsvinkel, oplevelsen af den IT-service vi leverer og kigge mere på den egentlige brug frem for tickets, siloer og indspiste processer. Mere værdi fokus i ITSM.
- x AI hjælper med at løfte vores ITSM til et nyt niveau. Forbedre processerne.

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

- x Er mere komplekst
- x Er mere plattform baseret
- x Mere en strategisk nervebane.
- x Større fokus på tværfaglig samarbejde mellem discipliner.

Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

Ønsker til den værdi vi ønsker AI i ServiceNow skal kunne give?

↳ Hvad er det helt konkret vi ønsker og?

↳ Hvad er det ServiceNow skal kunne i forhold til AI?

Ønske:

Ide til løsning:

- AI hjælper med at løfte vores ITSM til et andet niveau. Indkøperne AI i processen for at effektivisere og mindske fejl. Eks. Problem mgmt, inc, KB.
- AI fungerer som en gpt i self-service. Du kommunikerer med en gpt-agent, der finder sin data fra knowledge, incidents og andre firmasider.
- Lp så bliver det mere brugsvendt, nemt, tilgængeligt for brugeren - og måske mindsker alle fejl der kan forekomme ved en "useren" brugs.
- Og de rigtige processer benyttes og formuleres.

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

automatiske opdatering af ændringer
i it-infrastrukturen → registrering
i en CMDB
- automatiseret knowledge mgnt.
→ INC løsninger / Change Records
→ Dokumentation

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

- Skal kunne skelne mellem event og incidents
- Opsummere automatisk på sager
- Bedre sprogunderstøttelse
- Automatisere kende kommunikation
- Automatisk oprettelse af sags + knowledge artikel og til sidst lukke sager.
- Integriation med call center værktøjer.
- Mærkegenkendelse i metadata

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

- Knowledge Dashboards samt database ^{Knowledge}
- Service now special handling notes

Ønske:

Ide til løsning:

- * Automatisering af oprettelse af sager med kb artikler og sagen lades hvis/når bruger bekræfter.
- * SN kan opsummere lang sagsbehandling og flere visitation mellem team en slags "Resume" for hurtigere overblik.

1 Løsning:

Opgive beskriver af SD
2 Beshilles hos SN team

2 Løsning:

Integration mellem Caplin / SW

Ønske:

Ide til løsning:

- AI teamet → kan det lade sig gøre
- Drøfte om det er "nødvendigt" - prioritet?
- Bruger - tilfredshed: Spørgsmål ud i brugerundersøgelser.

Sprog valg
of AI
→ til mail

AI

til fra til fra

mail

TL: FRA:

• måske male på

- afdeling
- Historik

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

- AI måske kan læse ned i cmdb'en
- AI fange/forslå mulig løsning
 - ↓
 - udfor efterfølgende ved a/c/p.
- Hvor teknisk/formelt skal det være ud til brugerne (AF) formuler en tekst der passer til den enkelte bruger.

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

- CMOB + Incident + systemer
- Fra P2 og op kommer der et incident (det bliver oprettet automatisk når det kommer fra vores leverandør).
-

Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

PITCHE IDÆEN VED KAFFEMASKINEN

Ønske:

Ide til løsning:

- Automation

- Predictions

-

- Since

- Application owners

- Constraints/End User/Feedback loop

- Single Actency

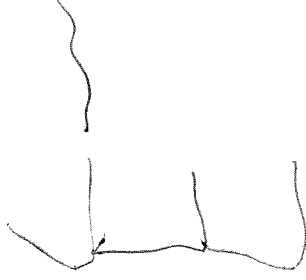
-

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

uden drønt personale

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

...Employee Portal



Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

Elevater tale til People team ~~om~~ om videnuddelings

Ønske:

Ide til løsning:

Større fokus på
løsninger.

videndeling

af

kulturelle

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

Skal være nemmere tilgængeligt

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

Kan styrkes af AI (chatGPT)

Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

- ~~Implementering af~~
- Onboarding i Service Now, flow/automation til HR.
- Udløser tasks.

Ønske:

Ide til løsning:

- Implementere Co-pilot i f.eks. SNow
- System ~~ansvarlig~~ ansvarlig i hvert team/Afdeling (kontrol)
- Hvem skal involveres?
- SNow account manager
-
- Hvad er det mindste vi kan gøre?
- Links til eksisterende SharePoint/knowledge.
- Hvordan indsamler vi feedback?

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

- Enterprise Service Mgmt
- o Skal være brugervenligt
- o Det skal være "hyggeligt" :)

~~o~~

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

- o AI team laver Summary. Next er forslag til incident Resolution

~~o~~

Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

Bruger → IT ikke omvendt! /

~~Ring~~ ^{Ring} Kontakt x antal brugere for at få feedback og
finde et sted at starte.

Prøv noget nyt-snak med en deadbuser

Ønske:

Ide til løsning:

Minde kompleksitet

Lær af Zalando o.l.

- Tesla

Portaler - ikke kun til slutbruger, men også internt i IT

Bruger → IT ikke omvendt

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

- inkludere flere practices
- mere overskuelig og forståelse

CI
KM

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

Inkluderer templates (models)

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

~~Vi~~
understøtte Dev Sec Ops modellen

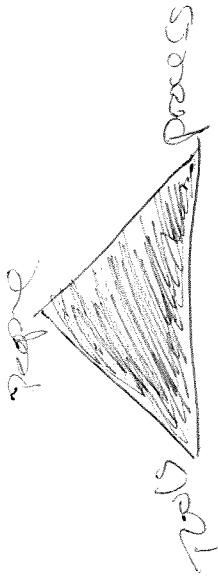
Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

~~Der~~
User empowerment & self-healing!



↳ Level 0 support

data driven
brugerspecifik / individuel
enterprise service management
færdige på forretningen



Ønske:

Ide til løsning:

Ønsket: Adoption & forbedret samarbejde +
awareness

Løsning: Kommunikation / PR / Org change management

128



Løsning:

Første, og mindst ambitiøst skridt for at komme i gang:

- Nede med øje for de små muligheder og mål/værdi.
- Husk høje!

Ønske:

Ide til løsning:

Mere holistisk automatisering på tværs af processer.

- Analysere data
- Udvalgt ud fra størst ogvinst (mindre menneskelig kontakt)
- AI
- overvågning af processer.

- Skift + managers
- Skift "ufærdig" inc → pkb
- Direkte fra managers

Vi ønsker, at fremtidens ITSM skal...

- Være lettere at implementere
- Være "holistisk" automatisering på tværs af processer
- Have mere fokus på slutbrugere, portaler og "flawd" som er helhed
- Være en strategisk beslutnings og ikke en IT løsning

Vi oplever allerede, at fremtidens ITSM...

- Es stærkt forenklet med klart ejerskab og rørdet
- Es SIAM / multileverandør