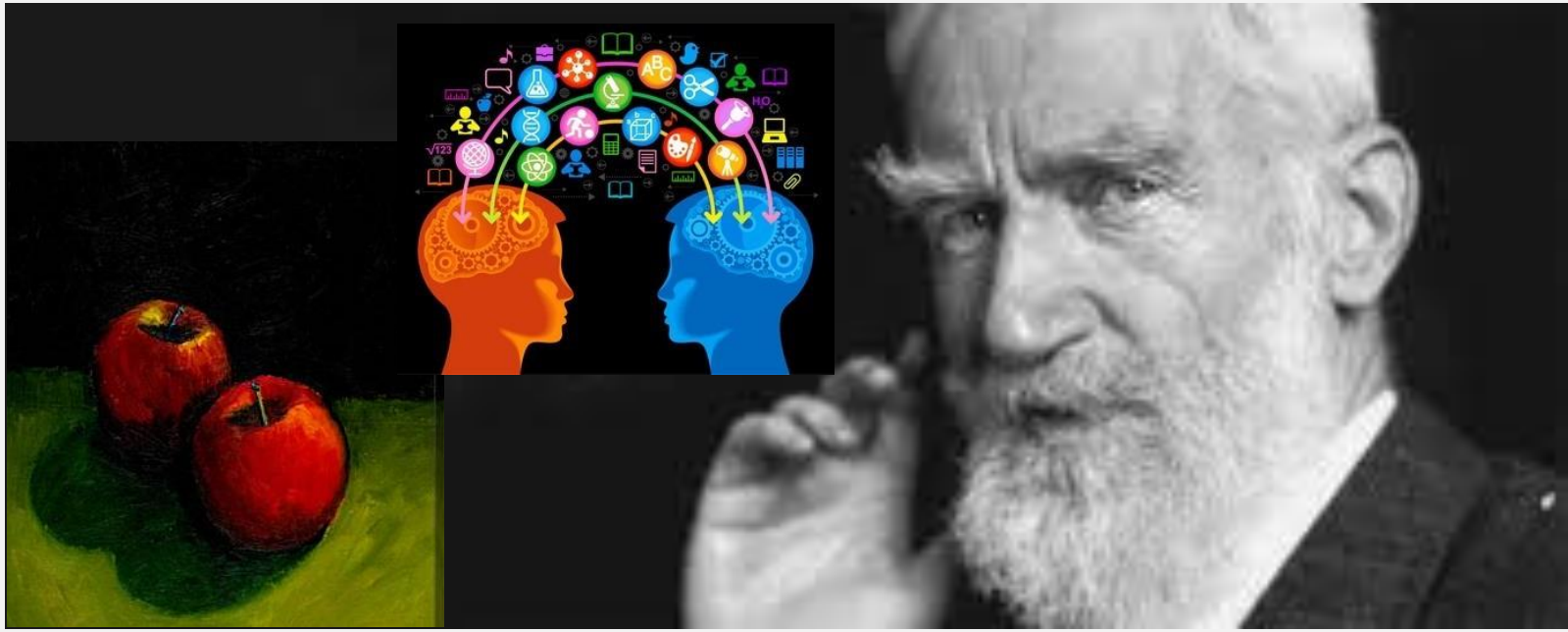




**Delad, lätthittad och genererad kunskap är nyckeln till bra IT-support**





*"If you have an apple and I have an apple and we exchange these apples then you and I will still each have one apple.*

*But if you have an idea and I have an idea and we exchange these ideas, then each of us will have two ideas."*

*-George Bernard Shaw*

**"Delad kunskap är dubbel kunskap och förkovring"**

# Vad är skillnaden på CSM och Kundenservice.

## CUSTOMER SUCCESS

## CUSTOMER SERVICE

Proaktiv



Arbete mot kundmål



Att driva kundvärde med hjälp av levererad service



Långsiktigt perspektiv



Driver ökat kund- och verksamhetsvärde



Teamsamverkan mellan teknik, förvaltning, kundansvar, support m.fl.



**Delad, tillgänglig kunskap**



Reaktiv



Felavhjälpning och svara upp mot kund



Kundnöjdhet



Kortsiktigt perspektiv



Kostnadsställe



Ägs av en enda funktion

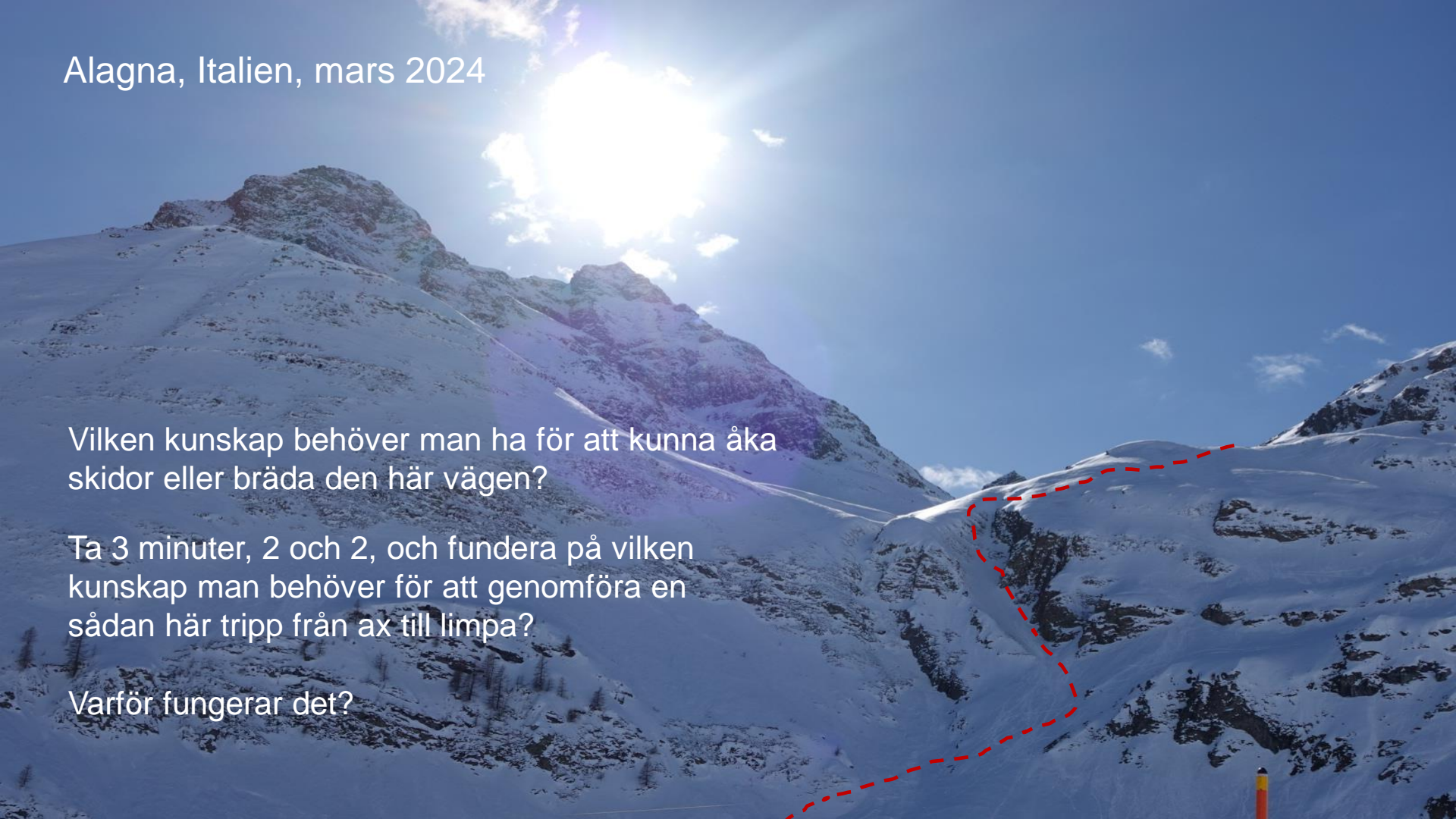
**Individuell kunskap**

Alagna, Italien, mars 2024

Vilken kunskap behöver man ha för att kunna åka skidor eller bräda den här vägen?

Ta 3 minuter, 2 och 2, och fundera på vilken kunskap man behöver för att genomföra en sådan här tripp från ax till limpa?

Varför fungerar det?



# 10 viktigaste anledningarna att support behöver Kunskap

1. Minska supportkostnaden
2. Möjliggöra Självbetjäning – Shift Left
3. Förbättra FCR graden
4. Identifiera möjligheter att lära sig från kundernas/användarnas erfarenhet
5. Besvara återkommande frågor
6. Motverka bristande tid för utbildning
7. Motverka utbrändhet bland service desk
8. Besvara frågor från användare/kunder på ett konsistent sätt
9. Besvara komplexa frågor och frågeställningar
10. Besvara och lösa problem snabbare

# Tack!

**Kontakt:**

Ulf Myrberg

[ulf.myrberg@bita.eu](mailto:ulf.myrberg@bita.eu)

+46 708 69 24 52

[www.bita.eu](http://www.bita.eu)



*Delivering change*