
FRAMTIDENS IT-LEDARSKAP

PRAKTISKA INSIKTER OM AI INOM CUSTOMER EXPERIENCE OCH SERVICEDESK

Nyangsarang Jobe King



OM MIG

Bakgrund som chef och ledare

Intresse för psykologi, antropologi, teknologi och mode

Engagerad i frågor gällande mångfald och inkludering, mänskliga rättigheter och social rättvisa

Allergisk mot pollen och pälsdjur, spill och slöseri



INNEHÅLL

- Hitta ditt varför
- Företagkulturens roll
- Människans roll
- Shift-lef strategi och self-healing
- Kulturell och geografisk påverkan
- Emotionell intelligens och psykologisk trygghet
- AI-roadmap
- Utmaningar, möjligheter och vägen framåt

HITTA DITT VARFÖR

Din blueprint för AI-utvecklingen



STORYTELLING

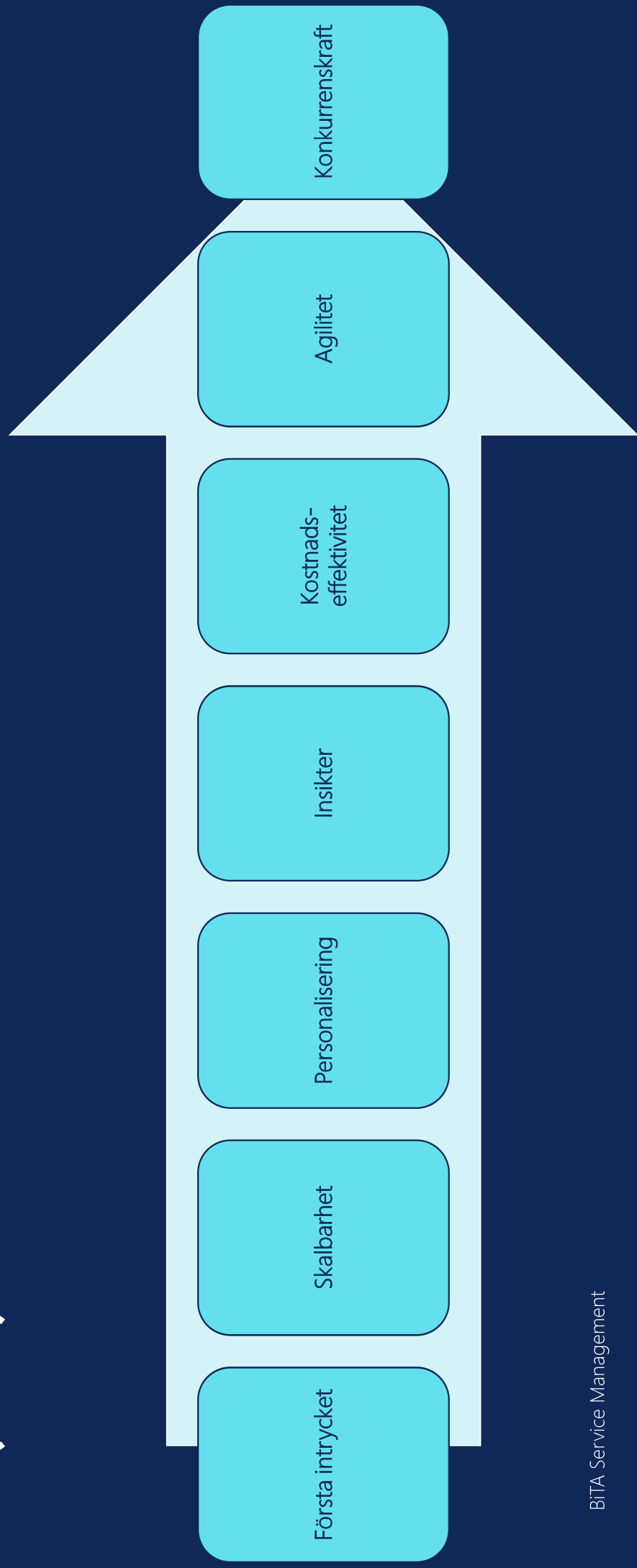
Aisha King

- Head of Experience på ett framstående IT-företag med en global kundbas
- Utmaning: hantera den ökande volymen kundförfrågningar och supportärenden
- Nyligen certifierad inom ITIL 4, gått Foundation för att fördjupa sina kunskaper för bästa praxis inom IT-tjänstehantering
- Hon har gjort en kartläggning och kommit fram till de områden som har bästa potential för att applicera/inkludera AI-teknologier – bästa automationskandidater – en strategi för hennes verksamhetsområde



AI INOM CUSTOMER EXPERIENCE (CX) OCH SERVICEDESK

6



AI I PRAKTIKEN

CX

Bättra och ökad inblick i kunders behov

Möjligheten att rikta/personifiera budskapet

Förbättra kundupplevelsen

Frigöra tid för individen – operationell excellens

Underlag för beslut – predikativ analys

Bidra till kundlojalitet

SERVICEDESK

Chatbottar

Predikativ analys

Resursbesparningar

AI-drivna ticket triage

Kunskapshandling

Kunskapsartiklar

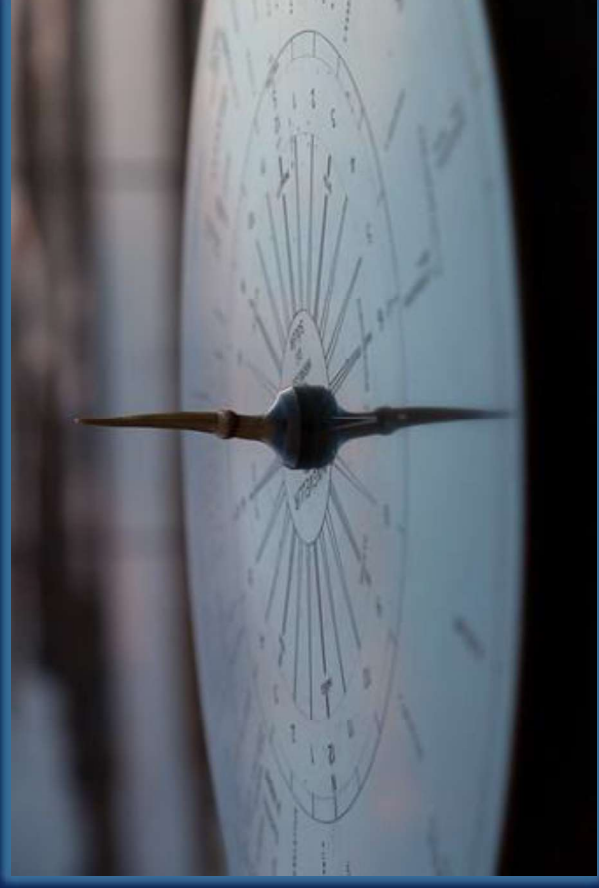
KCS

Kunskapsdatabas

AI: FRÅN DATA TILL UPPLEVELSE

- ✓ Kundupplevelse
- ✓ Definiera KPI'er och Xl'er
- ✓ Analys med AI
- ✓ Förbättring av kundresan
- ✓ Outcome-drivna mätvärden
- ✓ Continual Service Improvements (CSI)
- ✓ Visualisering och rapportering

= Ökad kundnöjdhet och effektivitetsförbättringar



FÖRETAGSKULTURENS ROLL



ORGANISATIONSKULTUR

Inkluderande och
innovationsdriven kultur
Framgångsrik AI-användning
Samverkan och engagemang





**“I’VE LEARNED THAT PEOPLE WILL
FORGET WHAT YOU SAID, PEOPLE WILL
FORGET WHAT YOU DID, BUT PEOPLE
WILL NEVER FORGET HOW YOU MADE
THEM FEEL.”**

-Maya Angelou

HUR LEDARE KAN FORMA OCH STÄRKA KULTUREN

- Kulturformande ledarskap
- Stärka AI-engagemang
- Stödja AI-initiativ

MAN AND MACHINE



CO-CREATION OCH AI

AI-verktyg som förändrar spelet

Exempel på Co-Creation

Mänsklig översyn krävs



AI:S ROLL I KREATIVA PROCESSER

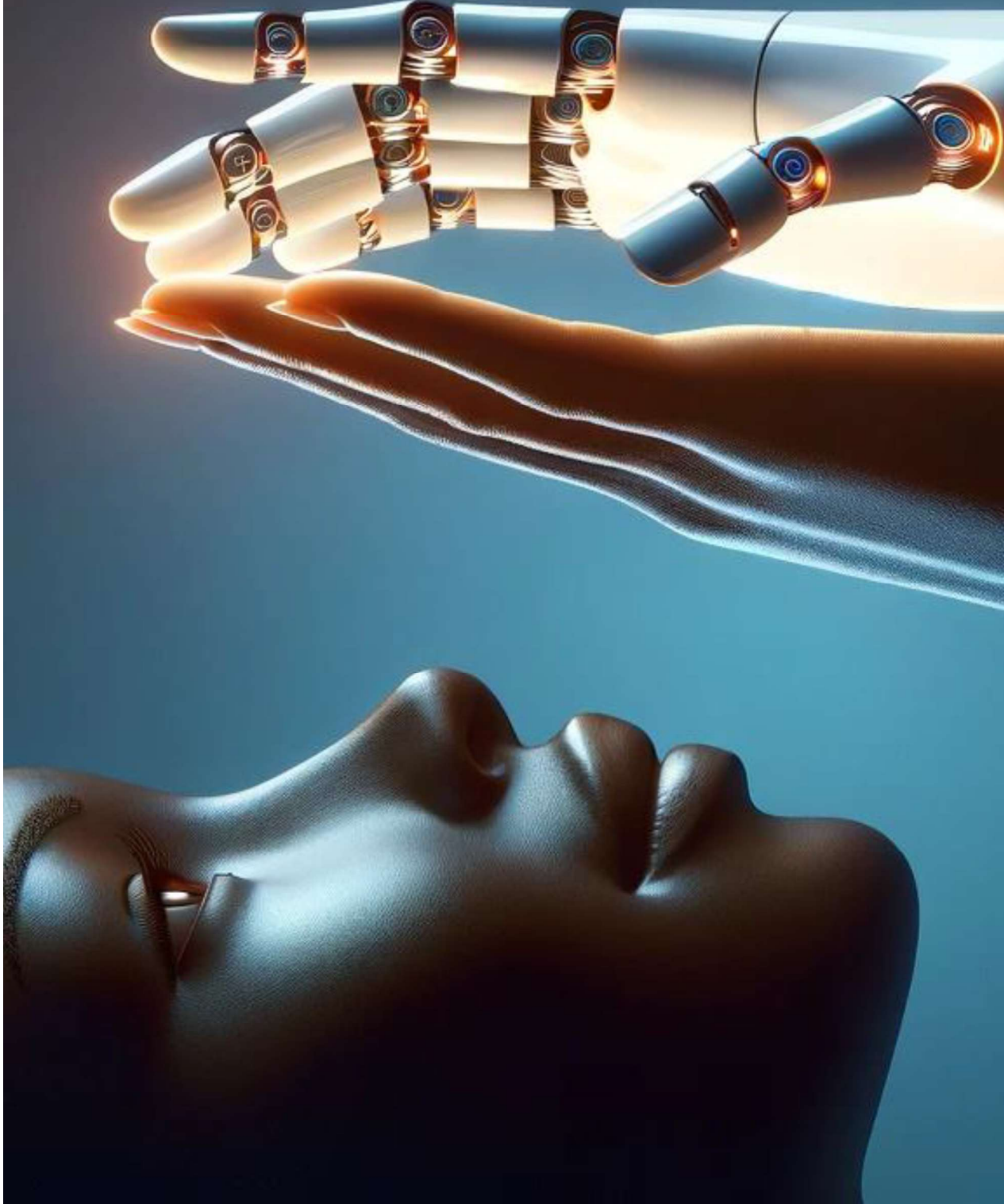
Snabbare idé-generering

Utmaningar med AI

Betydelse av mänsklig moderering

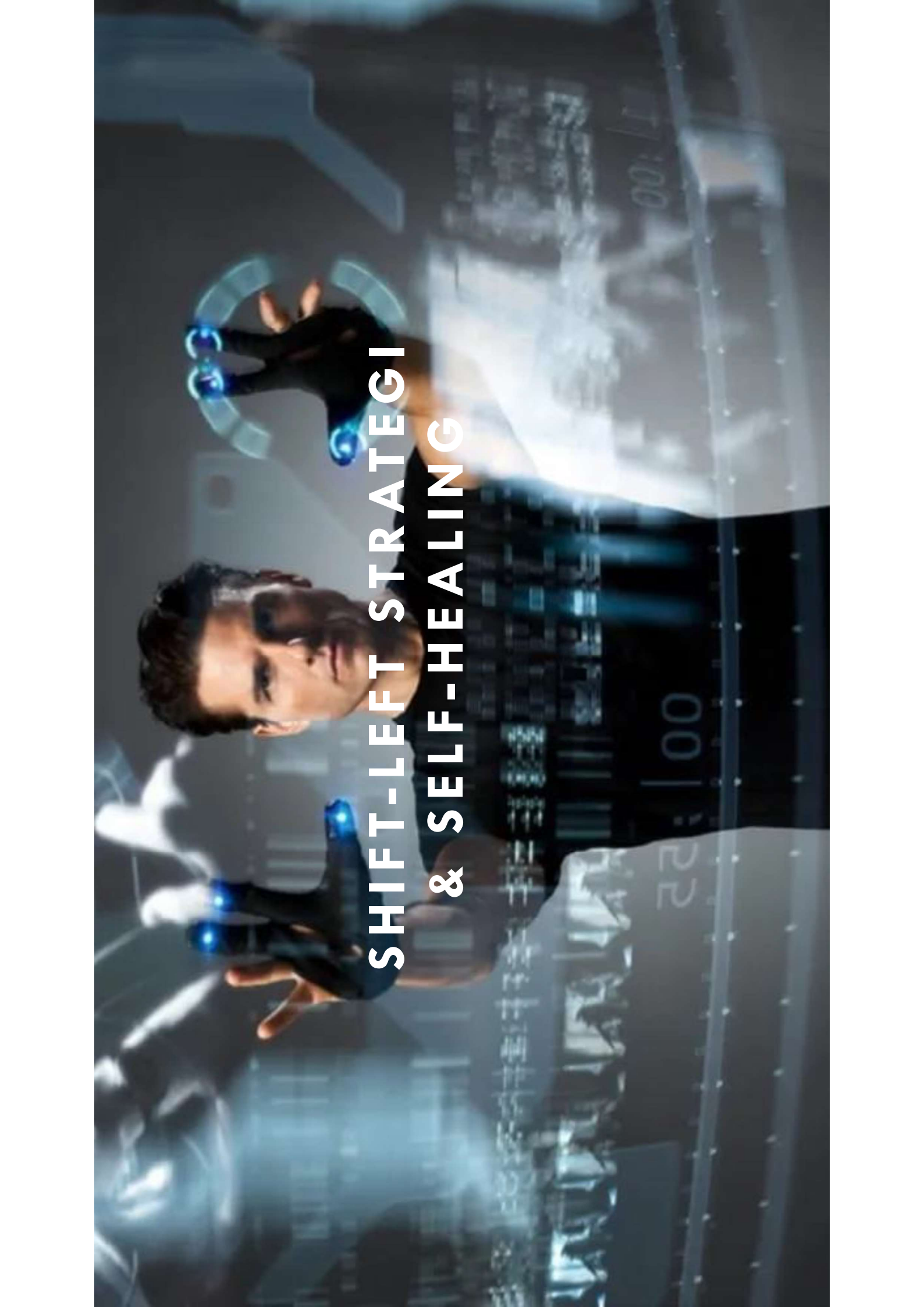


HI MED AI - HJÄRTAT I AI'S FRAMGÅNG



SHIFT-LEFT STRATEGI & SELF-HEALING





**SHIFT-LEFT STRATEGI
& SELF-HEALING**

En brobyggare mellan teknik och kulturell mångfald

- ✓ Anpassningsförmåga
- ✓ Kommunikation
- ✓ Kundförväntningar
- ✓ Datatillgång och kvalitet
- ✓ infrastruktur
- ✓ Ekonomiska och lokala förhållanden
- ✓ Regelverk och standarder
- ✓ Utbildning
- ✓ Etik och anpassning



EMOTIONELL INTELLIGENS & PSYKOLOGISK TRYGGHET



HUR PÅVERKAR EQ KUNDNÖJDHET? VAD ÄR VÄRDET AV PSYKOLOGISK TRYGGET?

AI-ROADMAP



AI-ROADMAP

Steg för steg

- Vision
- Nuläge
- Identifiering
- Datastrategi
- Ramverk
- Implementering
- Riskhantering
- Utvärdering

Syfte

- Strategi
- Personalisering
- Riskhantering
- Stakeholder alignment
- Flexibilitet/anpassning
- Mätbar framgång

UTMANINGAR, MÖJLIGHETER & VÄGEN FRAMÅT

UTMANINGAR

Kunskapsbrist

Otydliga mål

Dålig datakvalitet/Governance

Undermålig kommunikationsplan

Teknik

Kultur

Uppföljning och anpassning

SKY IS THE LIMIT!

HUR TAR VI OSS DIT

Förstå grunden & strategisk planering

- Utbildning
- Varför
- Strategi
- Dataförståelse

Ledarskap och kultur

- Innovationskultur
- Emotionell intelligens

Implementering, utvärdering & compliance

- Steg-för-steg
- Feedbackloop
- KPI, XI och framgångsmätning
- Etik och regler

TACK

Nyansarang Jobe King
Nyansarang.jobe.king@bita.eu
www.bita.eu

