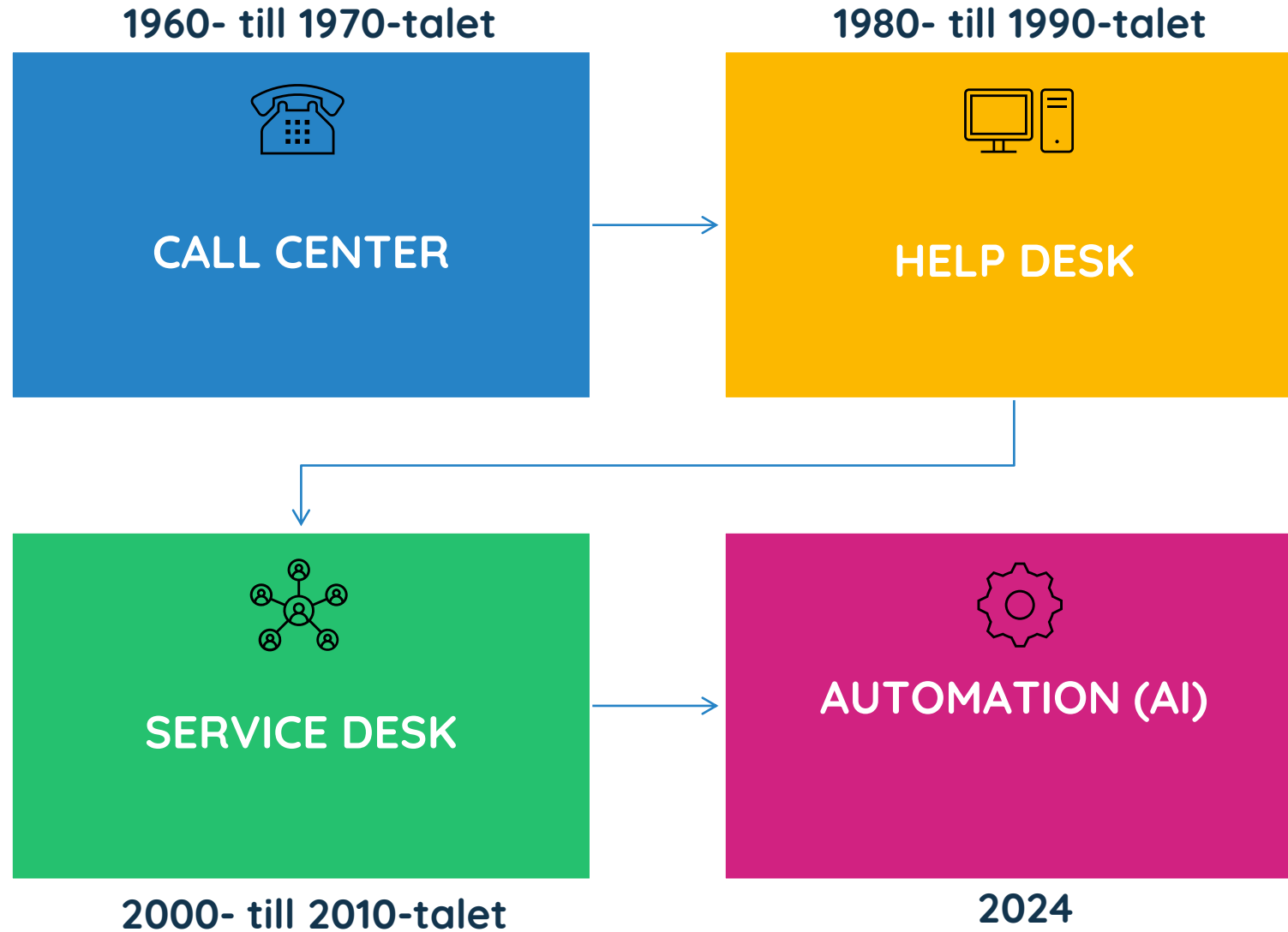


SERVICE DESK
1960-2022



ÄR SERVICEDESKEN DÖD?

SERVICE DESKENS HISTORIA



Johan Hansson



Kort om Synerity

- Grundat i Helsingborg i januari 2015
- 100% fokus på Service och Supportlösningar
- Hög teknisk kompetens (Helsingborg, Malmö, Karlskoga & Stockholm)
- Våra fokusområden:
 - Enterprise Service Management / EX
 - Process Automation & Integration
 - Customer Experience / CX
 - End-user Experience Management
- Vi jobbar med ledande lösningar vi själva skulle välja om vi var kunder.



Är servicedesken död?

”Nej, servicedesken är **långt ifrån död!** Även med framväxten av självbetjäning och automatisering fortsätter servicedesken att vara en viktig del av många organisationer. **Människor behöver fortfarande personlig hjälp** och stöd när de stöter på problem eller har frågor. Dessutom kan servicedesken erbjuda värdefull feedback och insikter som kan hjälpa till att förbättra system och processer. **Så länge det finns teknik och människor som använder den, kommer det alltid att finnas behov av en servicedesk.**”

Kan du utveckla det, tack?

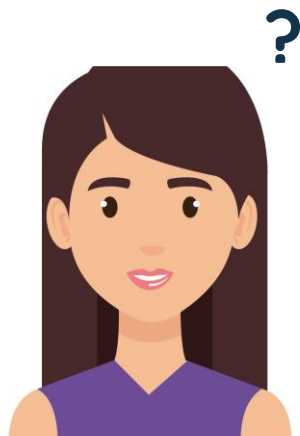
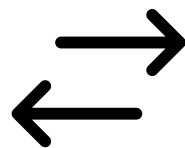
”Visst, låt oss utforska varför servicedesken fortfarande är en vital del av många organisationer:

- 1. Personlig interaktion:** Trots framsteg inom automatisering och självbetjäning finns det fortfarande situationer där människor föredrar att tala med en riktig person. Servicedesken erbjuder denna personliga interaktion, vilket kan vara värdefullt för att bygga förtroende och lösa komplexa problem.
- 2. Problemhantering och support:** Servicedesken är en central plats för att lösa användares problem och ge teknisk support. Genom att tillhandahålla snabb och effektiv hjälp kan servicedesken hjälpa till att minska driftsavbrott och öka produktiviteten.
- 3. Kundnöjdhet:** En väl fungerande servicedesk kan bidra till att öka kundnöjdheten genom att erbjuda snabb och tillförlitlig support. Genom att lyssna på användarnas behov och erbjuda lösningar på deras problem kan servicedesken bygga starka relationer med kunderna.
- 4. Insamling av feedback och insikter:** Servicedesken är ofta en källa till värdefull feedback och insikter om användarnas upplevelser och behov. Genom att samla in och analysera denna information kan organisationer identifiera mönster, förbättra system och processer och undvika liknande problem i framtiden.
- 5. Utbildning och kunskapsdelning:** Servicedesken spelar en viktig roll när det gäller att utbilda användare och dela kunskap om system och verktyg. Genom att erbjuda utbildningar, guider och självhjälpsresurser kan servicedesken hjälpa användare att bli mer självständiga och kompetenta.

Sammanfattningsvis är servicedesken fortfarande en oumbärlig del av många organisationer, eftersom den erbjuder personlig interaktion, problemhantering, kundnöjdhet, insikter och kunskapsdelning som är avgörande för att stödja användare och säkerställa en effektiv IT-miljö.”



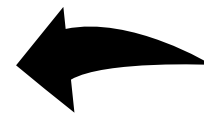
Help!



1st line



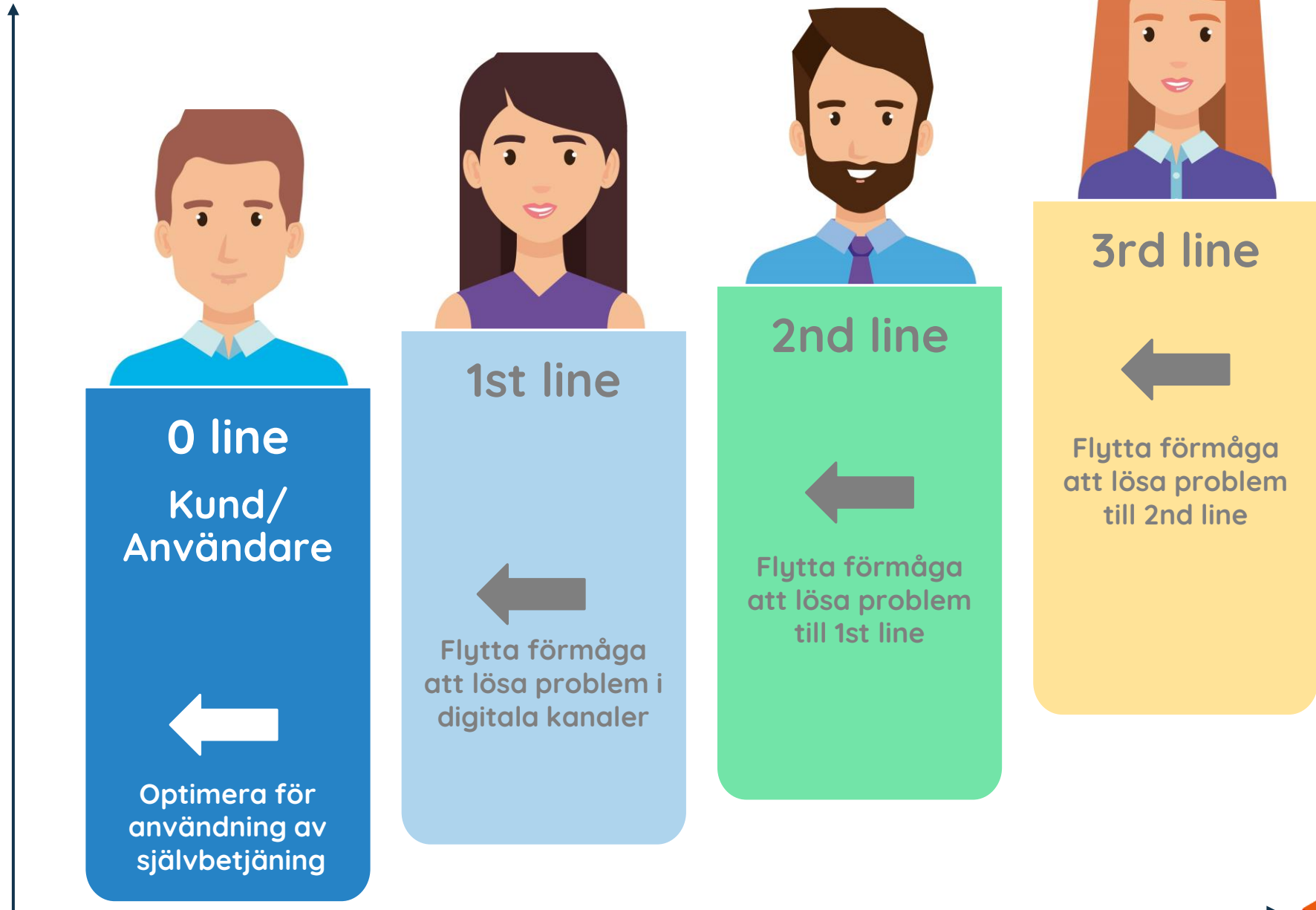
2nd line



3rd line

Shift Left

Kostnad



Genomsnittlig lösningstid

TCO/ROI

Snabbare ärendehantering

Sänka kostnader

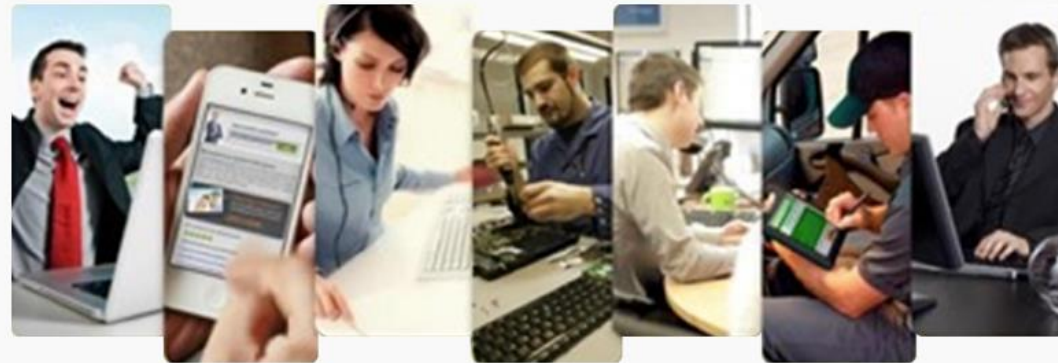
Uppmuntra innovation

Minska riskerna

Säkra processer

Förutsägbar tjänsteleverans

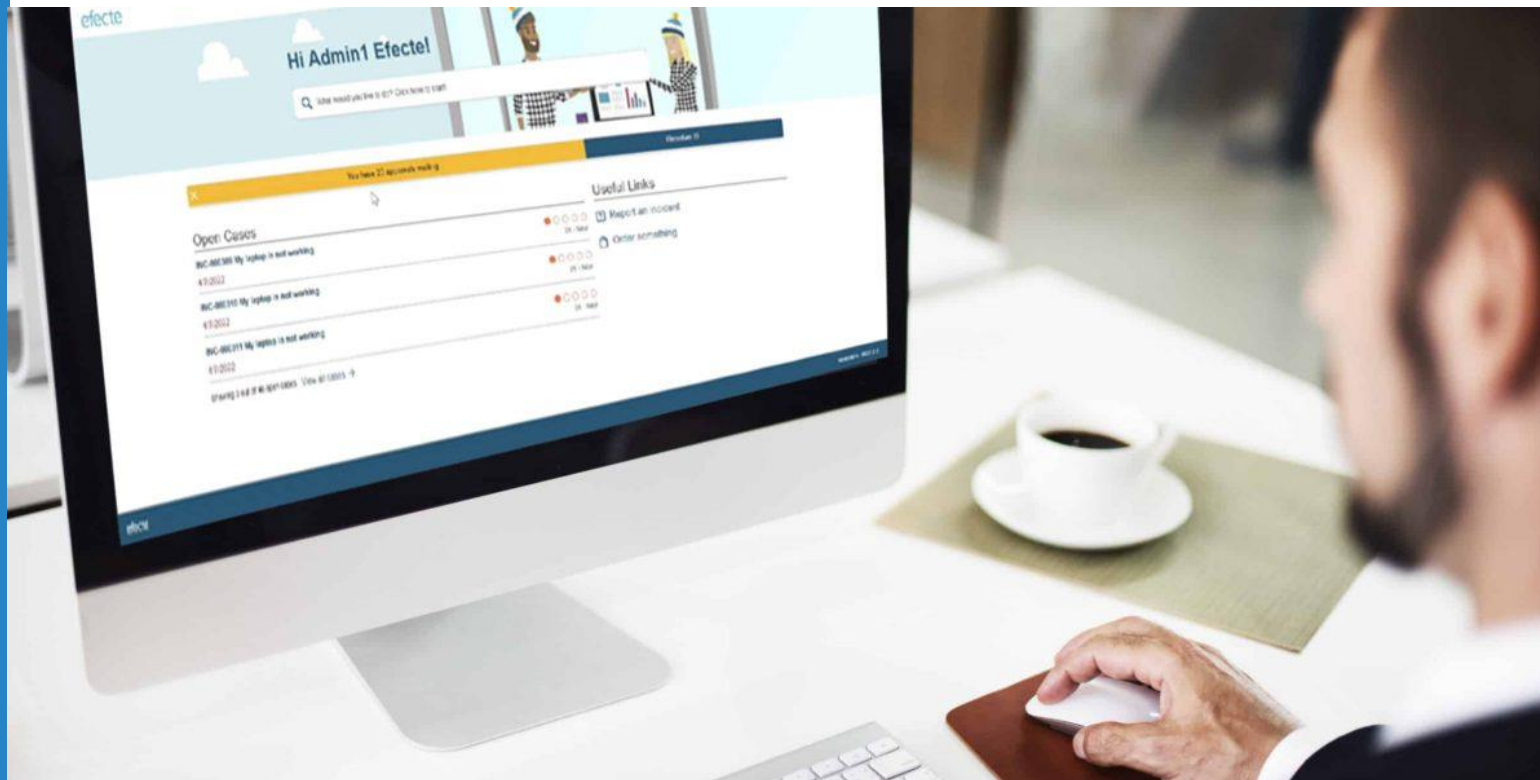
Shift Left Reduces Total Cost of Ownership



Source: [MetricNet](#)

Framgångsfaktor #1

Självbetjäning



Tips:

Fråga användarna. Portalen handlar om relevans, inte mängden information



Notera:

Kraften i en bra självbetjäningportal är underskattad

Framgångsfaktor #2

Kunskapsdelning – Knowledge management, en bra metod för kunskapsdelning



KNOWLEDGE
MANAGEMENT



Tips:

AI



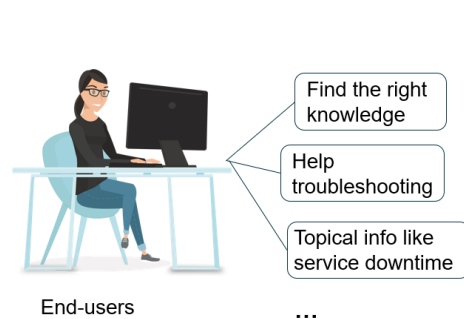
Notera:

”Hjälten”!

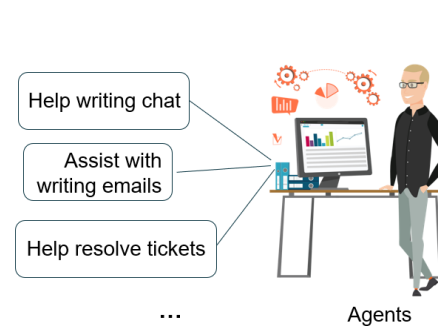
Framgångsfaktor #3

Automation

Empower end-users to solve simple things quickly & independently 24x7



Augment agents to manage efficiently increasing workloads & complexity



Reduces ticket volumes

Reduces cost per ticket

Faster resolution times

Improves user experience



Tips:

Träna upp Chat botar för att svara på frågor, ge information samt utföra enkla uppgifter



Notera:

Med AI kan ni även föreslå lösningar och skapa nya lösningsartiklar

Varför?

- Öka värdet på servicedesken
- Minska belastningen på supporten
- Nöjdare användare
- Sänka kostnader
- Snabbare hjälp

SLUT

Hur ska man göra för att nyttja AI på ett bra sätt i servicedesken?

- 1. "Automatiserade svar och ärendehantering:** Implementera AI-drivna chatbots eller virtuella assistenter för att hantera vanliga frågor och ärenden. Dessa kan erbjuda omedelbara svar och hjälp dygnet runt utan att kräva mänsklig inblandning.
- 2. Ärendekategorisering och prioritering:** Använd maskininlärning och naturlig språkbehandling (NLP) för att automatiskt kategorisera och prioritera ärenden baserat på deras innehåll och brådskande karaktär.
- 3. Självbetjäning och kunskapsbas:** Bygg en AI-driven självbetjäningsplattform och kunskapsbas som använder maskininlärning för att föreslå relevanta artiklar, guider och lösningar baserat på användares frågor och problem.
- 4. Prediktiv analys och förebyggande underhåll:** Använd AI för att analysera historiska data och identifiera mönster och trender som kan indikera potentiella problem innan de uppstår. På så sätt kan du genomföra förebyggande åtgärder och minska risken för driftsavbrott.
- 5. Språköversättning och global support:** Om din servicedesk stödjer användare på olika språk och platser kan AI-drivna översättningsverktyg underlätta kommunikationen och göra supporten mer tillgänglig för en bredare publik.
- 6. Feedback och analys:** Använd AI för att analysera feedback från användare och utvärdera prestanda och kundnöjdhet. Genom att identifiera mönster och trender i feedbacken kan du göra informerade beslut för att förbättra servicedesken och kundupplevelsen."