

Breakoutsession

Proaktiv support: Tekniker och strategier för att ligga steget före

Dag 1 kl 11.40 – 12.30

Moderator: Peter Hero



BREAKOUT SESSION 1

Proaktiv support: Tekniker och strategier för att ligga steget före

Proaktiv support är nyckeln till att överträffa kundernas förväntningar och minska reaktiva ärenden och allvarliga incidenter. Men hur lyckas vi med det i praktiken?

Vilka tekniker och verktyg kan hjälpa oss att identifiera problem innan de uppstår och förbättra kundupplevelsen? I denna session utforskar vi olika metoder som till exempel *processarbete, prediktiv analys, AI och automation*.

Tillsammans diskuterar vi *strategier för att bygga en proaktiv support som stärker både säkerheten och kundrelationerna* och bidrar till långsiktig framgång.

Processer

Utmaningarna med:



Problem Management



Change Management



CMDB

Vilka tekniker och verktyg kan hjälpa oss att identifiera problem innan de uppstår?



Rapporter och
trendanalys



Prediktiv analys



Självläkande
verktyg och system



Generativ AI?

Prediktiv analys

Tillämpningar inom IT

- **Systemövervakning och underhåll:** Prediktiv analys kan användas för att förutse hårdvarufel eller systemavbrott innan de inträffar, vilket möjliggör proaktivt underhåll och minimerar driftstopp
- **Kundsupport:** Förbättra kundsupport genom att förutsäga vanliga problem och frågor, vilket kan leda till snabbare och mer effektiv problemlösning och högre kundnöjdhet
- **Säkerhet:** Inom cybersäkerhet används prediktiv analys för att identifiera potentiella säkerhetshot och sårbarheter genom att analysera beteendemönster och trafikdata, vilket möjliggör tidig upptäckt av ovanliga aktiviteter som kan tyda på en säkerhetsincident. Hjälper till att ha koll på och städa upp i data, information och processer