

Effektivisera IT supporten med AI

Strategi, framgångar och lärdomar

Sara Mohmoud

Agenda

- 1 Mentimeter
- 2 Omvärldsbevakning – marknadskartläggning
- 3 AI – implementeringsprocess
- 4 Use Case – AI – implementeringsprocess
- 5 Slutsats



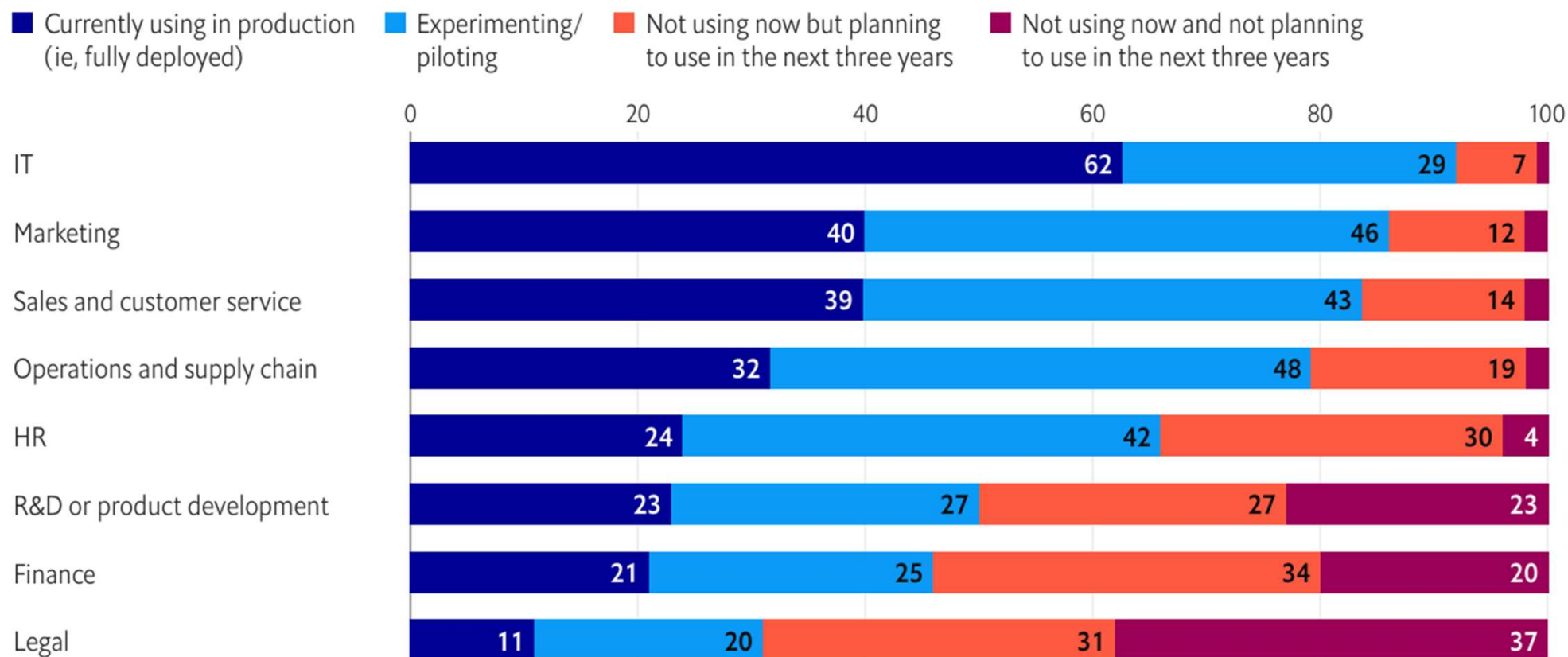
Hur ser AI-mognaden ut i er organization?

- Hög mognadsgrad - Har redan AI fullt implementerat.
- Ganska stor mognadsgrad -
Experimenterar/pilotprojekt: Testar AI men ännu inte fullt implementerat.
- Viss mognadsgrad – Planerar att implementera inom tre år – Ännu inte använder AI men har en strategi för att börja.
- Låg mognadsgrad – AI är något man pratar om, men inga planer på att använda AI



Tid: fundera i 2 min

GenAI implementation baserad på industri



Source: Economist Impact

Vad skiljer de ledande verksamheterna från resten?

BCG IDENTIFIERAR NÅGRA NYCKELFAKTORER FÖR AI FRAMGÅNG

- AI integreras i kärnverksamheten
- Tydliga AI-investeringar med höga förväntningar på ROI
- Strategiskt fokus på skalbara AI-projekt
- Människor och processer i centrum – inte bara tekniken
- Snabbare anpassning till generativ AI (GenAI)

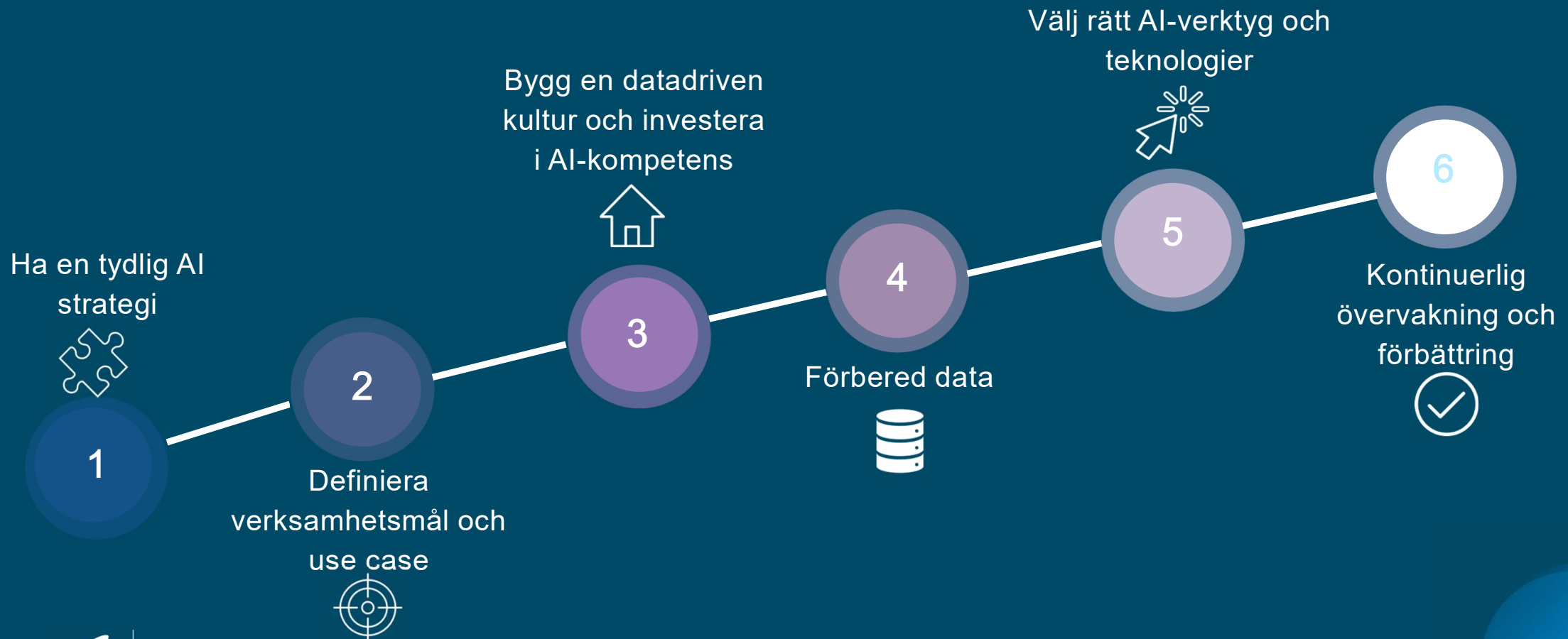


Status för AI inom IT Service Management

BENCHMARK – ÖVERGRIPANDE TRENDER, DRIVKRAFTER OCH UTMANINGAR

- AI är i ett tidigt skede inom ITSM
- Vanligaste användningsområdena just nu:
 - Virtuella assistenter, self-service
 - AI-stöttning i kunskapshantering.
 - Incident Management & Service Request
- Fokus ligger alltså främst på att effektivisera användardialog och informationsåtkomst – men integrationen av AI i mer avancerade områden som prediktiv analys är fortfarande låg.
- Största drivkraften för AI-adoption – Kostnadsbesparingar och effektivitetsvinster
- Kompetensbrist, budgetbesparingar och osäkerhet kring säkerhet och governance
- Avsaknad av tydlig AI-strategi – tydliga strukturer och ansvarsområden för hur AI ska användas på ett säkert och värdeskapande sätt
- Endast 35 % av organisationerna i studien har någon form av intern policy eller governance-struktur för AI på plats och 34% håller på att ta fram en.

AI-implementeringsprocess



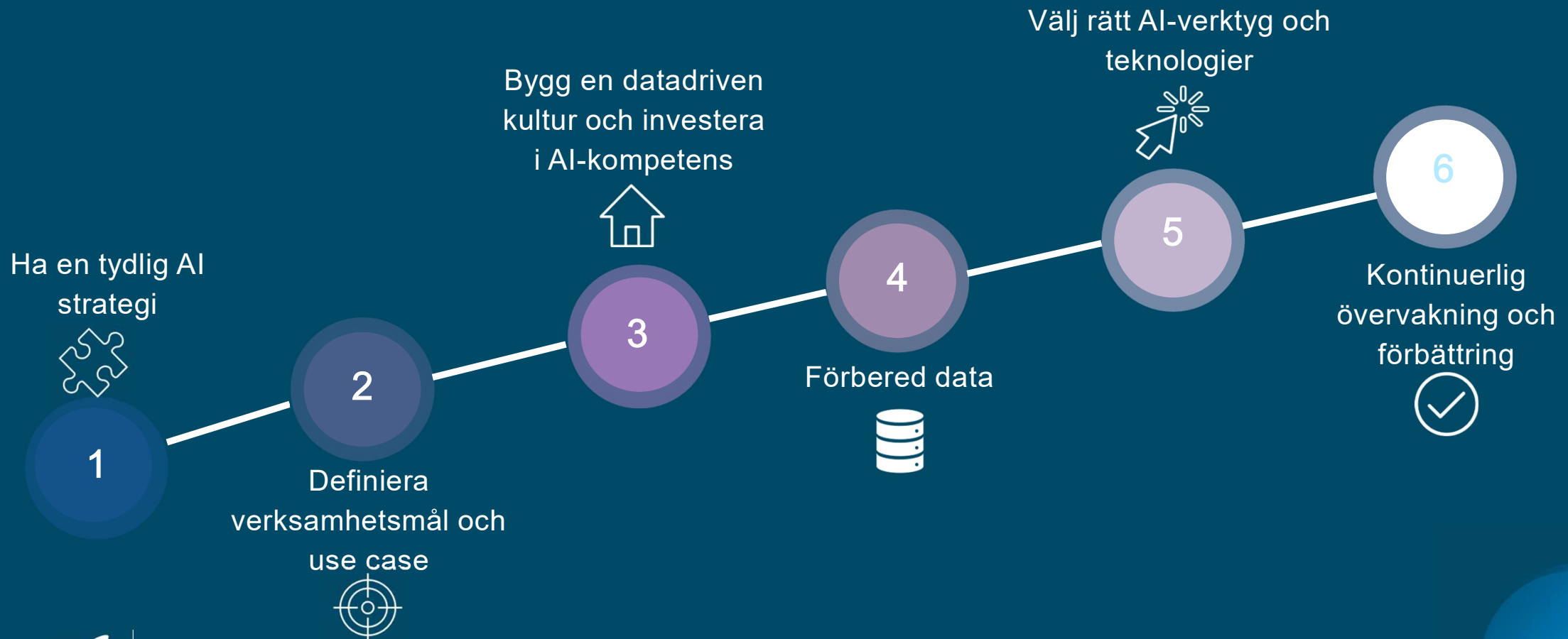
1. Ha en tydlig AI-strategi

STRATEGISKA ÖVERVÄGANDE BEHÖVER VARA TYDLIGA I HELA ORGANISATIONEN

- Definiera syftet med AI
- Bör organisationen satsa på att bygga egna AI-agenter och utveckla egna modeller – eller är det klokare att investera i färdiga och beprövade lösningar ?
- Hur ska värde skapas inom AI?
- Vem äger AI strategin? – Behöver verksamheten en AI-ledare eller AI-kommitté
 - Som ansvarar och för AI och vilken riktning man ska ta?
- Skalbarhet och framtida AI-utveckling
 - Hur kan vi börja med "Quick Wins" för att visa värde tidigt och sedan skala upp AI-initiativ?



AI-implementeringsprocess



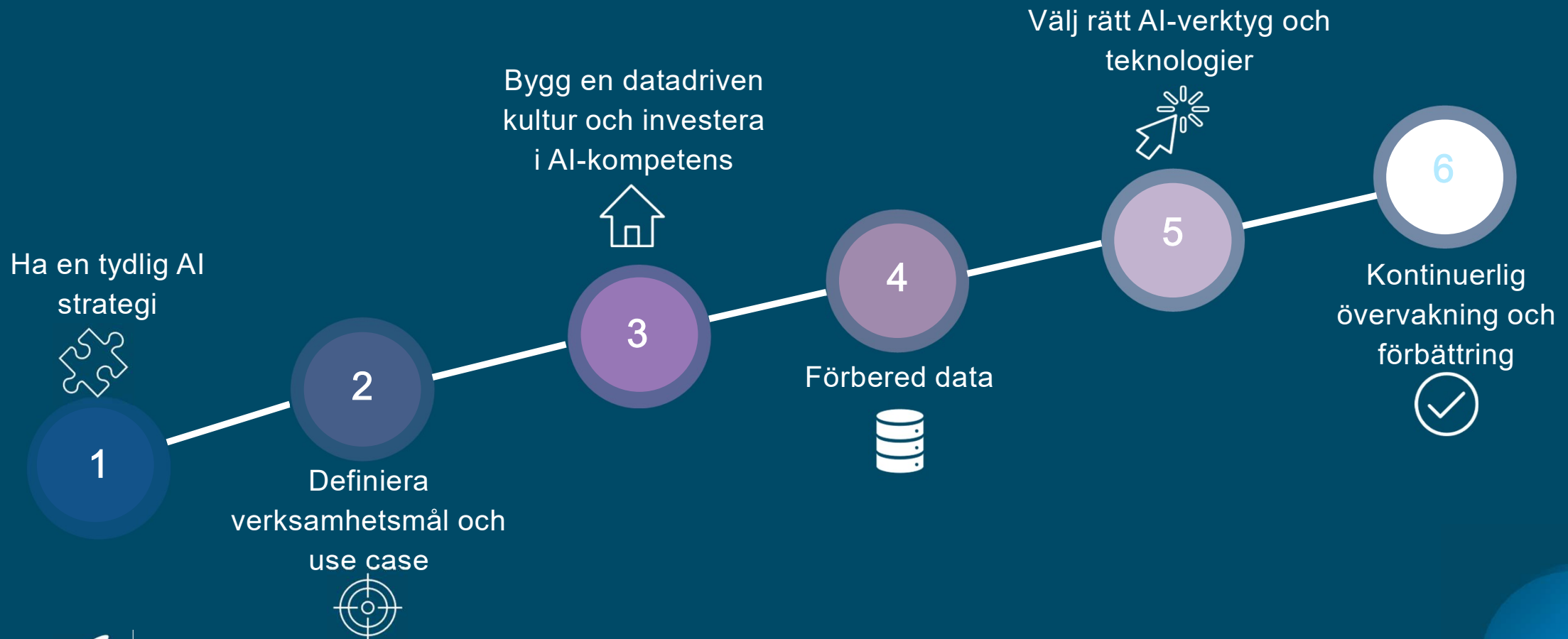
2. Definiera verksamhetsmål

USE CASE

- Projekt ska utgå från mätbara verksamhetsmål för att säkerställa att investeringar ger värde
- AI bör adressera specifika verksamhetsutmaningar
- Målen bör kopplas till organisationens övergripande strategi – med fokus på både kortsiktiga och långsiktiga mål
- Use case bör väljas utifrån deras potential att skapa verksamhetsvärde, teknisk genomförbarhet och datatillgång
- **Exempel på use case:**
 - Uppgradera befintligt ITSM verktyg (ServiceNow) till AI moduler
 - Automatiserad ärendekategorisering, klassificering och prioritering (minska manuellt arbete)



AI-implementeringsprocess



3. Framgången ligger i att skapa rätt förmågor

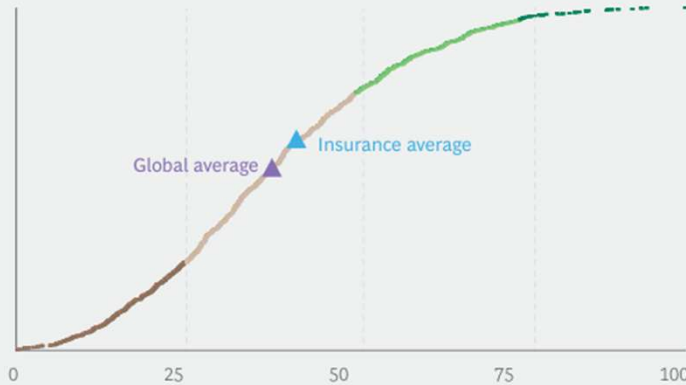
Utmaningar och hinder för AI-adoption

- **Otillräcklig kunskap i organisationen – Många saknar grundläggande förståelse för hur AI kan tillämpas**
- **Brist på tillgänglig kompetens och färdigheter – AI-ingenjörer**
- **Svårigheter att fastställa och mäta ROI – Osäkerhet kring vilka resultat som kan förväntas gör det svårt att motivera investeringar**
- **IT-budgetar begränsar investeringar i AI**
- **Svaga styrningsstrukturer för att leda ansvarsfull AI**

Where does insurance stand on the AI maturity curve?

Maturity stage (% of companies)

AI stagnating 9 AI emerging 64 AI scaling 25 AI future-built 2



Insurance companies have emerging AI capabilities slightly ahead of the global average

Where are the value pools in my sector?

Distribution of AI value potential along functional domains (%)



Main challenges

Top challenges across people and processes, technology, and algorithms

Focus areas

BCG's 10-20-70 model

Algorithms
10%

Key challenges

Respondents citing the challenge (%)

Technology
20%

People and processes
70%

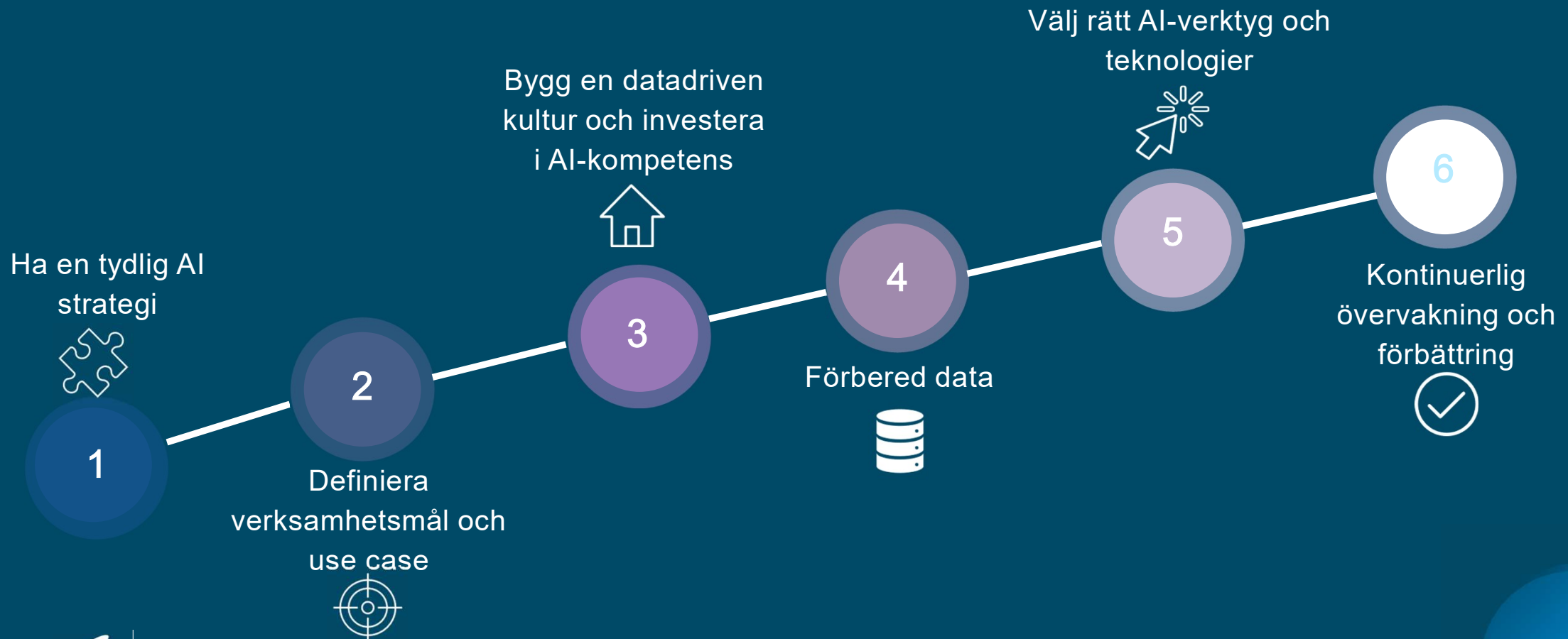


Source: BCG Build for the Future 2024 Global Study (merged with DAI).

3. Investera i AI-kompetens

- Tydlig vision och strategisk planering
 - Organisationen behöver ha en tydlig riktning för hur AI ska användas, kopplat till övergripande verksamhetsmål
- Egenutveckling eller inköp av AI-lösningar
 - Kan organisationen bygga en egen AI teknisk kunskap internt eller väljer man att köpa de lösningar som behövs av externa konsulter
 - Även vid inköp av externa lösningar krävs att organisationen har god förståelse för sina egna behov och hur tekniken kan möta dessa
- Var en kunnig kund
 - Kvalificerad beställare
- Datakompetens som grundförutsättning
- Hur hanteras och lagras data

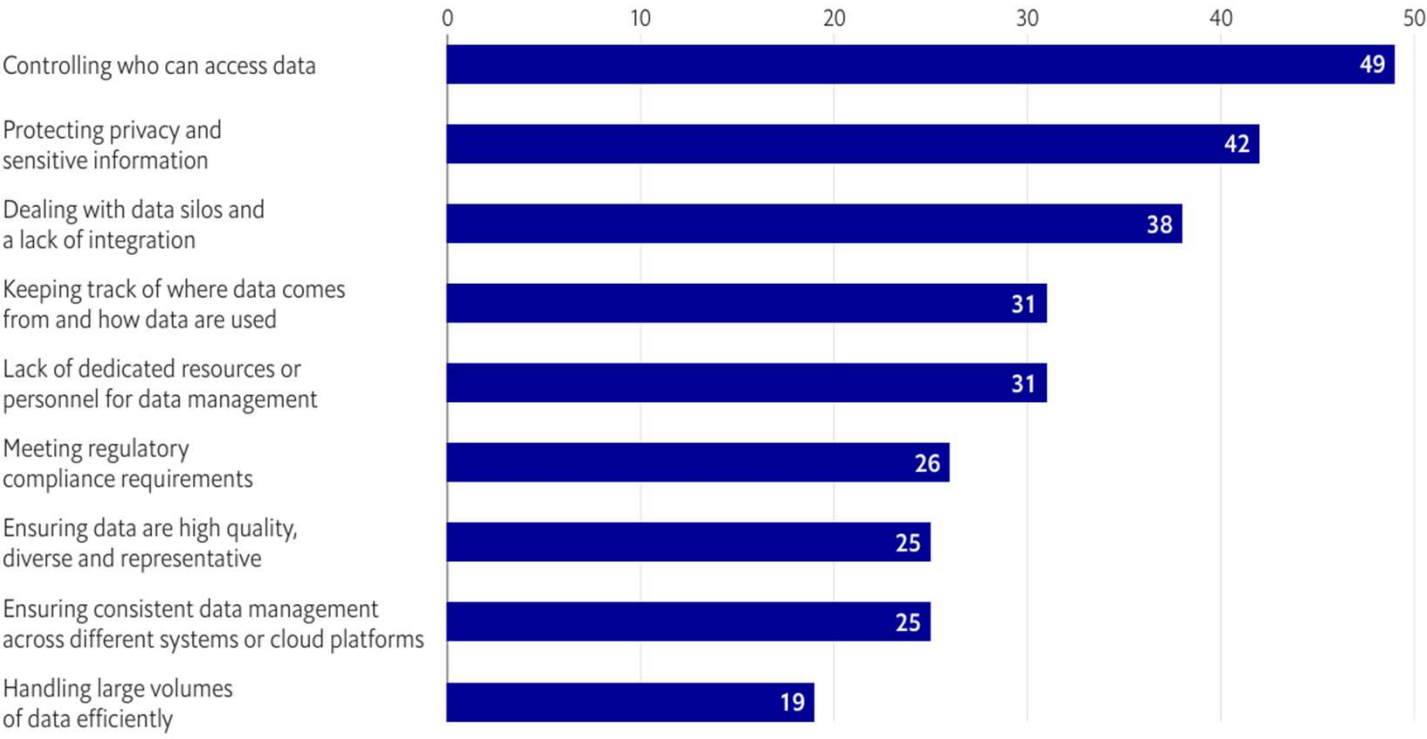
AI-implementeringsprocess



4. Förbered data

Enterprise architects' biggest challenges in managing and controlling data for AI applications

Percentage of enterprise architects



Source: Economist Impact

Utmaningar inkluderar åtkomstkontroll, reglering och datafragmentering

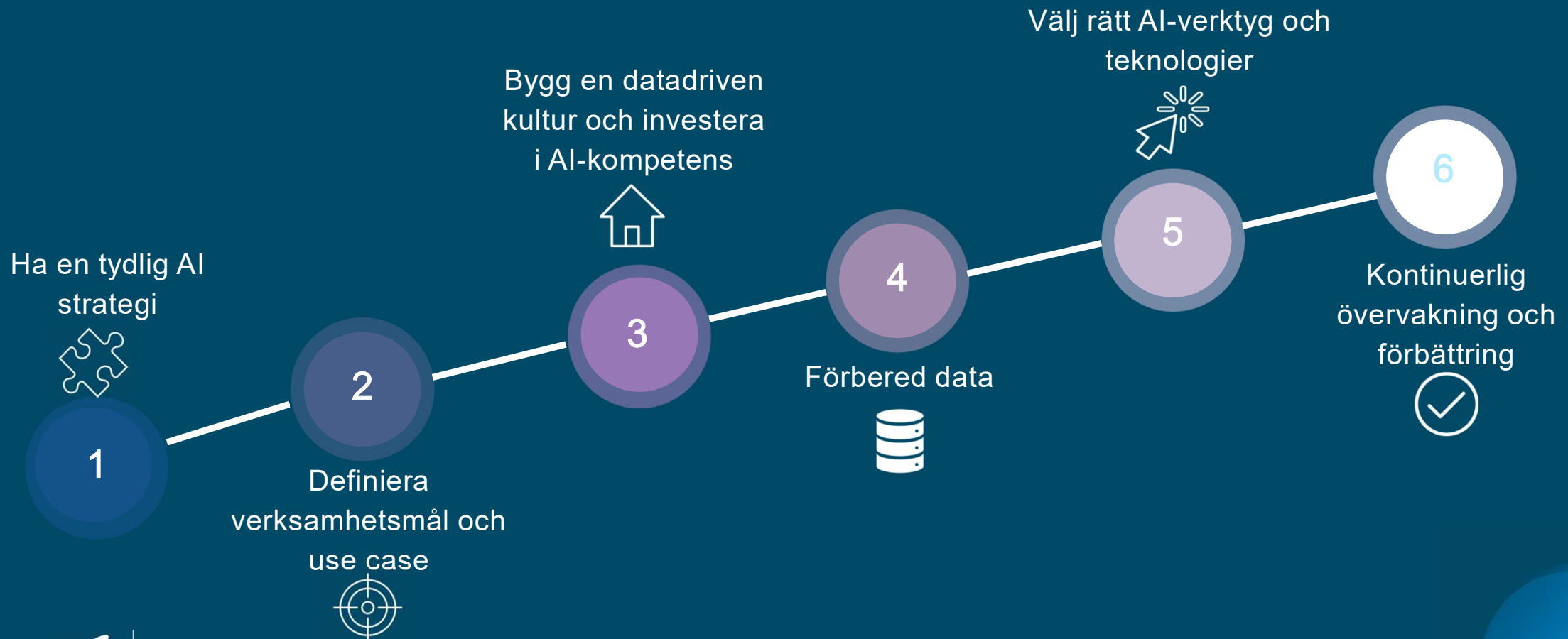
Steg	Beskrivning	Utmaning	Tillvägagångssätt
Bedöm datatillgång (Data Availability)	Utvärdera om de data som krävs finns tillgängliga inom organisationen	Begränsade licenser för externa datakällor	Identifiera och kartlägg relevanta datakällor (interna och externa)
		Data lagras i silos eller otillgängliga system	Säkerställ att data kan exporteras i maskinläsbara format (CSV)
		Data finns i svårbehandlade format (t.ex. PDF-filer, inskannade dokument)	Skapa en dataåtkomstplan för att eliminera hinder
Säkerställ datakvalitet(Data Quality & Validity)	Säkerställ att data är pålitliga och fria från fel som kan påverka AI-modellens prestanda	Saknade värden och inkonsekvent information	Genomför data cleansing för att ta bort eller korrigera felaktigheter
		Felaktiga eller irrelevanta datafält	Utför datavalidering för att verifiera datans riktighet
		Dubbelregistreringar och inkonsekvent datainmatning	Standardisera dataformat (enheter, terminologi, "kund-ID vs Kundnummer)
Bedöm datanytta (Data Utility)	Säkerställ att data är relevanta och användbara för det specifika AI-initiativet	Data representerar inte målpopulationen	Utför en gap-analys för att identifiera saknade datatyper
		Otillräckligt antal datapunkter	Kontrollera datans tidsstämpel för aktuell relevans
		Föråldrad	Prioritera datakällor som direkt stödjer användningsfallet

Steg	Beskrivning	Utmaning	Tillvägagångssätt
Bedöm datatillgång (Data Availability)	Utvärdera om de data som krävs finns tillgängliga inom organisationen	Begränsade licenser för externa datakällor	Identifiera och kartlägg relevanta datakällor (interna och externa)
		Data lagras i silos eller otillgängliga system.	Säkerställ att data kan exporteras i maskinläsbara format (CSV)
		Data finns i svårbearbetade format (t.ex. PDF-filer, inskannade dokument)	Skapa en dataåtkomstplan för att eliminera hinder
Säkerställ datakvalitet(Data Quality & Validity)	Säkerställ att data är pålitliga och fria från fel som kan påverka AI-modellens prestanda	Saknade värden och inkonsekvent information	Genomför data cleansing för att ta bort eller korrigera felaktigheter
		Felaktiga eller irrelevanta datafält	Utför datavalidering för att verifiera datans riktighet
		Dubbelregistreringar och inkonsekvent datainmatning	Standardisera dataformat (enheter, terminologi, "kund-ID vs Kundnummer)
Bedöm datanytta (Data Utility)	Säkerställ att data är relevanta och användbara för det specifika AI-initiativet	Data representerar inte målpopulationen	Utför en gap-analys för att identifiera saknade datatyper
		Otillräckligt antal datapunkter	Kontrollera datans tidsstämpel för aktuell relevans
		Föråldrad	Prioritera datakällor som direkt stödjer användningsfallet
Artikel: We need to Talk About data: The Importance of Data Readiness in Natural Language Processeing, Fredrik Olsson & Magnus Sahlgren			

Steg	Beskrivning	Utmaning	Tillvägagångssätt
Bedöm datatillgång (Data Availability)	Utvärdera om de data som krävs finns tillgängliga inom organisationen	Begränsade licenser för externa datakällor	Identifiera och kartlägg relevanta datakällor (interna och externa)
		Data lagras i silos eller otillgängliga system	Säkerställ att data kan exporteras i maskinläsbara format (CSV)
		Data finns i svårbearbetade format (t.ex. PDF-filer, inskannade dokument)	Skapa en dataåtkomstplan för att eliminera hinder
Säkerställ datakvalitet(Data Quality & Validity)	Säkerställ att data är pålitliga och fria från fel som kan påverka AI-modellens prestanda	Saknade värden och inkonsekvent information	Genomför data cleansing för att ta bort eller korrigera felaktigheter
		Felaktiga eller irrelevanta datafält	Utför datavalidering för att verifiera datans riktighet
		Dubbelregistreringar och inkonsekvent datainmatning	Standardisera dataformat (enheter, terminologi, ”kund-ID vs Kundnummer)
Bedöm datanytta (Data Utility)	Säkerställ att data är relevanta och användbara för det specifika AI-initiativet	Data representerar inte målpopulationen	Utför en gap-analys för att identifiera saknade datatyper
		Otillräckligt antal datapunkter	Kontrollera datans tidsstämpel för aktuell relevans
		Föråldrad	Prioritera datakällor som direkt stödjer användningsfallet
Artikel: We need to Talk About data: The Importance of Data Readiness in Natural Language Processeing, Fredrik Olsson & Magnus Sahlgren			

Steg	Beskrivning	Utmaning	Tillvägagångssätt
Bedöm datatillgång (Data Availability)	Utvärdera om de data som krävs finns tillgängliga inom organisationen	Begränsade licenser för externa datakällor	Identifiera och kartlägg relevanta datakällor (interna och externa)
		Data lagras i silos eller otillgängliga system	Säkerställ att data kan exporteras i maskinläsbara format (CSV)
		Data finns i svårbearbetade format (t.ex. PDF-filer, inskannade dokument)	Skapa en dataåtkomstplan för att eliminera hinder
Säkerställ datakvalitet(Data Quality & Validity)	Säkerställ att data är pålitliga och fria från fel som kan påverka AI-modellens prestanda	Saknade värden och inkonsekvent information	Genomför data cleansing för att ta bort eller korrigera felaktigheter
		25% av organisationerna ser utmaningar med att säkerställa att data är av hög kvalitet, mångsidig och representativ	Utför datavalidering för att verifiera datans riktighet
			Standardisera dataformat (enheter, terminologi, ”kund-ID vs Kundnummer)
Bedöm datanytta (Data Utility)	Säkerställ att data är relevanta och användbara för det specifika AI-initiativet	Data representerar inte målpopulationen	Utför en gap-analys för att identifiera saknade datatyper
		Otillräckligt antal datapunkter	Kontrollera datans tidstämpel för aktuell relevans
		Föråldrad	Prioritera datakällor som direkt stödjer användningsfallet – bedöm nyanser
Artikel: We need to Talk About data: The Importance of Data Readiness in Natural Language Processeing, Fredrik Olsson & Magnus Sahlgren			

AI-implementeringsprocess



5. Välj rätt verktyg och teknologier

BEHOVSANALYS OCH KRAVSTÄLLNING

- Identifiera organisationens specifika behov
- Kartlägg de tekniska och organisatoriska förutsättningarna
- Kartlägg det nuvarande manuella arbetet, uppskatta tidsåtgången och identifiera möjliga effektivitetsvinster
- Utvärdera funktioner och kapabiliteter – koppla till nuvarande arbetssätt
- Utvärdera integrationsmöjligheter med befintliga system
- Benchmarka prestanda och kvalitet
- Förstå leverantörens datasäkerhet
- Genomför pilotprojekt och utvärdera

Modul	Funktion	Hur hjälper det IT-support?	Exempel
Predictive Intelligence	Använder maskininläring för att automatiskt kategorisera, prioritera och tilldela ärenden.	Minskar manuellt arbete med att kategorisera ärenden och säkerställer att rätt team/linje får rätt ärende direkt.	IT-support kan automatiskt identifiera och skicka rätt incidenter till rätt linje, till exempel om ett ärende gäller licenser som enbart 2 line har. Detta minskar behovet av manuell triage och felaktig kategorisering.
Major Incident Detection (ingår i Predictive Intelligence)	Identifierar likheter och trender mellan incidenter för att proaktivt hitta större problem.	Möjliggör snabbare hantering av större incidenter innan de eskalerar.	Om många användare rapporterar nätverksproblem kan systemet automatiskt flagga det som en större incident och eskalera till rätt team.
Action & Content Recommendations (ingår i Predictive Intelligence)	Föreslår intelligenta rekommendationer på relevanta kunskapsartiklar och åtgärder som tidigare har löst liknande incidenter	Minskar tiden för felsökning genom automatiska rekommendationer av lösningar.	När en användare skapar ett ärende om VPN-problem kan systemet automatiskt föreslå en relevant guide innan ärendet skickas till servicedesk.
Categorization, Routing & Prioritization (ingår i Predictive Intelligence)	Automatiserad kategorisering av ärenden baserat på historiska data och maskininläring.	Eliminerar behovet av manuell kategorisering, vilket minskar fel och sparar tid för IT-supporten.	IT-supporten slipper manuellt välja rätt kategori för varje ärende, vilket gör att supportpersonalen kan fokusera på mer komplexa uppgifter.
Cluster Analysis (ingår i Predictive Intelligence)	Oövervakad maskininläring grupperar liknande incidenter för att hitta förbättringsmöjligheter.	Hjälper till att identifiera återkommande problem och förbättra supportprocesser.	IT-supporten kan upptäcka att många lösenordsproblem uppstår efter en specifik uppdatering och vidta åtgärder.
Performance Analytics	Ger insikter i realtid om IT-supportens prestanda genom KPI:er, dashboards och rapporter.	Möjliggör datadrivna beslut och förbättringar inom IT-support genom att analysera trender i ärendehantering.	IT-supporten kan identifiera topp 3 vanligaste incidenttyperna och använda den insikten för att skapa självbetjäningslösningar och AI-baserad routing.
Best Practice KPIs & Dashboards (ingår i Performance Analytics)	Innehåller över 1 500 KPI:er och fördefinierade dashboards för ServiceNow-processer.	Ger en enkel översikt av IT-supportens effektivitet och jämförelser med branschstandarder.	IT-supporten kan mäta SLA-efterlevnad och genomsnittlig tid för incidentlösning för att optimera supporten.
Real-time Visibility (ingår i Performance Analytics)	Ger omedelbar tillgång till aktuell data istället för historiska rapporter.	Möjliggör snabbare beslut och identifiering av problem i realtid.	Supportchefen/TL på Axfood kan snabbt se om vissa typer av incidenter ökar kraftigt och vidta åtgärder direkt.
Spotlight (ingår i Performance Analytics)	Prioriterar viktiga arbetsuppgifter baserat på affärsbehov snarare än subjektiva bedömningar.	Hjälper team att fokusera på de mest kritiska problemen först.	IT-supporten kan se att vissa typer av incidenter har hög påverkan på verksamheten och hantera dem i rätt ordning.
AI Search (ingår i Now Platform och används inom ITSM Pro)	AI-driven sökning som förbättrar relevansen av sökresultat i ServiceNow.	Minskar tiden som supportpersonal och användare behöver lägga på att hitta lösningar genom att ge mer relevanta sökresultat och rekommendationer.	När en användare söker efter "VPN-problem" i kunskapsbasen får de omedelbart den mest relevanta guiden istället för att behöva leta manuellt.
Virtual Agent	AI-driven chatbot som kan hantera vanliga supportförfrågningar och vägleda användare genom självbetjäning.	Minskar supportens arbetsbörda genom att låta användare lösa vanliga problem själva.	IT-supporten kan implementera en chatbot för lösenordsåterställning och enklare IT-frågor, vilket minskar antalet ärenden till servicedesk.



Modul	Funktion	Hur hjälper det IT-support?	Exempel
Predictive Intelligence	Använder maskininläring för att automatiskt kategorisera, prioritera och tilldela ärenden.	Minskar manuellt arbete med att kategorisera ärenden och säkerställer att rätt team/linje får rätt ärende direkt.	IT-support kan automatiskt identifiera och skicka rätt incidenter till rätt linje, till exempel om ett ärende gäller licenser som enbart 2 line har. Detta minskar behovet av manuell triage och felaktig kategorisering.
Major Incident Detection (ingår i Predictive Intelligence)	Identifierar likheter och proaktivt hitta större problem.	Övervakning och hantering av större incidenter innan de eskalerar.	Om många användare rapporterar nätverksproblem kan systemet automatiskt flagga det som en större incident och eskalera till rätt team.
Action & Content Recommendations (ingår i Predictive Intelligence)	Föreslår relevanta arbetssätt för att hjälpa supportpersonalen.	Sökning genom automatiska rekommendationer av lösningar.	När en användare skapar ett ärende om VPN-problem kan systemet automatiskt föreslå en relevant guide innan ärendet skickas till servicedesk.
Categorization, Routing & Prioritization (ingår i Predictive Intelligence)	Automatiserad kategorisering av ärenden baserat på historiska data och maskininläring.	Eliminerar behovet av manuell kategorisering, vilket minskar fel och sparar tid för IT-supporten.	IT-supporten slipper manuellt välja rätt kategori för varje ärende, vilket gör att supportpersonalen kan fokusera på mer komplexa uppgifter.
Cluster Analysis (ingår i Predictive Intelligence)	Oövervakad maskininläring grupperar liknande incidenter för att hitta förbättringsmöjligheter.	Hjälper till att identifiera återkommande problem och förbättra supportprocesser.	IT-supporten kan upptäcka att många lösenordsproblem uppstår efter en specifik uppdatering och vidta åtgärder.
Performance Analytics	Ger insikter i realtid om IT-supportens prestanda genom KPI:er, dashboards och rapporter.	Möjliggör datadrivna beslut och förbättringar inom IT-support genom att analysera trender i ärendehantering.	IT-supporten kan identifiera topp 3 vanligaste incidenttyperna och använda den insikten för att skapa självbetjäningslösningar och AI-baserad routing.
Best Practice KPIs & Dashboards (ingår i Performance Analytics)	Innehåller över 1 500 KPI:er och fördefinierade dashboards för ServiceNow-processer.	Ger en enkel översikt av IT-supportens effektivitet och jämförelser med branschstandarder.	IT-supporten kan mäta SLA-efterlevnad och genomsnittlig tid för incidentlösning för att optimera supporten.
Real-time Visibility (ingår i Performance Analytics)	Ger omedelbar tillgång till aktuell data istället för historiska rapporter.	Möjliggör snabbare beslut och identifiering av problem i realtid.	Supportchefen/TL på Axfood kan snabbt se om vissa typer av incidenter ökar kraftigt och vidta åtgärder direkt.
Spotlight (ingår i Performance Analytics)	Prioriterar viktiga arbetsuppgifter baserat på affärsbehov snarare än subjektiva bedömningar.	Hjälper team att fokusera på de mest kritiska problemen först.	IT-supporten kan se att vissa typer av incidenter har hög påverkan på verksamheten och hantera dem i rätt ordning.
AI Search (ingår i Now Platform och används inom ITSM Pro)	AI-driven sökning som förbättrar relevansen av sökresultat i ServiceNow.	Minskar tiden som supportpersonal och användare behöver lägga på att hitta lösningar genom att ge mer relevanta sökresultat och rekommendationer.	När en användare söker efter "VPN-problem" i kunskapsbasen får de omedelbart den mest relevanta guiden istället för att behöva leta manuellt.
Virtual Agent	AI-driven chatbot som kan hantera vanliga supportförfrågningar och vägleda användare genom självbetjäning.	Minskar supportens arbetsbörda genom att låta användare lösa vanliga problem själva.	IT-supporten kan implementera en chatbot för lösenordsåterställning och enklare IT-frågor, vilket minskar antalet ärenden till servicedesk.

Krävs 30.000-300.000 historiska poster för att träna modellen



SBO Predictive Intelligence kan tränas på historiska data och använda maskininlärning för att identifiera vem som har rätt behörighet och expertis att lösa ett specifikt ärende. Om 1st line har en maxhanteringstid på 15 minuter, kan Predictive Intelligence automatiskt avgöra vilka incidenter som ska eskaleras direkt till 2nd line för att spara tid.

Systemet kan även ta hänsyn till:

Tidigare incidentlösningar – vem har löst liknande incidenter tidigare?

Behörigheter och tillgångar – vilka användare har rätt tillgång till systemet för att lösa ärendet?

Arbetsbelastning – vem i 2nd line har kapacitet att ta ett nytt ärende?

Sara Mohmoud - BiTA; 2025-02-06T10:55:25.972

PHO 0 Det här är en riktigt bra vinst inom SD där man slipper mycket dubbelarbete, Bra Sara!

Peter Hero; 2025-02-11T09:15:57.199

Modul	Funktion	Hur hjälper det IT-support?	Exempel
Predictive Intelligence	Använder maskininläring för att automatiskt kategorisera, prioritera och tilldela ärenden.	Minskar manuellt arbete med att kategorisera ärenden och säkerställer att rätt team/linje får rätt ärende direkt.	IT-support kan automatiskt identifiera och skicka rätt incidenter till rätt linje, till exempel om ett ärende gäller licenser som enbart 2 line har. Detta minskar behovet av manuell triage och felaktig kategorisering.
Major Incident Detection (ingår i Predictive Intelligence)	Identifierar likheter och trender mellan incidenter för att proaktivt hitta större problem.	Möjliggör snabbare hantering av större incidenter innan de eskalerar.	Om många användare rapporterar nätverksproblem kan systemet automatiskt flagga det som en större incident och eskalera till rätt team.
Action & Content Recommendations (ingår i Predictive Intelligence)	Föreslår intelligenta rekommendationer på relevanta kunskapsartiklar och åtgärder	Minskar antal ärenden som kommer in till IT-supporten och användaren kan lösa ärendet själv	När en användare skapar ett ärende om VPN-problem kan systemet automatiskt föreslå en relevant guide innan ärendet skickas till servicedesk.
Categorization, Routing & Prioritization (ingår i Predictive Intelligence)	Automatiserad kategorisering av ärenden baserat på historiska data och maskininläring.	Eliminerar behovet av manuell kategorisering, vilket minskar fel och sparar tid för IT-supporten.	IT-supporten slipper manuellt välja rätt kategori för varje ärende, vilket gör att supportpersonalen kan fokusera på mer komplexa uppgifter.
Cluster Analysis (ingår i Predictive Intelligence)	Oövervakad maskininläring grupperar liknande incidenter för att hitta förbättringsmöjligheter.	Hjälper till att identifiera återkommande problem och förbättra supportprocesser.	IT-supporten kan upptäcka att många lösenordsproblem uppstår efter en specifik uppdatering och vidta åtgärder.
Performance Analytics	Ger insikter i realtid om IT-supportens prestanda genom KPI:er, dashboards och rapporter.	Möjliggör datadrivna beslut och förbättringar inom IT-support genom att analysera trender i ärendehantering.	IT-supporten kan identifiera topp 3 vanligaste incidenttyperna och använda den insikten för att skapa självbetjäningslösningar och AI-baserad routing.
Best Practice KPIs & Dashboards (ingår i Performance Analytics)	Innehåller över 1 500 KPI:er och fördefinierade dashboards för ServiceNow-processer.	Ger en enkel översikt av IT-supportens effektivitet och jämförelser med branschstandarder.	IT-supporten kan mäta SLA-efterlevnad och genomsnittlig tid för incidentlösning för att optimera supporten.
Real-time Visibility (ingår i Performance Analytics)	Ger omedelbar tillgång till aktuell data istället för historiska rapporter.	Möjliggör snabbare beslut och identifiering av problem i realtid.	Supportchefen/TL på Axfood kan snabbt se om vissa typer av incidenter ökar kraftigt och vidta åtgärder direkt.
Spotlight (ingår i Performance Analytics)	Prioriterar viktiga arbetsuppgifter baserat på affärsbehov snarare än subjektiva bedömningar.	Hjälper team att fokusera på de mest kritiska problemen först.	IT-supporten kan se att vissa typer av incidenter har hög påverkan på verksamheten och hantera dem i rätt ordning.
AI Search (ingår i Now Platform och används inom ITSM Pro)	AI-driven sökning som förbättrar relevansen av sökresultat i ServiceNow.	Minskar tiden som supportpersonal och användare behöver lägga på att hitta lösningar genom att ge mer relevanta sökresultat och rekommendationer.	När en användare söker efter "VPN-problem" i kunskapsbasen får de omedelbart den mest relevanta guiden istället för att behöva leta manuellt.
Virtual Agent	AI-driven chatbot som kan hantera vanliga supportförfrågningar och vägleda användare genom självbetjäning.	Minskar supportens arbetsbörda genom att låta användare lösa vanliga problem själva.	IT-supporten kan implementera en chatbot för lösenordsåterställning och enklare IT-frågor, vilket minskar antalet ärenden till servicedesk.



Modul	Funktion	Hur hjälper det IT-support?	Exempel
Predictive Intelligence	Använder maskininläring för att automatiskt kategorisera, prioritera och tilldela ärenden.	Minskar manuellt arbete med att kategorisera ärenden och säkerställer att rätt team/linje får rätt ärende SBO .	IT-support kan automatiskt identifiera och skicka rätt incidenter till rätt linje, till exempel om ett ärende gäller licenser som enbart 2 line har. Detta minskar behovet av manuell triage och felaktig kategorisering.
Major Incident Detection (ingår i Predictive Intelligence)	Identifierar likheter och trender mellan incidenter för att proaktivt hitta större problem.	Möjliggör snabbare hantering av större incidenter innan de eskalerar.	Om många användare rapporterar nätverksproblem kan systemet automatiskt flagga det som en större incident och eskalera till rätt team.
Action & Content Recommendations (ingår i Predictive Intelligence)	Föreslår relevanta arbetsuppgifter och kunskapsartiklar för att hjälpa supportpersonal att lösa ärenden snabbare.	Minskar tiden för felsökning genom automatiska rekommendationer av lösningar.	När en användare skapar ett ärende om VPN-problem kan systemet automatiskt föreslå en relevant guide innan ärendet skickas till servicedesk.
Categorization, Routing & Prioritization (ingår i Predictive Intelligence)	Automatiserad kategorisering av ärenden baserat på historiska data och maskininläring.	Eliminerar behovet av manuell kategorisering, vilket minskar fel och sparar tid för IT-supporten.	IT-supporten slipper manuellt välja rätt kategori för varje ärende, vilket gör att supportpersonalen kan fokusera på mer komplexa uppgifter.
Cluster Analysis (ingår i Predictive Intelligence)	Oövervakad maskininläring grupperar liknande incidenter för att hitta förbättringsmöjligheter.	Hjälper till att identifiera återkommande problem och förbättra supportprocesser.	IT-supporten kan upptäcka att många lösenordsproblem uppstår efter en specifik uppdatering och vidta åtgärder.
Performance Analytics	Ger insikter i realtid om IT-supportens prestanda genom KPI:er, dashboards och rapporter.	Möjliggör datadrivna beslut och förbättringar inom IT-support genom att analysera trender i ärendehantering.	IT-supporten kan identifiera topp 3 vanligaste incidenttyperna och använda den insikten för att skapa självbetjäningslösningar och AI-baserad routing.
Best Practice KPIs & Dashboards (ingår i Performance Analytics)	Innehåller över 1 500 KPI:er och fördefinierade dashboards för ServiceNow-processer.	Ger en enkel översikt av IT-supportens effektivitet och jämförelser med branschstandarder.	IT-supporten kan mäta SLA-efterlevnad och genomsnittlig tid för incidentlösning för att optimera supporten.
Real-time Visibility (ingår i Performance Analytics)	Ger omedelbar tillgång till aktuell data istället för historiska rapporter.	Möjliggör snabbare beslut och identifiering av problem i realtid.	Supportchefen/TL på Axfood kan snabbt se om vissa typer av incidenter ökar kraftigt och vidta åtgärder direkt.
Spotlight (ingår i Performance Analytics)	Prioriterar viktiga arbetsuppgifter baserat på affärsbehov snarare än subjektiva bedömningar.	Hjälper team att fokusera på de mest kritiska problemen först.	IT-supporten kan se att vissa typer av incidenter har hög påverkan på verksamheten och hantera dem i rätt ordning.
AI Search (ingår i Now Platform och används inom ITSM Pro)	AI-driven sökning som förbättrar relevansen av sökresultat i ServiceNow.	Minskar tiden som supportpersonal och användare behöver lägga på att hitta lösningar genom att ge mer relevanta sökresultat och rekommendationer.	När en användare söker efter "VPN-problem" i kunskapsbasen får de omedelbart den mest relevanta guiden istället för att behöva leta manuellt.
Virtual Agent	AI-driven chatbot som kan hantera vanliga supportförfrågningar och vägleda användare genom självbetjäning.	Minskar supportens arbetsbörda genom att låta användare lösa vanliga problem själva.	IT-supporten kan implementera en chatbot för lösenordsåterställning och enklare IT-frågor, vilket minskar antalet ärenden till servicedesk.



SBO Predictive Intelligence kan tränas på historiska data och använda maskininlärning för att identifiera vem som har rätt behörighet och expertis att lösa ett specifikt ärende. Om 1st line har en maxhanteringstid på 15 minuter, kan Predictive Intelligence automatiskt avgöra vilka incidenter som ska eskaleras direkt till 2nd line för att spara tid.

Systemet kan även ta hänsyn till:

Tidigare incidentlösningar – vem har löst liknande incidenter tidigare?

Behörigheter och tillgångar – vilka användare har rätt tillgång till systemet för att lösa ärendet?

Arbetsbelastning – vem i 2nd line har kapacitet att ta ett nytt ärende?

Sara Mohmoud - BiTA; 2025-02-06T10:55:25.972

PHO 0 Det här är en riktigt bra vinst inom SD där man slipper mycket dubbelarbete, Bra Sara!

Peter Hero; 2025-02-11T09:15:57.199

Modul	Funktion	Hur hjälper det IT-support?	Exempel
Predictive Intelligence	Använder maskininläring för att automatiskt kategorisera, prioritera och tilldela ärenden.	Minskar manuellt arbete med att kategorisera ärenden och säkerställer att rätt team/linje får rätt ärenden SBO .	IT-support kan automatiskt identifiera och skicka rätt incidenter till rätt linje, till exempel om ett ärende gäller licenser som enbart 2 line har. Detta minskar behovet av manuell triage och felaktig kategorisering.
Major Incident Detection (ingår i Predictive Intelligence)	Identifierar likheter och trender mellan incidenter för att proaktivt hitta större problem.	Möjliggör snabbare hantering av större incidenter innan de eskalerar.	Om många användare rapporterar nätverksproblem kan systemet automatiskt flagga det som en större incident och eskalera till rätt team.
Action & Content Recommendations (ingår i Predictive Intelligence)	Föreslår relevanta arbetsuppgifter och kunskapsartiklar för att hjälpa supportpersonal att lösa ärenden snabbare.	Minskar tiden för felsökning genom automatiska rekommendationer av lösningar.	När en användare skapar ett ärende om VPN-problem kan systemet automatiskt föreslå en relevant guide innan ärendet skickas till servicedesk.
Categorization, Routing & Prioritization (ingår i Predictive Intelligence)	Automatiserad kategorisering av ärenden baserat på historiska data och maskininläring.	Eliminerar behovet av manuell kategorisering, vilket minskar fel och sparar tid för IT-supporten.	IT-supporten slipper manuellt välja rätt kategori för varje ärende, vilket gör att supportpersonalen kan fokusera på mer komplexa uppgifter.
Cluster Analysis (ingår i Predictive Intelligence)	Oövervakad maskininläring grupperar liknande incidenter för att hitta förbättringsmöjligheter.	Hjälper till att identifiera återkommande problem och förbättra supportprocesser.	IT-supporten kan upptäcka att många lösenordsproblem uppstår efter en specifik uppdatering och vidta åtgärder.
Performance Analytics	Ger insikter i realtid om IT-supportens prestanda genom KPI:er, dashboards och rapporter.	Möjliggör datadrivna beslut och förbättringar inom IT-support genom att analysera trender i ärendehantering.	IT-supporten kan identifiera topp 3 vanligaste incidenttyperna och använda den insikten för att skapa självbetjäningslösningar och AI-baserad routing.
Best Practice KPIs & Dashboards (ingår i Performance Analytics)	Innehåller över 1 500 KPI:er och fördefinierade dashboards för ServiceNow-processer.	Ger en enkel översikt av IT-supportens effektivitet och jämförelser med branschstandarder.	IT-supporten kan identifiera de vanligaste incidenterna och prioritera rätt incidenter.
Real-time Visibility (ingår i Performance Analytics)	Ger omedelbar tillgång till aktuell data istället för historiska rapporter.	Möjliggör snabbare beslut och identifiering av problem i realtid.	Supportkraften kan identifiera incidenter som ökar kraftigt.
Spotlight (ingår i Performance Analytics)	Prioriterar viktiga arbetsuppgifter baserat på affärsbehov snarare än subjektiva bedömningar.	Hjälper team att fokusera på de mest kritiska problemen först.	IT-supporten kan se att vissa typer av incidenter har hög påverkan på verksamheten och hantera dem i rätt ordning.
AI Search (ingår i Now Platform och används inom ITSM Pro)	AI-driven sökning som förbättrar relevansen av sökresultat i ServiceNow.	Minskar tiden som supportpersonal och användare behöver lägga på att hitta lösningar genom att ge mer relevanta sökresultat och rekommendationer.	När en användare söker efter "VPN-problem" i kunskapsbasen får de omedelbart den mest relevanta guiden istället för att behöva leta manuellt.
Virtual Agent	AI-driven chatbot som kan hantera vanliga supportförfrågningar och vägleda användare genom självbetjäning.	Minskar supportens arbetsbörda genom att låta användare lösa vanliga problem själva.	IT-supporten kan implementera en chatbot för lösenordsåterställning och enklare IT-frågor, vilket minskar antalet ärenden till servicedesk.

Hjälper supportmedarbetaren att prioritera rätt incidenter



SBO Predictive Intelligence kan tränas på historiska data och använda maskininlärning för att identifiera vem som har rätt behörighet och expertis att lösa ett specifikt ärende. Om 1st line har en maxhanteringstid på 15 minuter, kan Predictive Intelligence automatiskt avgöra vilka incidenter som ska eskaleras direkt till 2nd line för att spara tid.

Systemet kan även ta hänsyn till:

Tidigare incidentlösningar – vem har löst liknande incidenter tidigare?

Behörigheter och tillgångar – vilka användare har rätt tillgång till systemet för att lösa ärendet?

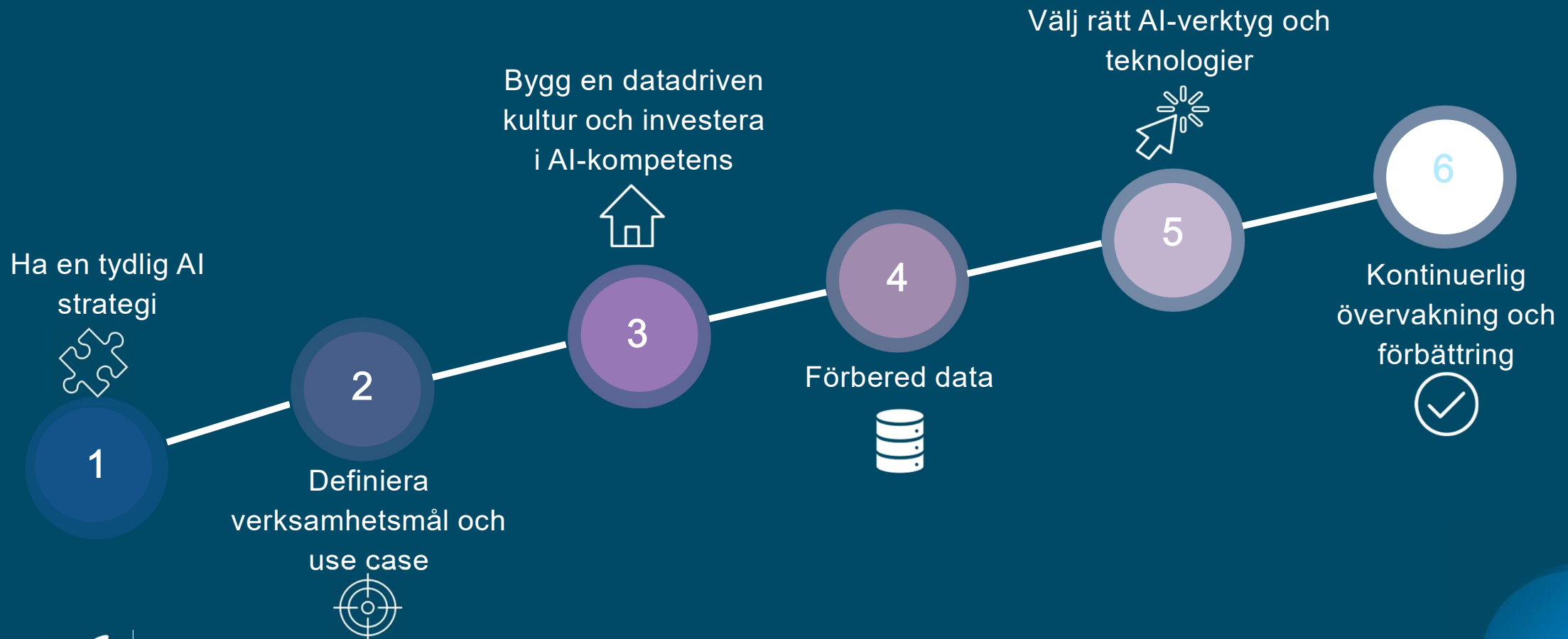
Arbetsbelastning – vem i 2nd line har kapacitet att ta ett nytt ärende?

Sara Mohmoud - BiTA; 2025-02-06T10:55:25.972

PHO 0 Det här är en riktigt bra vinst inom SD där man slipper mycket dubbelarbete, Bra Sara!

Peter Hero; 2025-02-11T09:15:57.199

AI-implementeringsprocess



6. Kontinuerlig övervakning och förbättring

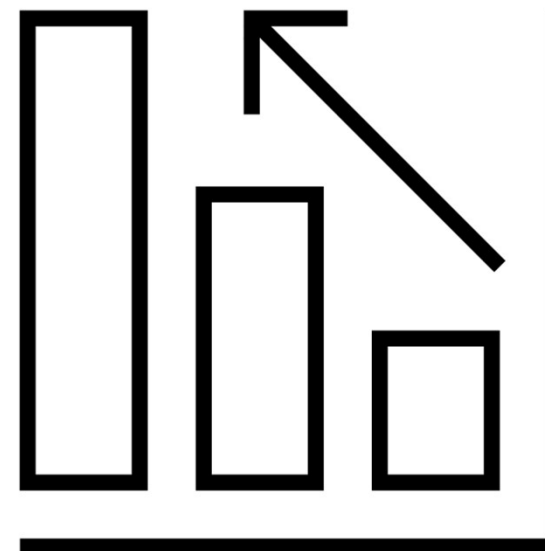
UPPFÖLJNING

- Utmaning – att mäta ROI och vad är det för värde AI ger
- Mät mot definierade KPI:er och verksamhetsmål
 - Jämför utfall mot målen från steg 2 (use case)
 - Vad har vi uppnått?
- Utvärdera modulernas prestanda
- Identifiera avvikelser
 - Upptäck om modellen tappar i noggrannhet över tid
- Använd feedbackloopar från användare
 - Samla in kvalitativ feedback från verksamheten för att justera och förbättra

Avslutning

ATT HITTA ANVÄNDNINGSFALL

- Arbeta med AI på ett systematiskt och metodiskt sätt – utgå från organisationens AI-strategi
- Kartlägg de största utmaningarna inom supporten
- Identifiera konkreta problem som AI kan hjälpa till med:
 - Automatisk registrering, klassificering och prioritering av incidenter
 - Automatisk behörighetsstyrning
 - Kunskapshantering med hjälp av AI
- Utvärdera komplexiteten i varje användningsfall
- Kartlägg organisationens tekniska och organisatorisk förutsättningar – är man redo för denna förändring?
- Börja smått och prioritera lågt hängande frukt
 - Våga göra fel



Frågor



Delivering change

Tack för mig!

Kontakt:

Sara Mohmoud

sara.mohmoud@bita.eu

www.bita.eu