



easit.

GO - IO - ETE

Mät rätt. Bygg rätt. Led rätt.

Framtidens support formas av det vi väljer att mäta

Henrik Resare | Commercial Product Manager, Easit

Service & Support i Fokus 2026 | 24–25 mars, Dag 1 kl. 11.40–12.30, Celsiussalen

Vad vi tar oss igenom idag

0
1

Var är vi nu?

Igenkänning & nuläge

0
2

Mätetal formar verkligheten

Vad vi mäter och vad det gör med oss

0
3

Från reaktiv till strategisk

Skiftet som pågår

0
4

Perspektiv att ta hem

Tre tankessätt för framtiden

Fyra delar, tre rundbordssamtal – vi varvar perspektiv med samtal.

Var är vi nu?

Igenkänning & nuläge

01

Support är – till stor del – reaktivt

Typiskt läge idag:

- Någon hör av sig med ett problem
- Vi hanterar det
- Vi mäter hur fort vi hanterade det
- Vi rapporterar – och börjar om

Support är – till stor del – reaktivt

Typiskt läge idag:

- Någon hör av sig med ett problem
- Vi hanterar det
- Vi mäter hur fort vi hanterade det
- Vi rapporterar – och börjar om

*Det är inte fel.
Det är logiskt.
Men det är ett val.
Och val har konsekvenser.*

Vanliga reaktiva mätetal

Tid & tempo

- Svarstid / First Response Time
- Genomsnittlig hanteringstid
- Lösningstid / Time to Resolution
- Tid i kö

Volym & kapacitet

- Antal inkomna ärenden per dag/vecka
- Antal hanterade ärenden per handläggare
- Ärendevolym per kanal (telefon, mail, chatt)
- Backloggens storlek

Avtal & efterlevnad

- SLA-uppfyllnad i procent
- Andel ärenden eskalerade till nästa nivå
- Andel ärenden återöppnade

Vi mäter vad som händer – inte vad det betyder.



Rundabordssamtal

Vad mäter ni idag – och varför just det?

5 minuter | Inget facit | Inga felaktiga svar

Mätetal formar verkligheten

Vad vi mäter – och vad det gör med oss

02

Mätetal är inte neutrala

01

De formar beteenden

Vad vi mäter signalerar vad som är viktigt. Medarbetare optimerar efter det.

02

De formar prioriteringar

Vad som mäts hamnar överst på agendan. Resten trängs undan.

03

De formar kulturen

Över tid bygger mätetal en berättelse om vad organisationen värdesätter.

När mätetalet driver fel beteende

Mätetal	Effekt det driver
Lösningstid	Handläggare parkerar svåra ärenden, eskalerar i onödan eller stänger ärenden för tidigt för att hålla snittet nere.
Antal hanterade ärenden per handläggare	Den som löser 60 enkla ärenden ser bättre ut än den som löser 15 komplexa. Kvantitet belönas, kvalitet syns inte.
SLA-uppfyllnad	Fokus hamnar på att svara i tid – inte på att lösa rätt sak. Ärenden som riskerar att missa SLA prioriteras framför ärenden som faktiskt är viktigare.
First Call Resolution utan kontext	Handläggare undviker att erkänna att ett ärende behöver mer tid – det stängs och räknas som löst, även om kunden egentligen inte fick hjälp.
Betyg per ärende isolerat	Handläggare lär sig vilka kunder som ger bra betyg och optimerar för dem. Svåra kunder eller komplexa situationer undviks eller hanteras ytligt.
Närvaro och inloggningstid	Fokus hamnar på att vara synligt aktiv – inte på att leverera värde. Skapar en kultur av prestationsångest snarare än engagemang.



Rundabordssamtal

Har ni sett eksempel på att era måttetal drivit fel beteenden?

5 minuter | Medvetet eller omedvetet

03

Från reaktiv till strategisk

Skiftet som redan pågår – och vad AI gör med det

Skiftet pågår redan

Reaktiv support

- Hanterar det som redan hänt
- Mäter tempo och volym
- Rapporterar bakåt i tid
- Ses som en kostnad
- Fungerar i silos

Strategisk support

- Förebygger problem innan de uppstår
- Mäter förtroende och verksamhetsnytta
- Bidrar till verksamhetsutveckling
- Ses som en strategisk tillgång
- Arbetar tvärfunktionellt

Gäller oavsett: privat / offentlig · intern servicedesk / extern kundtjänst / kontaktcenter

AI accelererar skiftet – åt båda hållen

✓ Möjligheter

- AI hanterar repetitiva och enkla ärenden
- Friggör tid för komplexa, mänskliga möten
- Möjliggör proaktivt arbete och mönsteranalys
- Ger stöd till handläggare i realtid

⚠ Nya krav

- Handläggarna möter de svårare ärendena
- Kräver djupare kompetens och omdöme
- Relationskompetens blir avgörande
- **Varför gör min agent inte som jag vill?**

Ny fråga: vad mäter vi när AI tar volymen?

Kundupplevelse och förtroende

Strategiska måttetal · Del 1 av 3

Customer Effort Score (CES)

Hur lätt var det för kunden att få hjälp? Låg ansträngning = högt förtroende.
Mäter upplevelsen av stödet, inte bara om ärendet.

Net Promoter Score (NPS) kopplat till supportinteraktioner

Inte bara produkten – utan upplevelsen av att få stöd.
Kopplar supportkvalitet direkt till företagets viktigaste tillväxtmätt.

Återkommande problem per kund

Mäter om vi faktiskt löser rotorsaken eller bara hanterar symptom.
Hög frekvens signalerar att något systemiskt behöver ändras.

Proaktivitet och verksamhetsnytta

Strategiska mätetal · Del 2 av 3

Andel proaktivt identifierade problem vs reaktivt inkomna ärenden

Speglar direkt om organisationen rör sig i rätt riktning.

Det bästa måttet på om ni faktiskt skiftar från reaktiv till strategisk funktion.

Antal insikter från ärendedata som lett till verksamhetsförbättringar

Mäter om supporten bidrar till utveckling, inte bara drift.

Gör synligt att ärendeflödet är en källa till organisatoriskt lärande.

Kostnad per löst ärende kopplat till kundvärde

Inte bara effektivitet – utan effektivitet i förhållande till utfall.

Kopplar resursanvändning till faktiskt levererat värde för kunden.

Medarbetare och kompetens

Strategiska mätetal · Del 3 av 3

Medarbetarengagemang inom supportteamet

Organisationer med engagerade medarbetare levererar bättre kundupplevelse.
Mäter hälsan i den organisation som ska leverera allt annat.

Kompetensutveckling per handläggare

Mäter om ni investerar i den kompetens som AI-skiftet kräver.
När AI tar de enkla ärendena måste handläggarna kunna möta de svåra.

Andel ärenden som kräver mänskligt omdöme

Ett framtidsmått som blir allt viktigare när AI tar de enkla ärendena.
Hjälper er förstå vad ni faktiskt behöver rekrytera, träna och värdesätta.



Rundabordssamtal

Om ni skulle lägga till ett måttetal som speglade er strategiska påverkan – vilket skulle det vara?

5 minuter | Framåtblickande

Perspektiv att ta hem

Tre tankessätt för framtiden

Tre perspektiv att ta med hem

1

Mätetal är ett val

Och det valet har konsekvenser längre än vi tror – i beteenden, kultur och vilken typ av organisation vi bygger.

2

Skiftet pågår redan

Support rör sig mot att bli en strategisk funktion. Frågan är om ni leder det skiftet – eller följer efter.

3

Kompetensbehovet förändras

Börja fundera på vad ni behöver värdesätta, utveckla och rekrytera för. Inte bara idag – utan om tre år.

Gå tillbaka till er organisation.

Ifrågasätt ett mätetal.

Bara ett.

Se vad som händer i samtalet.

Henrik Resare

Commercial Product Manager, Easit

henrik.resare@easit.com 070-249 36

06

easit.se