

Värdeskapande i support och Service Desk

2026-03-24

Måns Wallin



Ämnen

- Hur sker värdeskapande i support och Service Desk--- egentligen?
- Att välja modell efter egen strategi och värdeskapande
- Support som unik konkurrensfördel
- Morgondagens Service Desk och support

Värdeskapande i supportprocesserna

Hur uppstår värde: mot kund

- Upprätthåller produktiviteten i verksamheten
- Identifierar och hanterar felkällor (med förbättringsförslag)
- Utbildar användare
- Kan förstärka initiativ som höjer produktiviteten
- Erbjuder en central kontaktyta för IT-relaterade frågor
- Sänker affärsrisken

Hur uppstår värde: i IT-organisationen

- Organiserar och strukturerar arbetet med huvudfunktionerna
- Skapar kunskapsbas
- Ger fönster mot koncernarkitekturen
- Erbjuder interna rekryteringslinjer
- Förtruppen i informationssäkerhetsarbetet

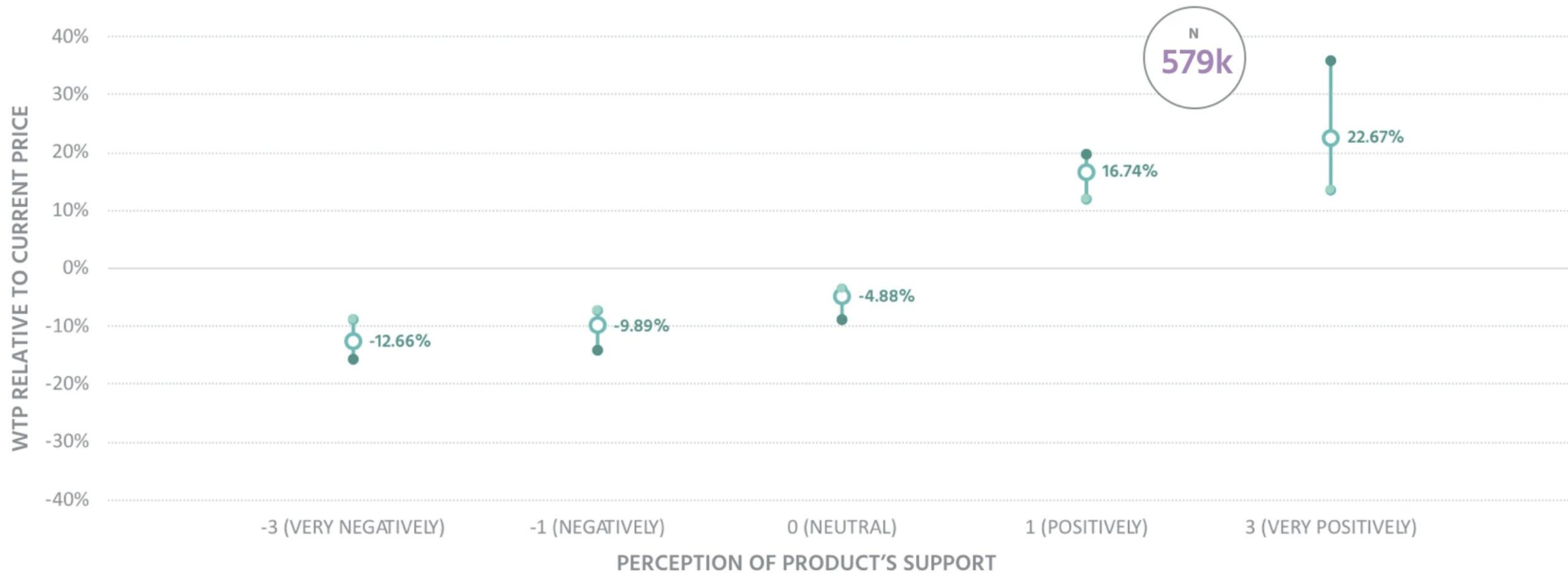
Vad är det värt?

SUPPORT IMPACT ON WILLINGNESS TO PAY

Good Support Drives Higher Willingness to Pay

Data suggests that support isn't as much of a value detractor as it is a value driver, meaning bad support doesn't take away from willingness to pay as much as good support drives higher WTP

- Q3 = 75TH PERCENTILE
- Q3 = 50TH PERCENTILE (MEDIAN)
- Q4 = 25TH PERCENTILE



N = 579.2k consumers CISPLATINA

Modeller för värdeskapande (och kostnader)

Principer för organisation

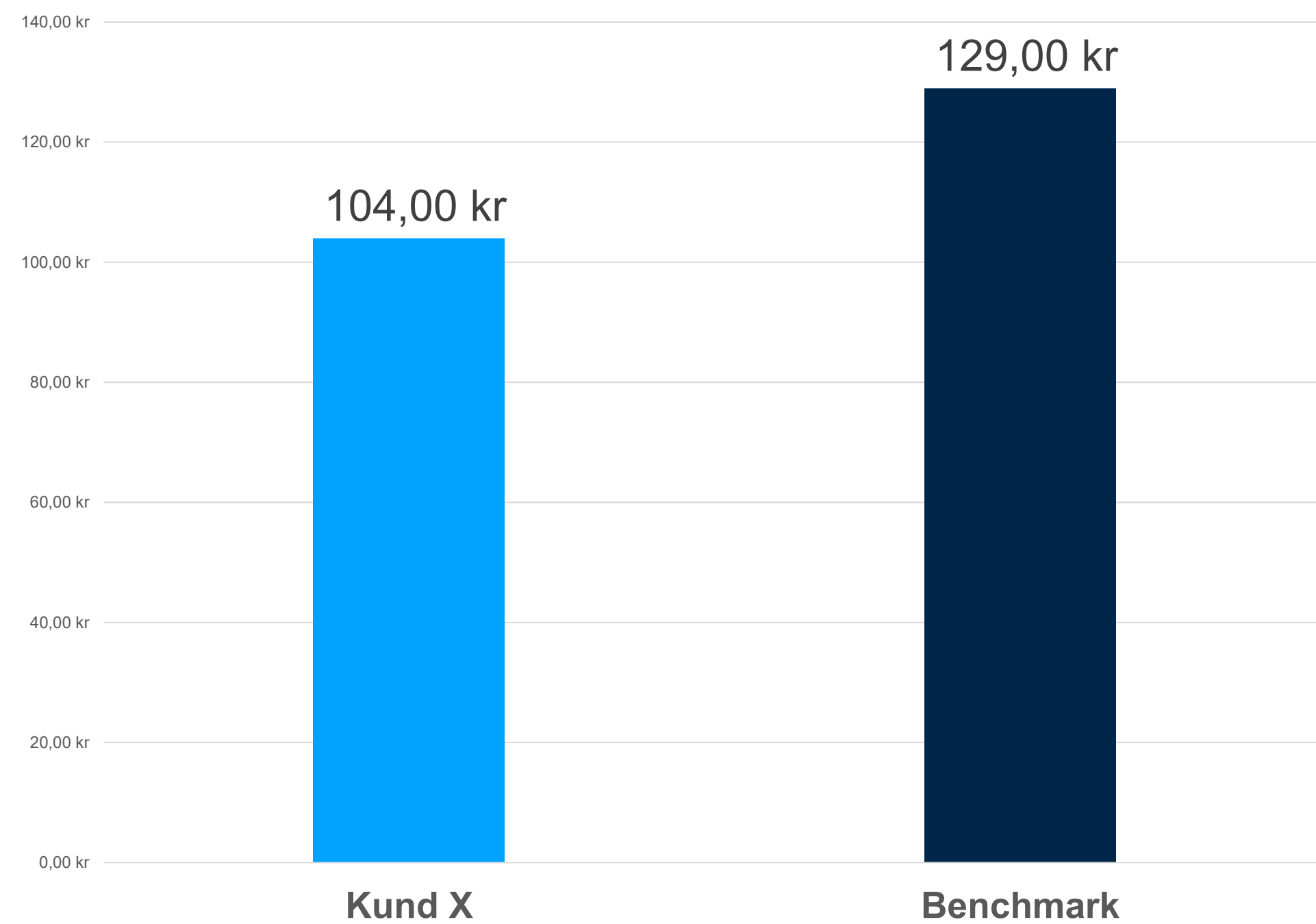
- I begynnelsen... lokal, distribuerad, fysiskt på plats
- Centralisering och SPOC
- SIAM
- Shift Left
- Agenternas intåg

Modell för kostnad eller pris

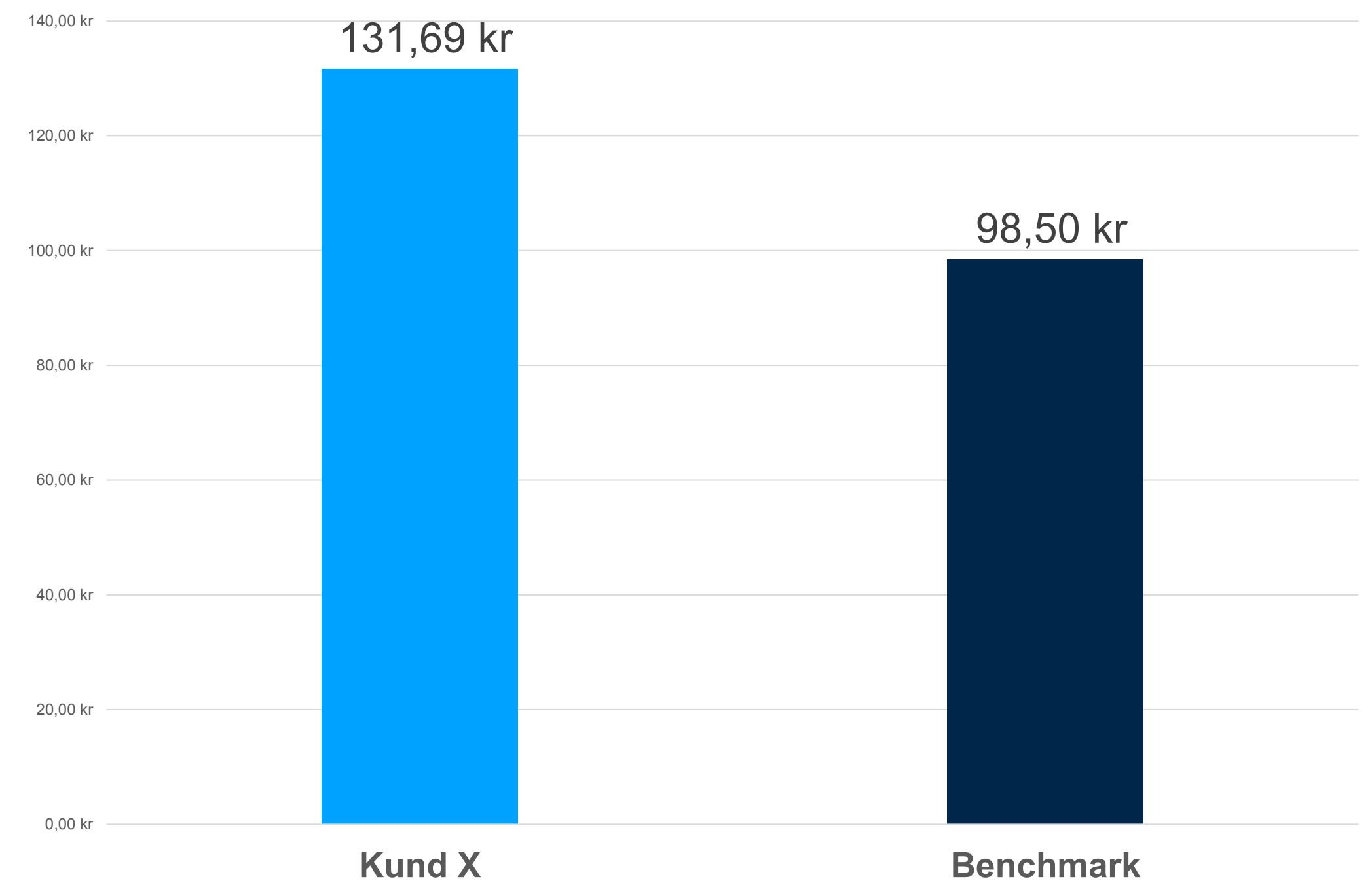
- Per ticket / ärende
- Per användare
- Kombination av fasta och rörliga kostnader

Typiska prismodeller

SD: månadskostnad per användare



SD: kostnad per ärende



Vilken modell ska vi välja?

- Typ av verksamhet
- Typ av användare
- Vad förväntas Service Desk och support bidra med i den egna strategin?

Support som unik konkurrensfördel

Support som unik konkurrensfördel

- IT-leverantörer med lokal anknytning till kund
- IT-leverantörer med komplexa, stora åtaganden
- Interna IT-organisationer som vill försvara egen drift och förvaltning
- Privata verksamheter som har support som kärnverksamhet (fastighetsförvaltning, servicebolag, m.fl)
- Andra pionjärer

Support som unik konkurrensfördel

- Etablerade processer som fungerar för all typ av support
- Stödjer koncerngemensamt språk och definitioner av begrepp
- Hög andel strukturkapital gör det enklare att räkna på affären

Konkreta exempel

- Stora servicebolag
- Professionella tjänster (ofta i kombination med vissa produkter)
- E-handelsplattformar

Konkreta exempel

Prime vs Non-Prime Annual Spending (2024)

Prime Members **\$1,170**

Non-Prime Customers **\$570**



Spending Ratio: **2:1**

Prime members consistently spend twice as much as non-Prime customers

Gemensamma nämnare

- Lyckats standardisera och prissätta support som en produkt
- Supporten driver intäkter
- Proaktiv support och underhåll driver merkonsumtion
- Supportpersonal får (mjukt) sälja produkter och tjänster

Gemensamma nämnare

Från: *”vad kostar varje interaktion med kund/användare”*

Till: *”vilket värde eller vilka intäkter kan vi skapa per interaktion”*

Morgondagen

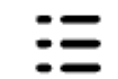
Kris för den traditionella modellen?

ServiceNow Inc

110.38 USD -2.89 -2.55%

Delayed quote as of 20 mar 2026 20:00 UTC

1D 1W 1M 6M 1Y 3Y 5Y 10Y



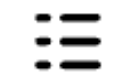
Kris för den traditionella modellen?

Atlassian Corp

73.73 USD -0.87 -1.17%

Delayed quote as of 20 mar 2026 20:00 UTC

1D 1W 1M 6M 1Y 3Y 5Y 10Y



Konkreta utmaningar

- OpenClaw knäckte den traditionella SaaS-modellen
- Mjukvara kommer att bli billigare, mer decentraliserad, och mer kunddriven
- Supportorganisationer står inför vägval när det gäller processer som vilar på digitala verktyg

Vägval

- Etablerade plattformar: mer automation, mer agenter, ny licensmodell
- Utmanare kan bygga egna plattformar till en bråkdel av kostnaden
- Kunder kan själva bygga plattformar

Morgondagens support: tre modeller

- Helt eller nästan helt automatiserad anonym Service Desk till ett pris som närmar sig noll
- Anpassad modell med automatisering som kunder själv väljer
- Fysisk närvaro där supportpersonal jobbar med stöd av prompten

Värdeskapande i support och Service Desk

2026-03-24

Måns Wallin

