



Den gode brugeroplevelse i ServiceDesk

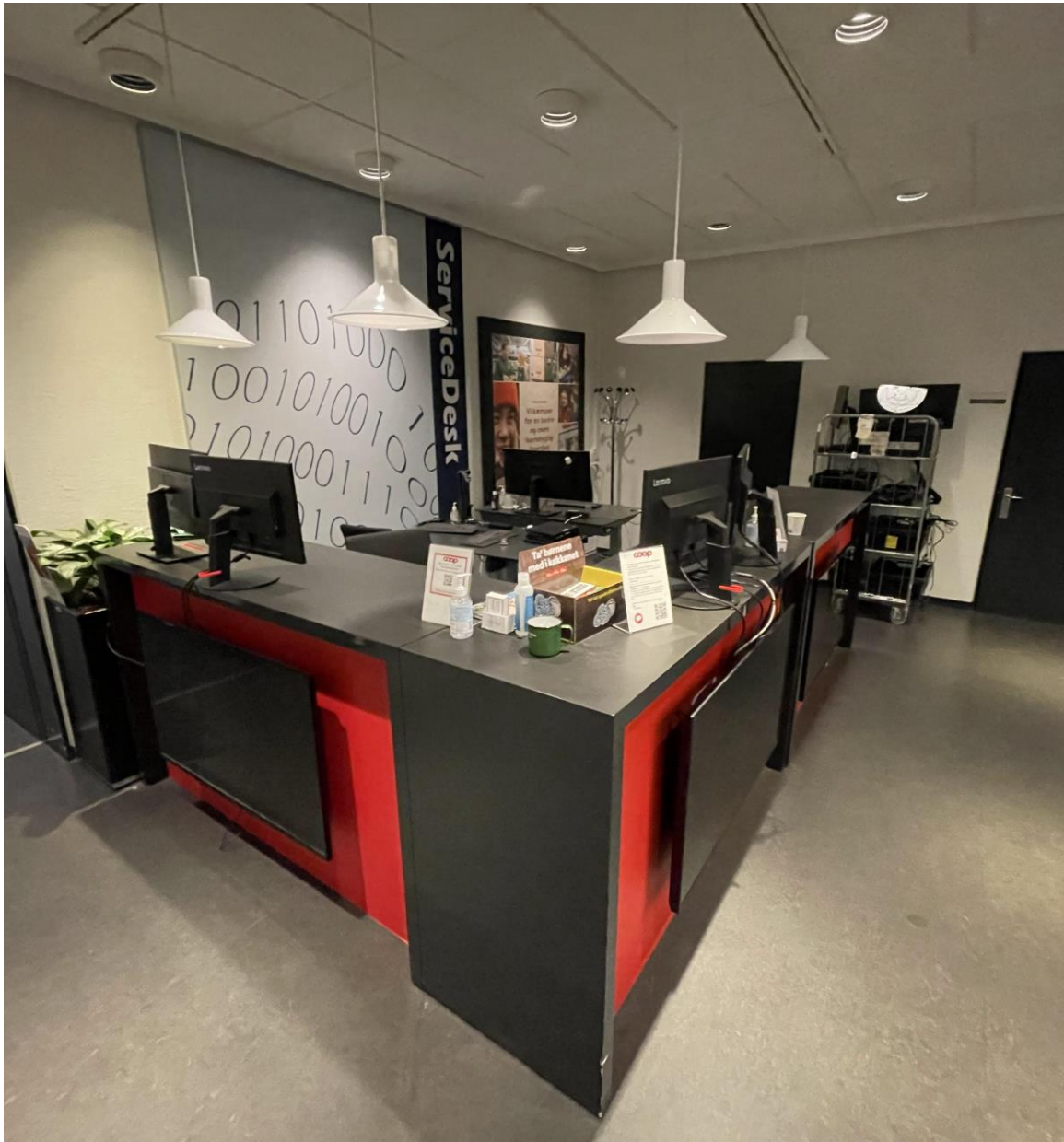
Christian Blynø, Coop ServiceDesk

KISS, 2. Oktober 2024

Agenda

1. Coop ServiceDesk
2. ServiceDesk som Alarmcentral
3. Alle varer skal scannes
4. Bedre kundeoplevelse via AI

Coop ServiceDesk



Coop ServiceDesk

ServiceDesk Kunder

- Coop.dk Kundeservice
- Medlemsservice
- Forbrugerservice

ServiceDesk Kollegaer

- Butikssupport
- Varehotline
- SK (Servicekontor) Support

Coop ServiceDesk

900
Butikker

40.000
Kollegaer

+2 mio.
Medlemmer

7-22
Man-søn

24*7*365
SiMa

1100
Daglige sager

95%
Løses i
ServiceDesk

83,5%
Løses samme
dag

96,5%
Løses inden for
en uge



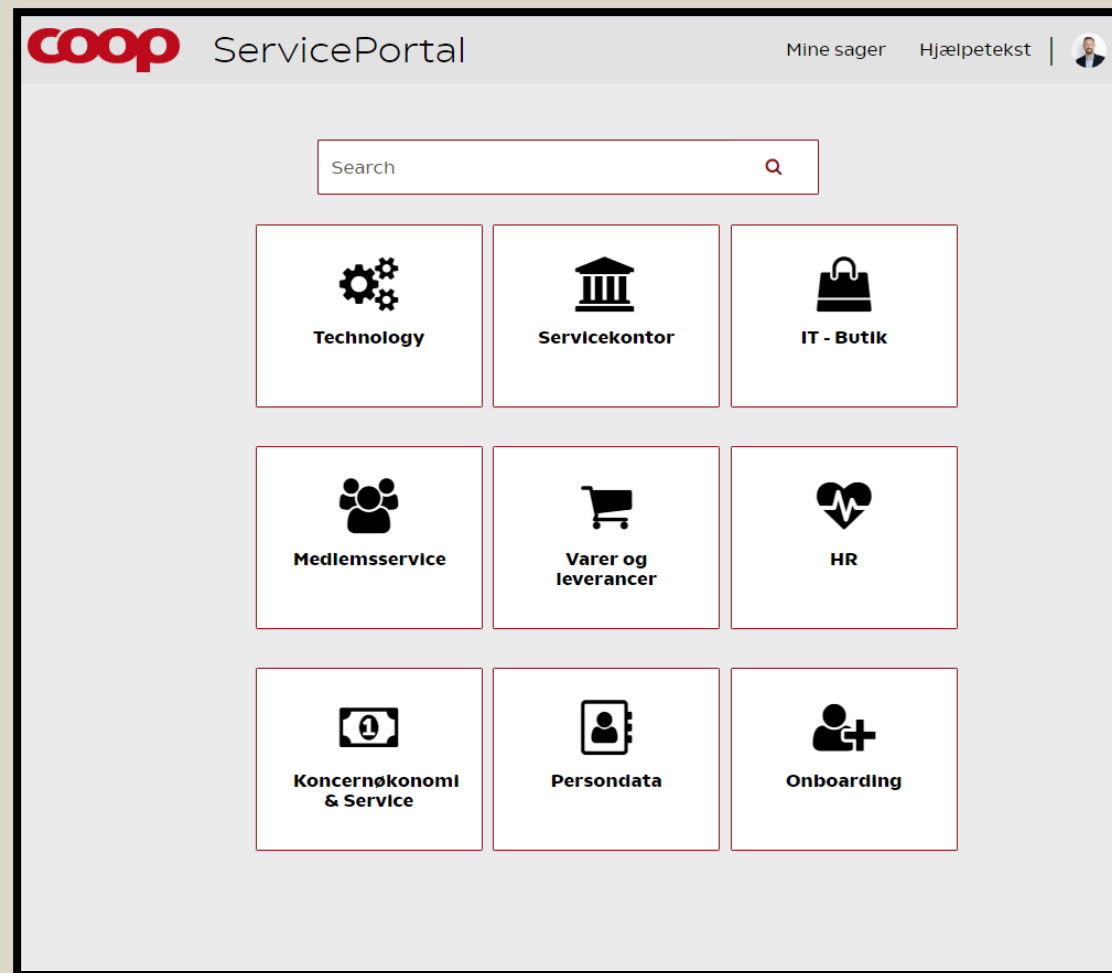
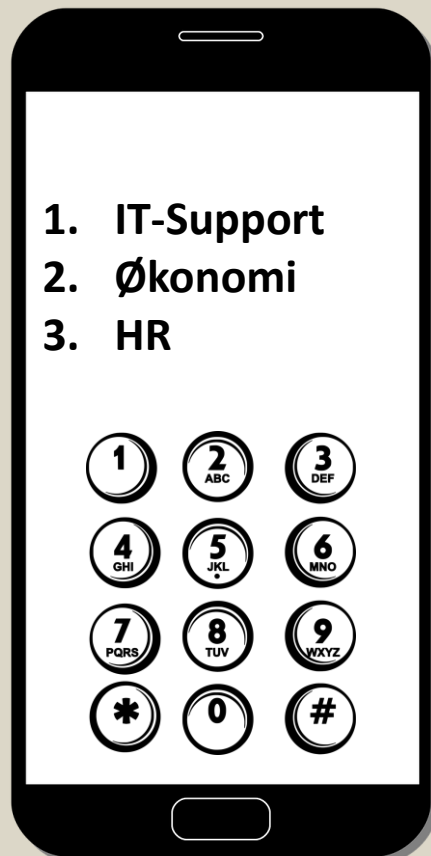
Tæt på forretningen





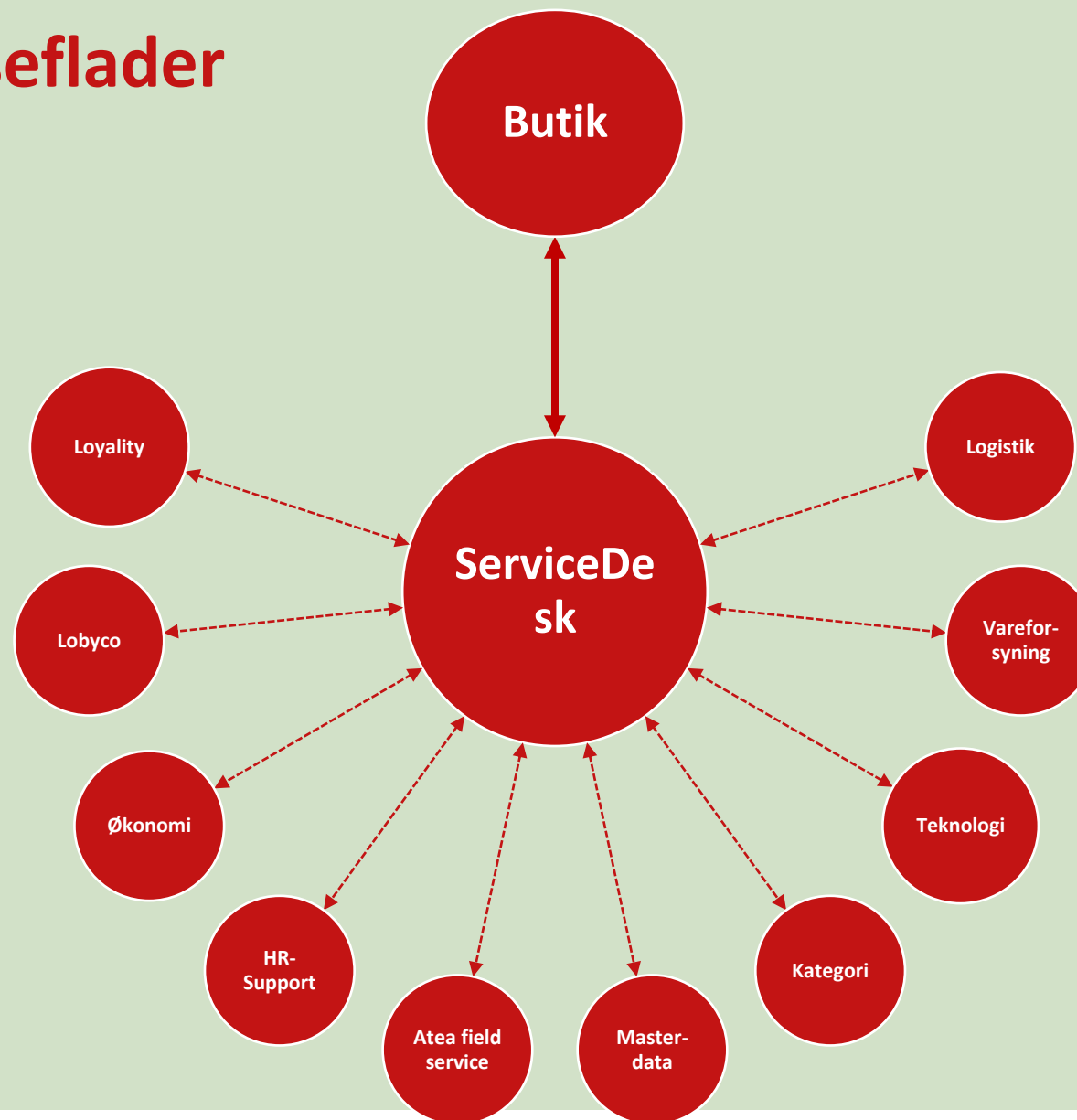
ServiceDesk som alarmcentral

Servicetelefon og ServicePortal





Grænseflader



Alle varer skal scannes

coop

Alle varer skal scannes

ServiceNow er vores kasseapparat

Ingen sag = blot et løst rygte

Fælles sandhed

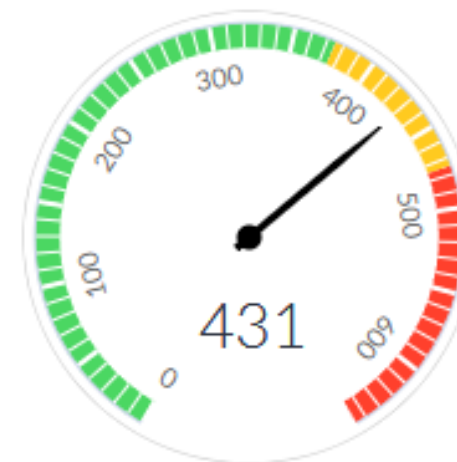
ServiceDesk i kontrol

- Kommunikation til butik og kollegaer
- Servicepartnere

Giver basis for bl.a.

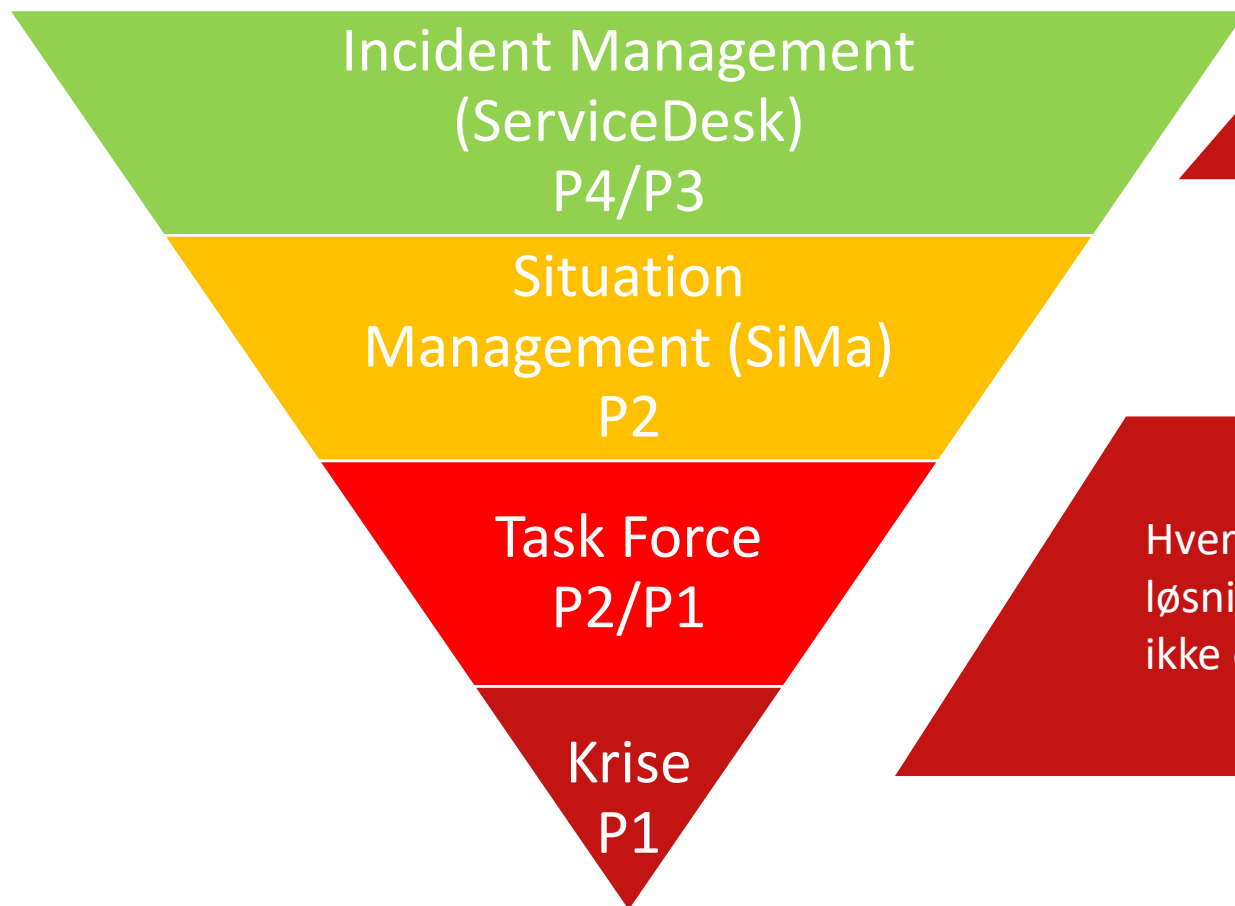
- Forretningsmæssig rapportering
- Problem Management
- Rapportering af forretningsledelse

Atea fejlmeldinger denne måned- Total ServiceDesk



Incident til Problem

Incident Management



Ved behov

Hver gang, hvis
løsning af incident
ikke er permanent

Problem Management

Identificer Problemstilling

Find Rodårsag

Identificer løsning

Implementer løsning

Vedligehold workarounds

A futuristic call center environment. In the foreground, a large, detailed AI robot with a white and blue metallic finish, glowing blue eyes, and a headset is shown in profile. Behind it, a row of human call center agents in light blue business attire are seated at desks, working on computers and wearing headsets. The background features server racks with glowing lights and a blue-toned, high-tech atmosphere.

Bedre kundeoplevelse via AI

Bedre kundeoplevelse via AI

Nu: Medlems- og Kundeservice

- Sentiment
- Feedback
- Opfølgning
- Indsigter
- Hattrick "B2C Most satisfied customers" 😊

2025: Resten af ServiceDesk

- Samme som Medlems- og Kundeservice
- Mål "B2B Most satisfied customers"
- Autoudfyldte sager



Score: Den gode dialog



> 8

171

Score: Den gode dialog



> 8

Velkomst

Velkommen til Coop

97,7%

▲ 1,1%

95-100%

167/171

Indbyd til dialog

Hvad kan jeg gøre for dig?

99,4%

▼ 0%

95-100%

170/171

Empati

Kan jeg godt forstå

66,7%

▲ 14,9%

60-75%

114/171

Sentiment

Mange tak fordi du...

95,3%

▲ 5%

95-100%

163/171

Opsummering

Det vi har aftalt. Det der kommer til at ske

40,4%

▲ 59,6%

50-75%

69/171

Høflig afslutning

Ha en god weekend!

95,3%

▲ 3,7%

90-100%

163/171




Eksempel på feedback til medarbejder

CS Kunde

Elcykel > Gearskiftsproblemer på elcykel

Coop Medlemsservice

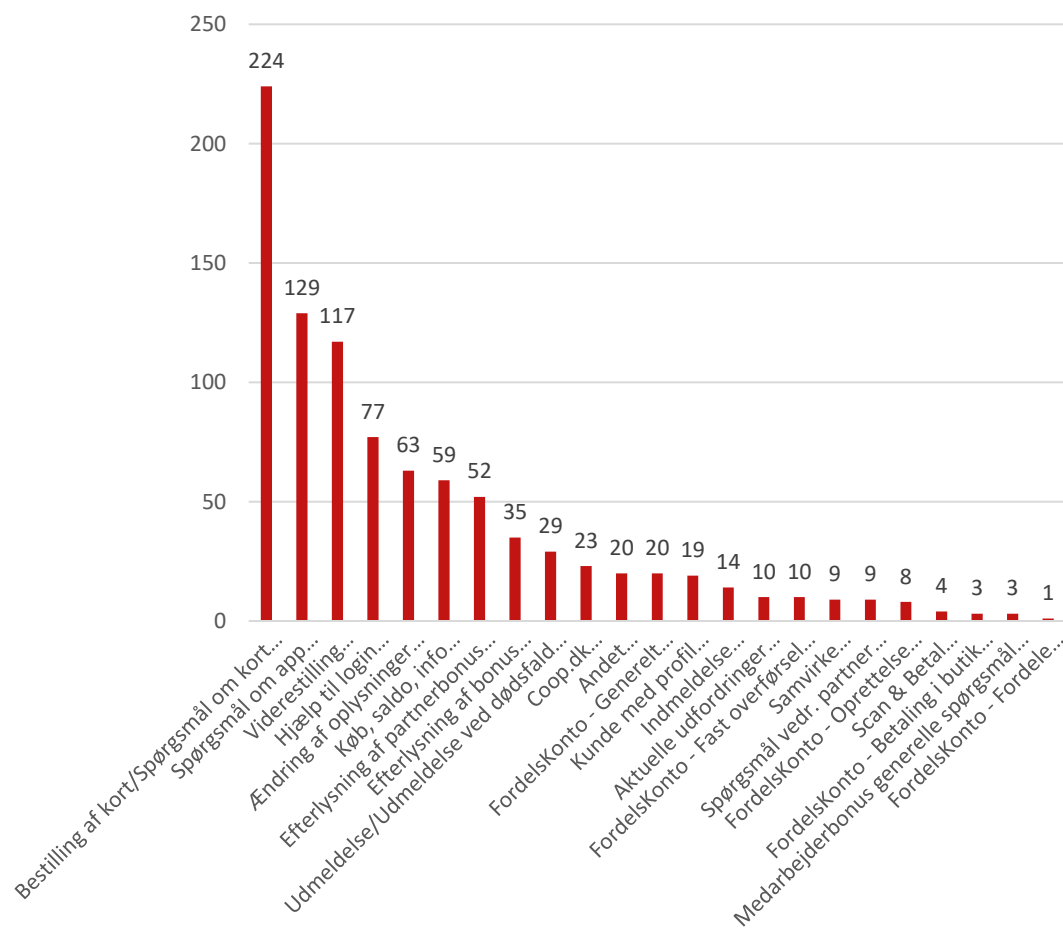
02:40 Minutter

 Agenten udviste generelt en positiv og hjælpsom attitude gennem hele samtalen. Agenten lyttede til kundens problem, anerkendte det og tilbød en løsning ved at sende en vejledning via e-mail. Samtalen blev afsluttet høfligt, og agenten forsikrede kunden om, at de kunne vende tilbage, hvis der var yderligere problemer.  

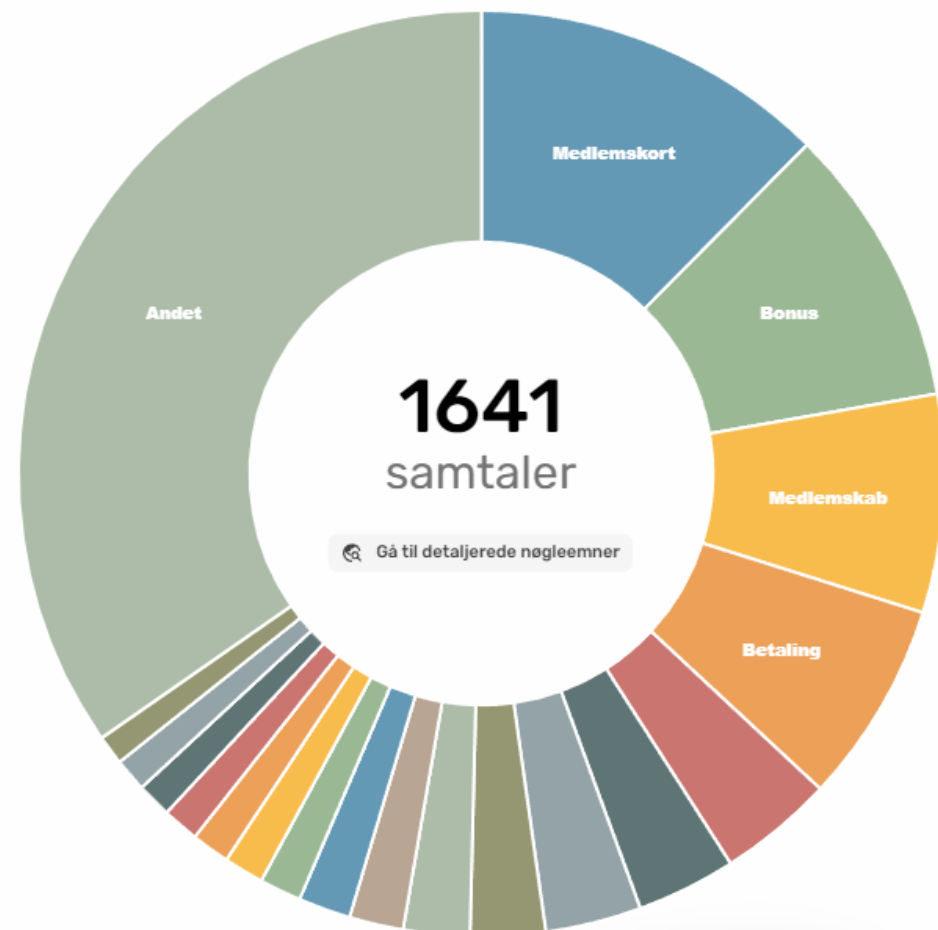
Forbedringspotentiale:

1. **Klarhed og struktur:** Agenten kunne have struktureret samtalen bedre og givet mere præcise instruktioner fra starten.
2. **Empati:** Selvom agenten var hjælpsom, kunne der være udvist mere empati ved at anerkende kundens frustration over problemet med cyklen.
3. **Proaktivitet:** Agenten kunne have tilbudt at følge op efter en periode for at sikre, at problemet blev løst tilfredsstillende.

Fra "mener" til facts



VS.



Agent kan fokusere på løsning (2025)

Nøgleemne ⓘ

Returnering > Returnering af produkt

Beskrivelse af primær opkaldsårsag

Kunden ønsker at returnere en Stiga plæneklipper, som vedkommende har modtaget, men endnu ikke pakket ud. Kunden spørger om processen for returnering, herunder om omkostningerne ved at sende den retur og hvordan det påvirker en eventuel bonusbetaling.

Yderligere detaljer ⓘ

Resumé af hele samtalen:

Kunden kontakter kundeservice for at få information om returnering af en stiga plæneklipper, som ikke er pakket ud. Agenten bekræfter, at kunden kan returnere plæneklipperen, men informerer om, at der vil være omkostninger forbundet med returneringen. Kunden ønsker at tænke over beslutningen indtil mandag og beder agenten om at sende en mail, så de kan kommunikere videre. Agenten accepterer dette og lover at sende et par datoer for afhentning af plæneklipperen. Samtalen afsluttes venligt med ønsker om en god weekend.

Application Freedom POS 🔍 🛠️ ⓘ

Not in CMDB -- None -- ▾

* Impact 4-Minor/Localized ▾

Urgency 4 - Low

Priority 4 - Low

Priority override

* Short description

Description

Template

Mail template -- None --

Watch list 🔒 👤

Business Impact

SLA due UNKNOWN

AI "Roadmap" 2025-2026

• Sentiment, agent feedback og indsigter



• Dokumentation af samtaler i høj kvalitet



• AI assistent



• Afklaring af problemstilling, sentiment og kø



• AI assistent baseret på afklaring



• Deflection baseret på afklaring

[linkedin.com/in/blyno/](https://www.linkedin.com/in/blyno/)

