

Fremtidens IT Service Desk: Brugeroplevelser og Kultur

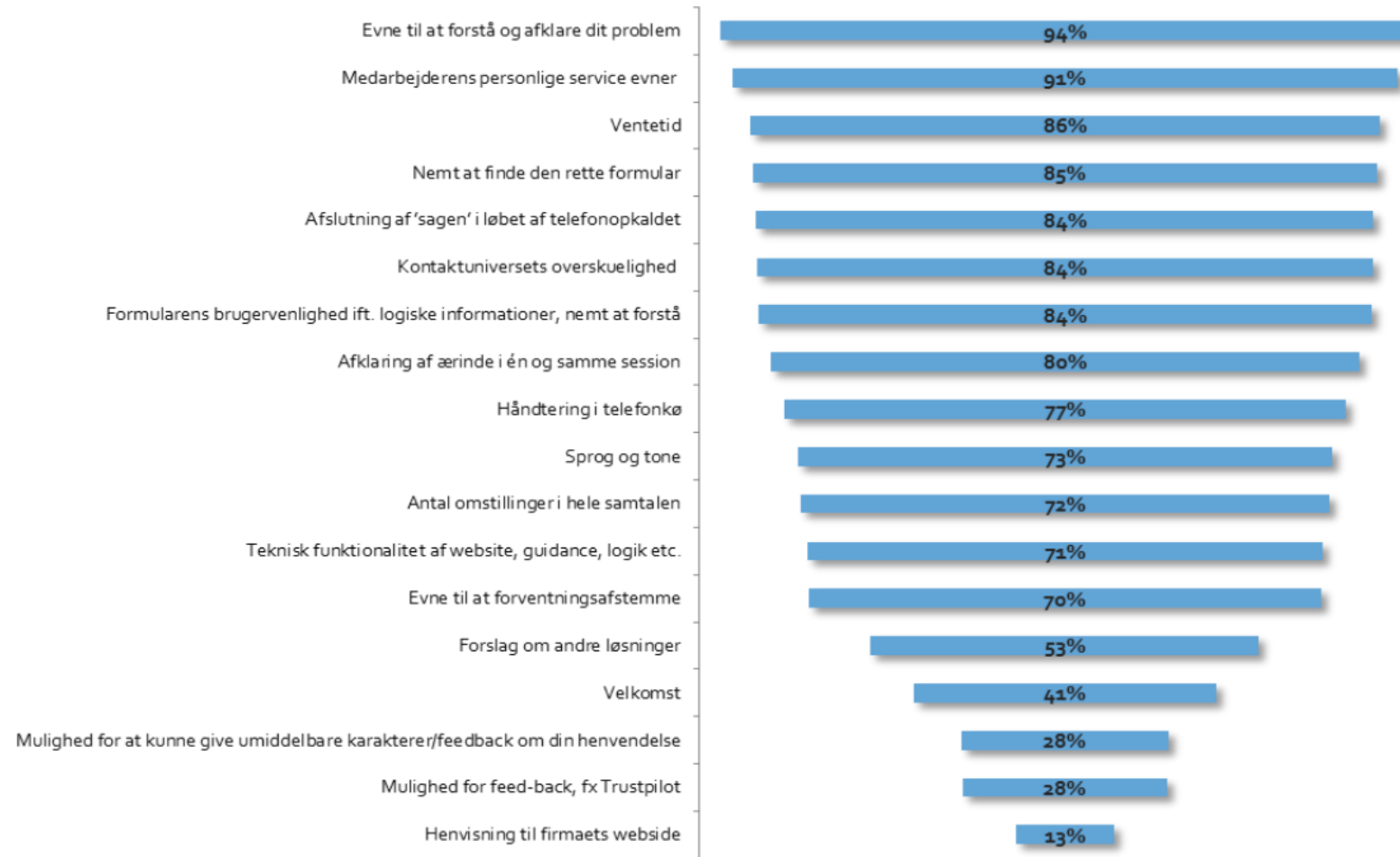
Hvordan IT Service Desk kan leve op til fremtidige brugerforventninger

Agenda

Today

- Brugeroplevelsen
 - Den stigende betydning i IT Service Desk
- UX og Self Service
 - Sådan designer du gode brugeroplevelser og bruger feedback til løbende forbedringer
- Agile metoder i Service Desk
 - Små, fleksible ændringer, der hurtigt tilpasser sig brugernes behov
- Opbygning af en stærk servicekultur
 - Skab relationer og forstå brugernes forventninger
- KPI'er og feedback-loops
 - Etablering af mål, der måler både effektivitet og brugertilfredshed

Hvad er den gode brugeroplevelse?



Men...

**Hvad er en god
brugeroplevelse i
DIN organisation?**

**Og hvorfor stiger
forventningerne?**

Øget præference for digital selvbetjening (eller er der?)

- Service deskens rolle ændrer sig
- Brugere får mindre brug for os
- Vi flytter dem over på selvbetjening
- Og de kan lide det (mere og mere)...



Især **Generation Z**, har en klar præference for **selvbetjeningsløsninger** – dette bunder i ønsket om autonomi og kontrol over egne oplevelser

Kilde: Yumy

40% af kunderne foretrækker selvbetjening frem for personlig kontakt. Men 55% synes, at selvbetjening på hjemmesider er svære at bruge.

Kilde: SuperOffice

70% af forbrugerne foretrækker at løse basale udfordringer selv. **Selvbetjening** er derfor en **nødvendighed** for virksomheder, der ønsker at imødekomme kundernes behov

Kilde: Novicell

Andelen af borgere, der foretrækker digital selvbetjening er steget fra **29% i 2019 til 54% i 2023**. Men 86% vil stadig gerne selv kunne vælge kanal.

Kilde: "IT i Praksis" fra Dansk IT og Rambøll

UX, Self Service og Service Desk

User Experience = **den samlede oplevelse**

UX = et design, der gør det **så let som muligt at være bruger.**

Overvej UX ifm. Self Service og IT Service Desk



Hvilken UX ønsker vi i Service Desken? Og hvad oplever brugerne?

”Hvad må jeg hjælpe med?”



”Det kan du selv klare”



Hvad tager I (mest) udgangspunkt i?

- Brugerens behov
- Individuel tilpasning f.eks. valg af kanal
- Simpel og brugervenlig kommunikation
- Empati og forståelse for brugerens kontekst
- Måling af brugeroplevelsen (f.eks. CES eller ESS)

Outside-In

- God teknologi
- Høj effektivitet i processer
- Standardisering af systemer og metoder
- Høj faglighed
- Tilfredshed med en høj CSAT

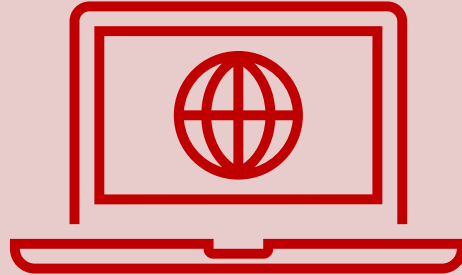
Inside-Out

Hvordan har I designet jeres egen Service Desk?



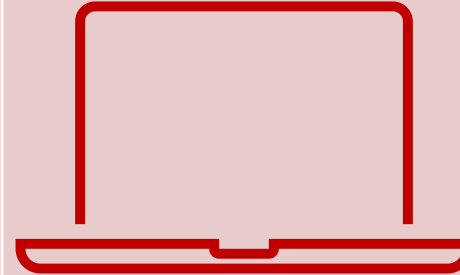
Telefon

Nul ventetid
Tryghedsskabende,
anerkendende og
positiv
kommunikation
God FCR og FTF
Undgå at lægge
sager i kø



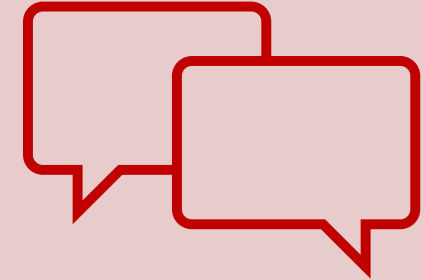
Portal

Let at logge sag
(CES)
Info om løsnings
tid
Opfølgning på
selvvalgt kanal
Minimere
eskaleringer



Selvbetjening

Let at bestille eller
finde løsninger
(CES)
Samlet ét sted,
uanset type af
henvendelse
Minimalt med
godkendelser



Chat

Ultrakort ventetid
Menneske hjælper
chatbot
Dynamisk søgning i
artikler både internt
og eksternt
Fokus på emotioner
(ESS)



Hvad med den fysiske Service Desk?

Agile metoder og intern kultur

Hørt på gangene...

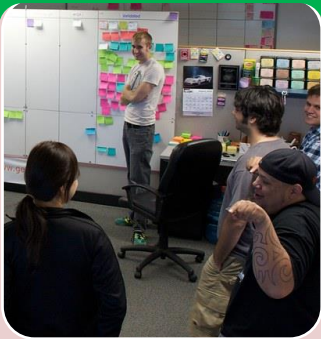
Agile er...

- Ingen struktur
- Ingen dokumentation
- Ingen langsigtede planer
- Uden kvalitetsmål
- Kun for udviklere
- Uden klare mål
- Dyrt og ineffektivt
- Osv... osv...

Agile kerneprincipper

- Mennesker og interaktioner frem for processer og værktøjer
- Kundefokus og værdi
- Flexibilitet og forandring
- Iterativ og inkrementel udvikling
- Samarbejde og tværfaglige teams
- Løbende læring og forbedring

Agile teknikker, der faktisk virker (de fleste steder)



Daglige standups



Sprint planlægning



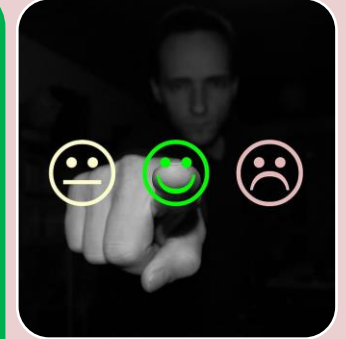
Retro-spektiv



Kanban-tavler

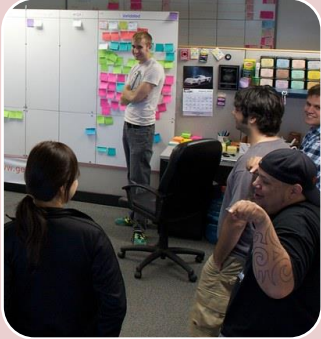


Backlog-prioritering



Feedback-loops

Daglige standups

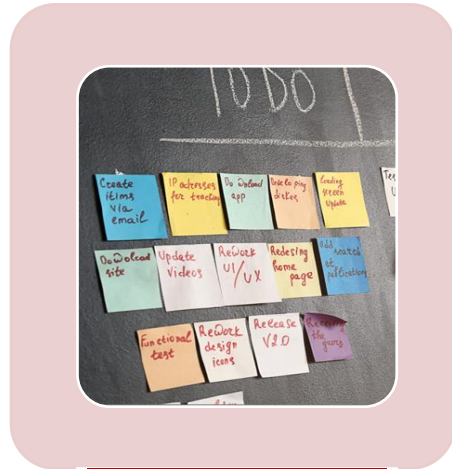


Korte
daglige
møder
(typisk 15
minutter)

- Hvad arbejdede vi på i går?
- Hvad planlægger vi i dag?
- Eventuelle forhindringer?
- Synliggør **fremgang** og udfordringer
- Forbedrer **koordinering** i teamet
- Fremmer en kultur af åbenhed og **samarbejde**.



Kanban-tavler



Visuelt værktøj til at organisere og prioritere opgaver

- 3+ kolonner: To Do, Doing (eller Work), Done
- Kan også indeholde Backlog, Next week, This week, Fast Track, Blockers etc.
- Klart overblik over **belastning** og status på alle opgaver
- Fremmer effektivitet ved **LWIP*** og færre flaskehalse
- Gør det nemt at følge med i teamets **fremgang**.



Agile backlog-prioritering



Prioriteret
liste over
opgaver

- Agile metoder fokuserer på at holde denne liste opdateret og prioriteret baseret på **brugernes behov og forretningsmål**
- Sikrer, at de **vigtigste opgaver** bliver løst først.
- **Reducerer tid spildt** på lavprioritetsarbejde.
- Holder fokus på **brugercentrerede løsninger.**



Klassiske KPI'er

First Call Resolution (FCR) - hastighed

(Antal henvendelser løst ved første kontakt / Totalt antal henvendelser) × 100

First Time Fix (FTF) - omhyggelighed

(Antal problemer løst ved første forsøg / Totalt antal supportanmodninger) × 100

Average Resolution Time (ART) - effektivitet

(Samlet tid brugt på at løse alle henvendelser / Totalt antal løste henvendelser)

Ticket Volume - input

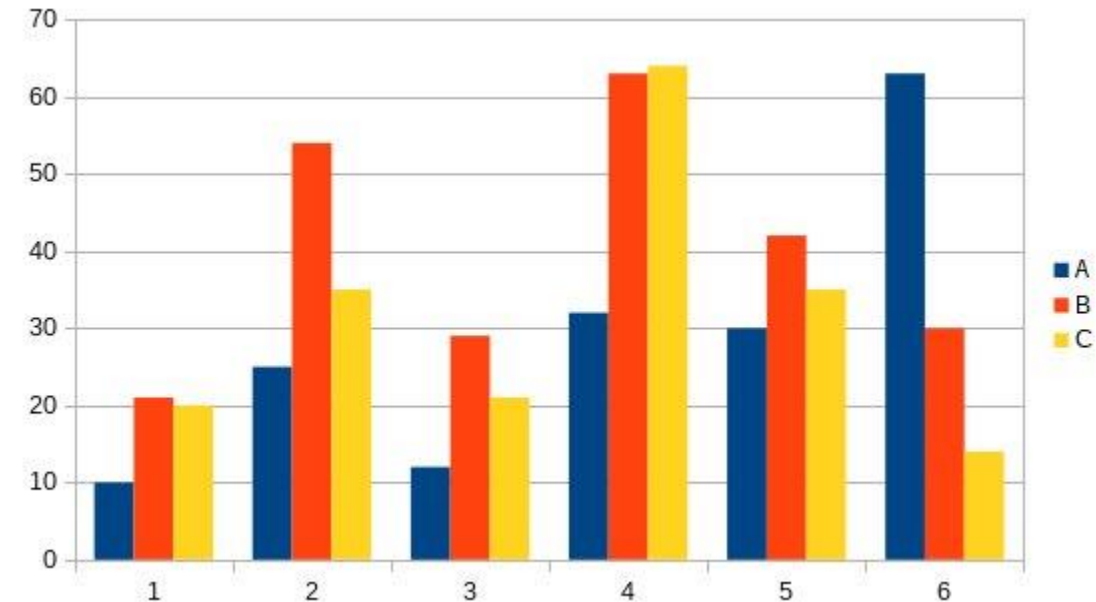
Totalt antal supportanmodninger i en given period

Customer Satisfaction Score (CSAT) - tilfredshed

(Antal positive svar / Totalt antal svar) × 100

Backlog Volume - spild

Antal åbne supportanmodninger, der ikke er løst



Nye måder at måle (ud over NPS og Happy Signals)

**Customer Effort Score
(CES)**

”Hvor nemt var det at få hjælp til...?”
En lav score = En gnidningsfri supportproces.

Et tal og et
”hvorfor”

**Digital Adoption Rate
(DAR)**

$(\text{Antal aktive brugere} / \text{Antal mulige brugere}) \times 100$
F.eks. på selvbetjeningsløsninger

Prøv at måle
brug af KB

**Predictive Support
Success Rate (PSSR)**

$(\text{Antal succesfulde proaktive løsninger} / \text{Totalt antal identificerede problemer}) \times 100$

Hvordan
måler vi det?

**Service Value
Contribution (SVC)**

$(\text{Opnået værdi fra IT Service Desk} / \text{Forventet forretningsværdi}) \times 100$

Aftales med
forretningen

**Emotional Sentiment
Score (ESS)**

$(\text{Positive sentiment} - \text{Negative sentiment}) / \text{Totalt antal interaktioner} \times 100$

NLP/GenAI til
at analysere

CUSTOMER EXPERIENCE MEASUREMENT

CSAT

Customer Satisfaction

Are you satisfied with ...?

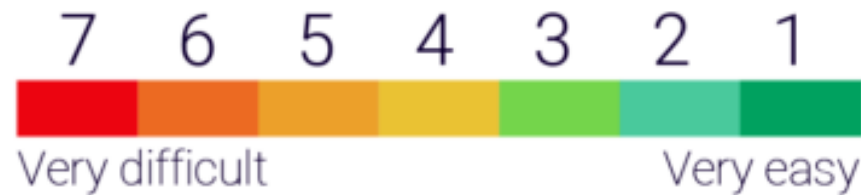


To measure the quality of a service / product

CES

Customer Effort Score

How easy was it ...?



To find out how it would be easier to be our customer

NPS

Net Promoter Score

Would you recommend us ...?

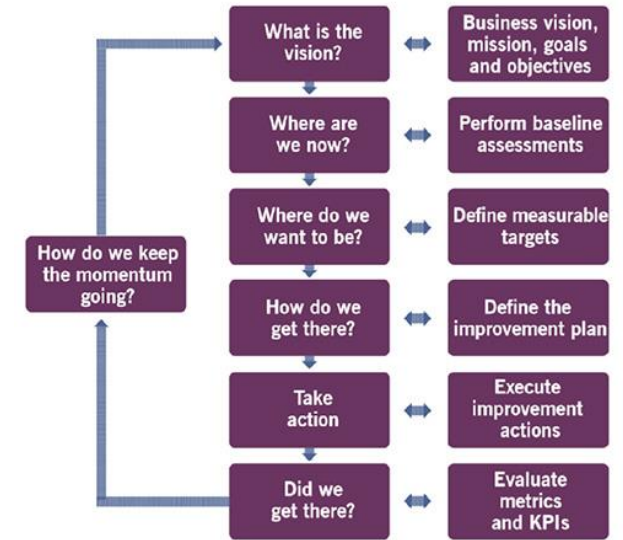
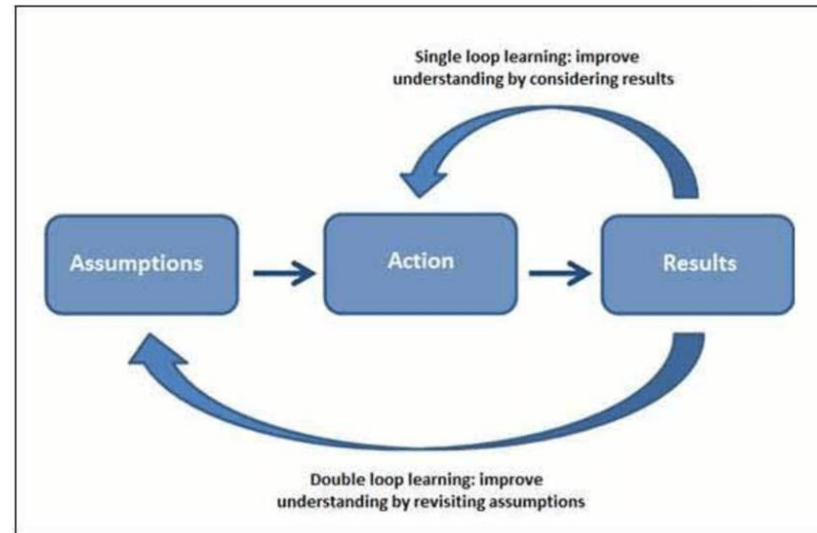
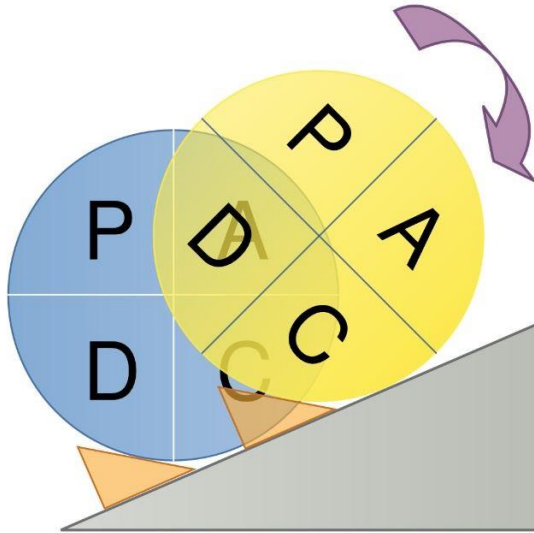


To measure customer loyalty

Husk at bruge målingerne!

Uanset hvilke KPI'er, I vælger, så

- Brug dem aktivt og hyppigt
- Indsaml ofte og på forskellige måder
- Reager hurtigt og effektivt



Faldgruber

So ein ding syndromet

- Overfokus på teknologi og selvbetjening kan ubevidst skabe en gå-væk kultur
- Vær især opmærksom på brugere med lavere tekniske kompetencer

Manglende træning og forankring

- Især agile metoder kræver en stærk ledelsesmæssig opbakning
- Det er lettere at gøre, som man plejer (f.eks. "bare løse sager")

For lidt kontinuitet i feedback loops

- Selv veldefinerede KPI'er og feedback-loops skal bruges hyppigt og aktivt
- Målinger skal konstant tilpasses brugernes og forretningens behov

Opsummering

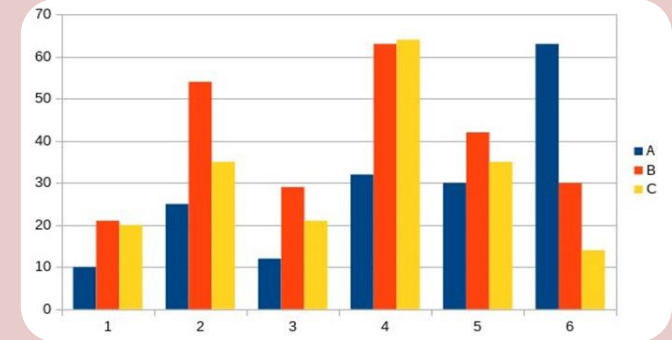
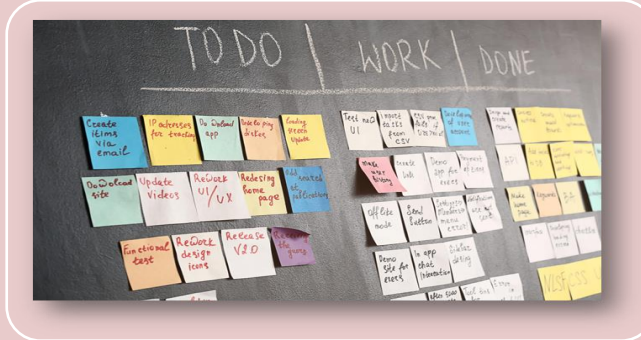
Selvbetjening skal være **hurtigt og nemt**, især fordi selvbetjeningsløsninger foretrækkes blandt fremtidens brugere

Daglige standups, Kanban-tavler og prioriterede backlogs hjælper til at sikre løbende udvikling og hurtige tilpasninger til brugernes behov

Bevidst udvikling af en servicekultur gennem **systematisk brugerorienteret design** af Service Desken

Moderne målinger som CES (**Customer Effort Score**), og ESS (**Emotional Sentiment Score**) kan hjælpe til at fokusere endnu mere på **brugeroplevelsen.**

På den lange bane



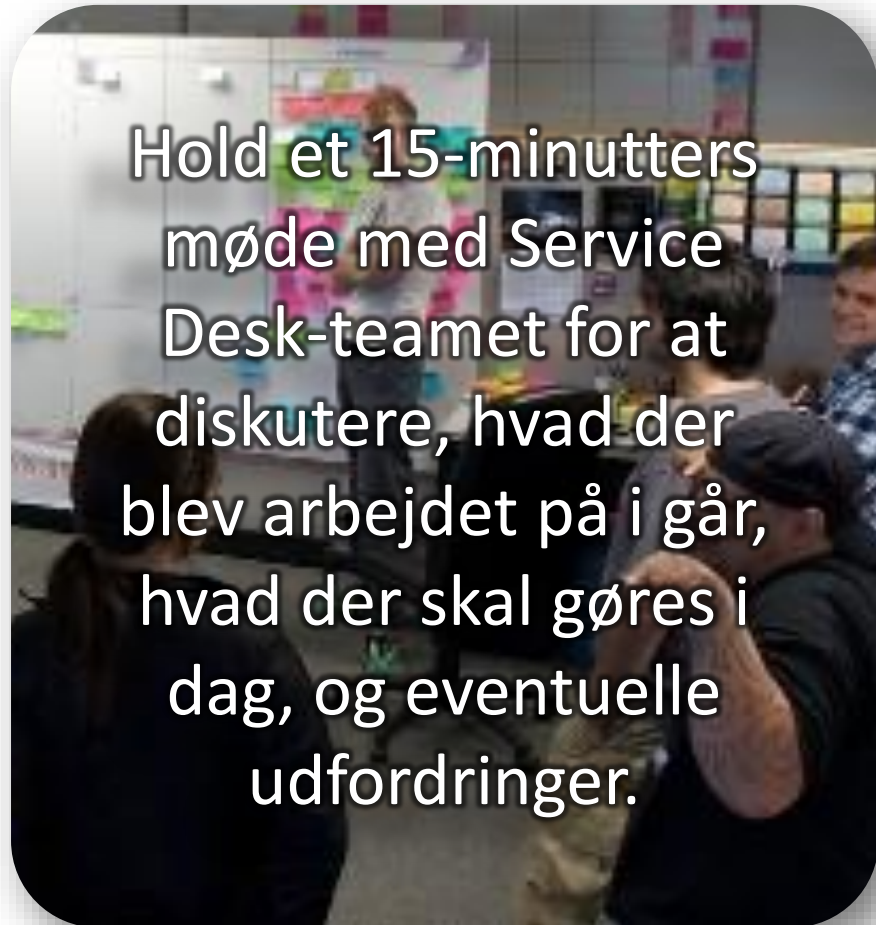
Skab en stærk servicekultur gennem løbende udvikling af de enkelte dele af Service Desk, hvor der sker lidt nyt f.eks. hver uge.

Prioritéér backlog-opgaver baseret på brugerbehov og forretningsmål, og brug LWIP (Limit Work In Progress) til at begrænse belastningen

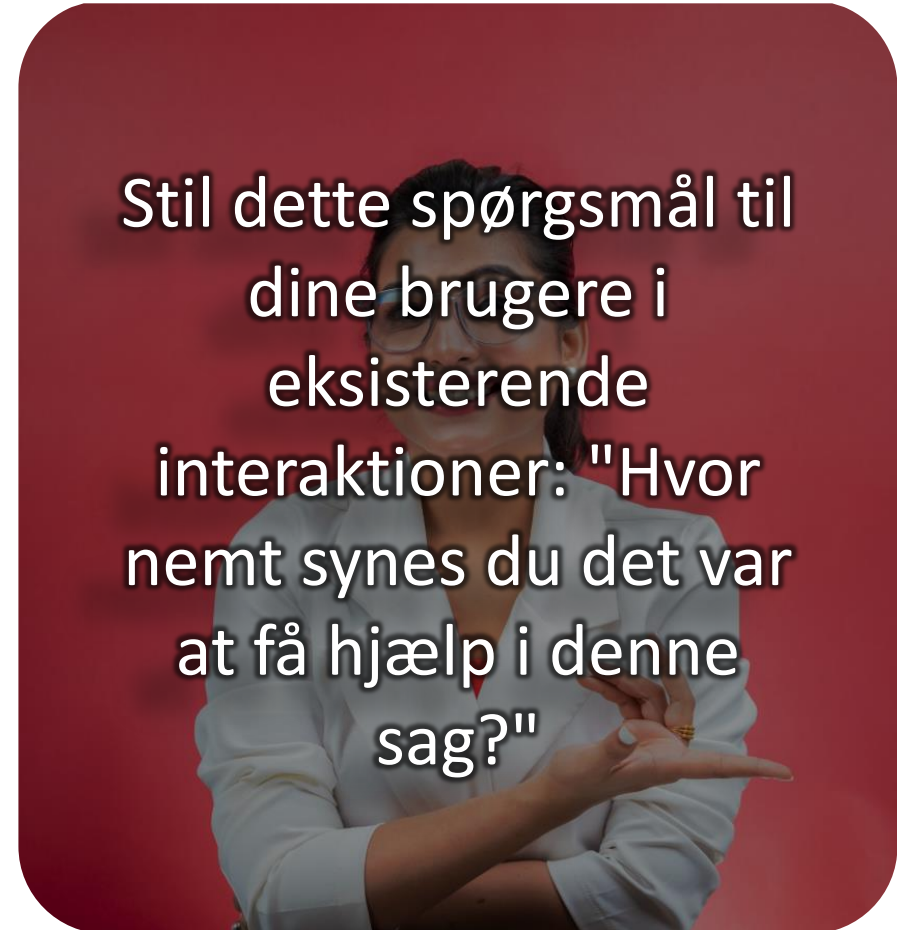
Implementér moderne målinger (CES og ESS) i tillæg til de klassiske (FCR, FTF, ART). Og husk at følge hyppigt op på resultater og tiltag.

To lavthængende frugter

Daily standup



Lav en simpel CES



Fremtidens IT Service Desk: Brugeroplevelser og Kultur

Hvordan IT Service Desk kan leve op til fremtidige brugerforventninger

TAK FOR DENNE GANG

Kontakt



Peopleteam

www.peopleteam.dk

info@peopleteam.dk

Salg: +45 42 75 44 14

Kursus og rådgivning: +45 93 98 98 83

Johnny Jensen

+45 93 98 98 83

johnny@peopleteam.dk



- ITIL® 4 Master, ITIL V3 Expert, ITIL V2 Manager med udmærkelse samt ITIL akkrediteret underviser
- CarGO, MarsLander™, Grab@Pizza, Apollo 13™ GamingWorks akkrediteret gameleader
- KCS, Certificeret Kepner-Tregoe instruktør, VeriSM™, Customer Leadership Excellence, SDComm© etc.
- Udvikler af Fremtidens IT-Support, Professional IT-Support, Den Moderne IT-Support, IT Service Management Best Practice, Succesfuld Incident Management, Optimal Videndeling i Service Desken, Problemløsning i IT, Change Management i praksis samt en lang række kurser inden for privat og offentlig IT Service, kundeservice og borgerservice