

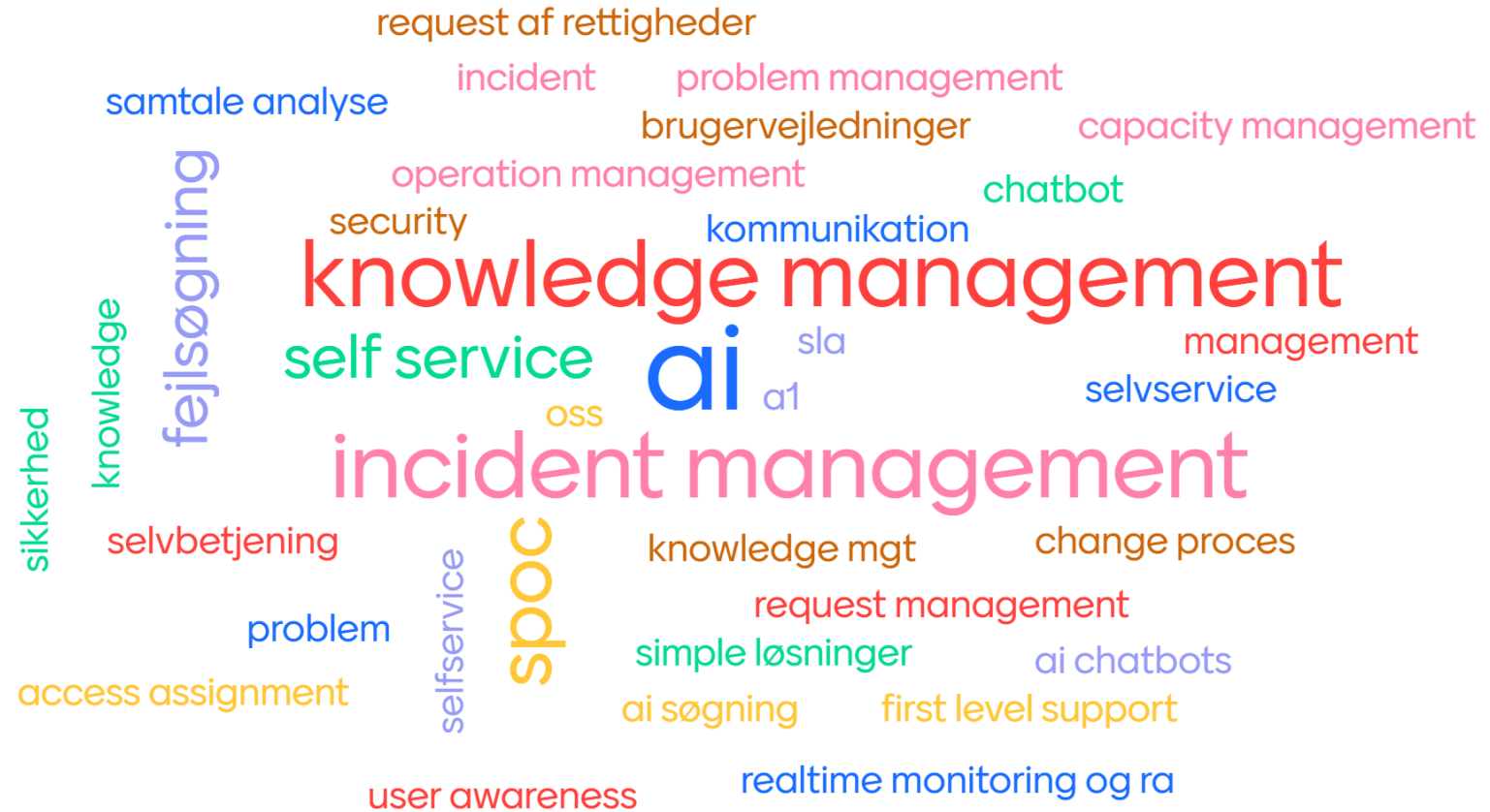
Fremtidens IT Service Desk: Teknologier og Processer

Hvordan nye teknologier vil forme IT-support over de næste fem år



Hvilke PROCESSER, som service desken arbejder i, vil få mest gavn af TEKNOLOGI i løbet af de næste 5 år?

54 responses



AGGENDA



- AI og chatbots
- Automatisering af rutineopgaver
- Incident Management og Problem Management
- Self Service og Knowledge Management

2024 var året, hvor AI skulle konsolideres



ChatGPT



UDVIKLING i ChatGPT

Version	Release date	Description	
GPT-3.5	November 2022	The first ChatGPT version used the GPT-3.5 model.	Discontinued
GPT-3.5 Turbo	2023	An improvement over the legacy version of GPT-3.5, GPT-3.5 Turbo in ChatGPT offered better accuracy in responses while using a similar model.	Discontinued
GPT-4	March 2023	Introduced with the ChatGPT Plus subscription, the March 2023 version is based on the more advanced GPT-4 model.	Active
GPT-4o	May 2024	Capable of processing text, image, audio, and video, GPT-4o is faster and more capable than GPT-4, and free within a usage limit that is higher for paid subscriptions. ^[110]	Active
GPT-4o mini	July 2024	A smaller and cheaper version of GPT-4o. GPT-4o mini replaced GPT-3.5 in the July 2024 version of ChatGPT. ^[111]	Active
o1-preview	September 2024	A pre-release version of OpenAI o1, an updated version that could “think” before responding to requests. ^[112]	Discontinued
o1-mini	September 2024	A smaller and faster version of OpenAI o1 . ^[112]	Active
o1	December 2024	The full release of OpenAI o1, which had previously been available as a preview. ^[107]	Active
o1 pro mode	December 2024	An upgraded version of OpenAI o1 which uses more compute, available to ChatGPT Pro subscribers. ^[107]	Active

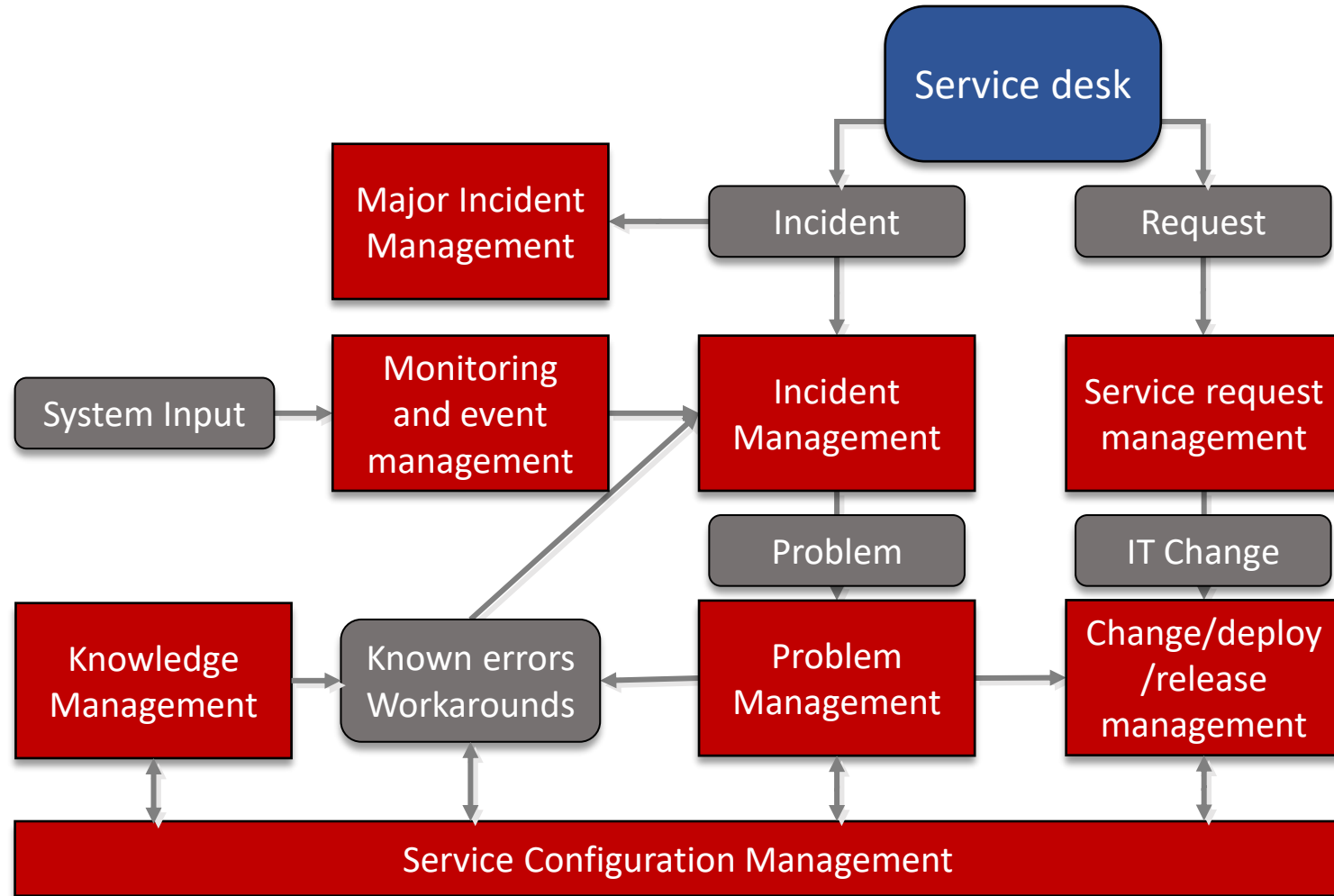
AI er MEGET mere end GenAI og ChatGPT

Tools (eksempler)

- ChatGPT – det største og nemmeste at bruge (Generative Pretrained Transformer – text to text)
- Capturi – speech analytics
- Zapier – integration
- Browse.ai – monitorering
- Jasper.ai – opgaveadministration
- SEO.ai – søgemaskineoptimering
- Midjourney5, Dall-E, Bing Image Creator – billedgenerator (text to image)
- AIVideo – image to video



Service Desk og processer, der kan automatiseres



Service desk relevans?

Anvendelsesområder

- **Natural Language Processing** – forstår naturligt sprog og tale
- **GenAI** – skaber tekster på baggrund af kontekstuelle prompts
- **Machine Learning** – analyserer historiske data
- **Prediktiv analyse** – forudsiger f.eks. major incidents
- **AIOps** – analyserer anomalier og automatiserer f.eks. event og incident mgt.
- **Computer vision** – overvåger f.eks. serverrum med kamera eller opdager fysiske fejl på IT
- **Cognitive Computing** – simulerer menneskelignende problemløsning



AI, Automatisering og Chatbots

Automatisering af simple henvendelser

Frigøre menneskelige ressourcer til mere komplekse opgaver



Password
reset



Status på
sager



Standard-
software



Adgange

Chatbot

Laila fra bogholderiet

Hej Laila! Velkommen til IT Service Desk. Hvordan kan jeg hjælpe dig i dag?

Forstået. Hvilket system har du brug for adgang til? (SAP, Dynamics 365 eller LØNSOM)

Modtaget. Navision hedder Dynamics 365 i dag. Har din leder godkendt adgangen?

Perfekt! Jeg skal bruge din leder som kontaktperson. Kan du oplyse lederens navn eller e-mailadresse?

Tak, Laila. Jeg sender en forespørgsel til Peter Jensen for at bekræfte adgangen. Når han har godkendt, bliver din adgang oprettet. Du får besked, så snart det er ordnet.

Du er velkommen! Er der andet, jeg kan hjælpe dig med?

Godt at høre! Hav en god dag, Laila. 😊



Jeg er ny i bogholderiet, og har brug for adgang til lønsystemet.

Øh... Navision

Ja, det var ham, der bad mig henvende mig til IT Service Desk

Peter Jensen,
peter.jensen@firma.dk.

Fint, tak.

Nej

Botten kan svare på de hyppigste henvendelser

Chatbot

Laila fra bogholderiet

Hej Laila! Velkommen til IT Service Desk. Hvordan kan jeg hjælpe dig i dag?

Forstået. Hvilket system har du brug for adgang til? (SAP, Dynamics 365 eller LØNSOM)

OK. Min menneskelige kollega overtager nu, så I sammen kan finde ud af, hvilket system det drejer sig om. Vil du vente (ca. 4 minutter) – eller vil du hellere have et telefonopkald senere i dag?

Godt. Du kan regne med et opkald fra IT Service Desk mellem 12 og 15 i dag. Kan det fungere for dig?

Så er det en aftale! Er der andet, jeg kan hjælpe dig med?

Så må du have en god dag, Laila. 😊



Jeg er ny i bogholderiet, og har brug for adgang til lønsystemet.

Øh... Det ved jeg ikke... Det var chefen, der bad mig om at bestille adgangen...

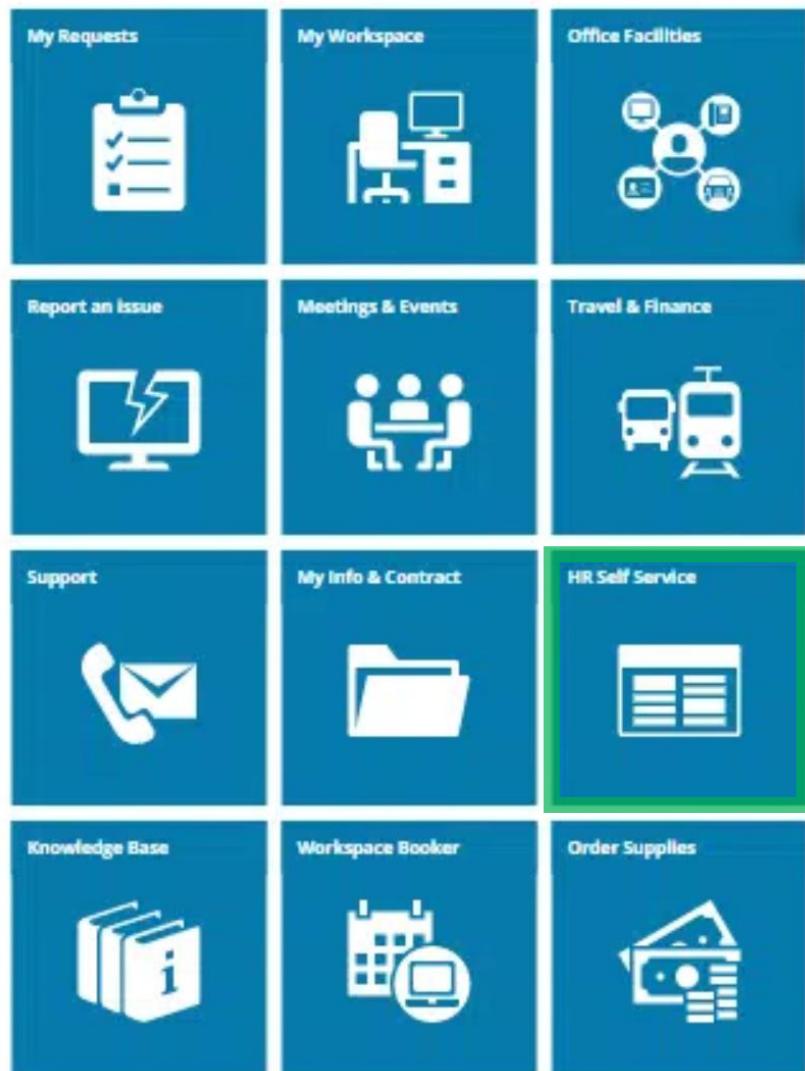
Telefon

Ja

Nej

Botten viderestiller til et menneske ved tvivl

Man kan selvfølgelig slippe Laila løs på serviceportalen



Har brugere ind i mellem svært ved at finde rundt?

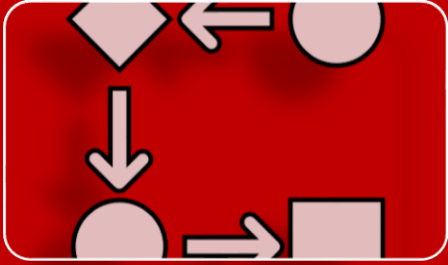
Bliver sager ind i mellem oprettet forkert?



- Creation/Deactivation of User Profiles
- Password resets
- Support for Digital HR Tools
- Access to HR Systems
- Automation of Onboarding Processes
- Reporting and Data Requests

- Access to SAP
- Access to Dynamics 365
- Access to LØNSOM
- Access to other systems
- Create a support ticket

Giv chatbotten en god start



Dokumentér jeres procedurer

- Overvej, hvilke procedurer, der kan UNDGÅ godkendelser
- Reducer antallet af proceduremodeller
- Hav 100% styr på hvem der kan godkende hvad



Giv chatbotten adgang til

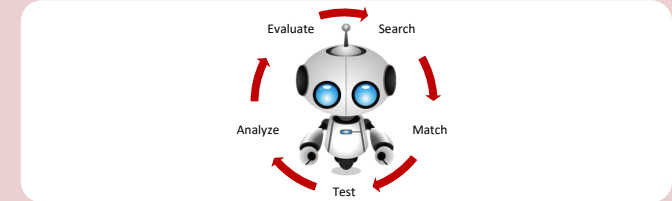
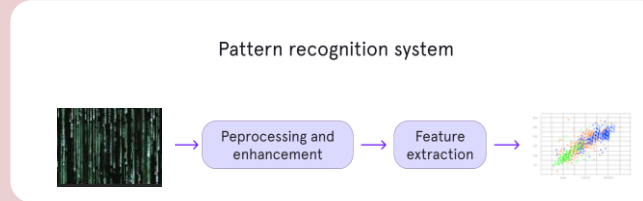
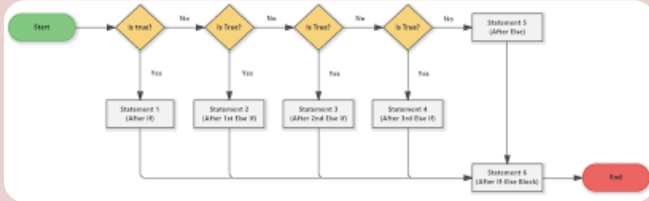
- Knowledge databasen (hvordan er kvaliteten af denne?)
- Incidents
- Problems



Brug chatbotten internt (længe) i Service Desken

- Øv jer i at være bruger
- Forbedr svarene
- Betragt botten som en aflastende kollega, som skal trænes hele tiden

Hvad er "Automatisering" egentlig?



Automatisering

Simple regler
If-then-else

Målbare, hurtige
resultater

Ufleksibelt

"Opret et incident hver gang en bruger får en printfejl"

AI Workflow

Vurdering
Scoring/vægtning

Bedre til mønster-
genkendelse

Kræver træningsdata

"Identificér mønstre i printfejl mht. tid, brugerrolle og andre relevante områder"

AI Agent

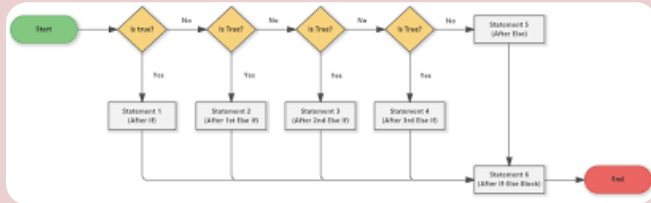
Autonomi
Adaptivitet

Simulere menneskelig
adfærd

Prøver sig frem

"Analyser mulige årsager til printfejlene, afprøv løsninger, og brug resultatet til at udvikle den bedste løsning"

Hvilke processer vil have gavn af hvilken metode?



Automatisering

Når en opgave kan sættes på formel/procedure

- Service requests
- Simple incidents
- Monitorering

Password reset, brugeradgang, on/offboarding, opdagelse af incidents, softwareinstallation, server genstart etc.

Pattern recognition system

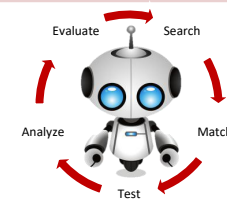


AI Workflow

Når en opgave kræver mønstergenkendelse

- Knowledge artikler
- Komplekse incidents
- Problems

Opdage major incidents tidligt, prioritere incidents automatisk, identificere problems og mønstre i performance eller brugeradfærd, oprette artikler automatisk etc.



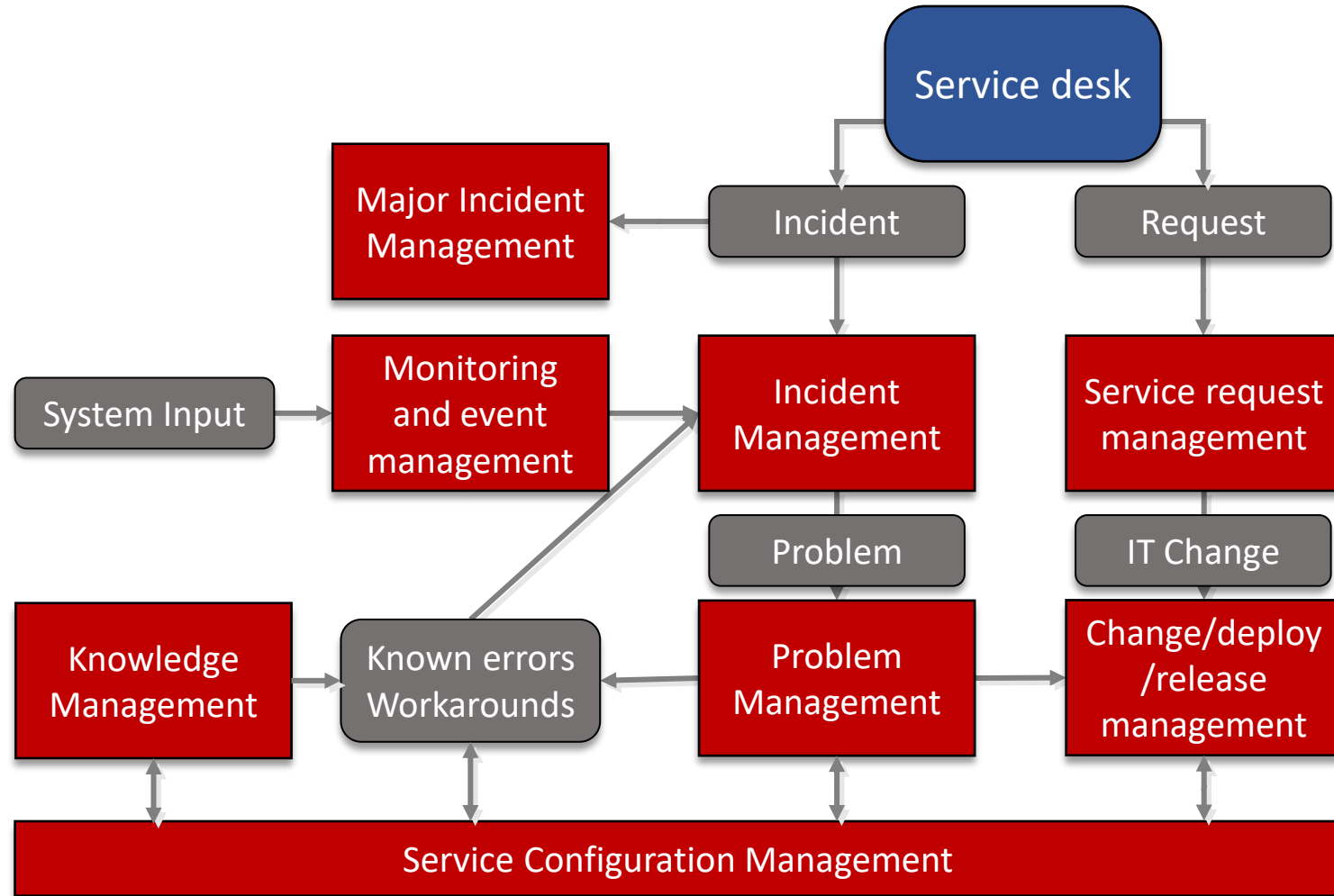
AI Agent

Når der skal "opfindes"/simuleres nye ting

- Knowledge, der ikke findes
- AI-videoer
- Virtuelle mennesker

Virtuelle agenter, stemmer, videoer, der tilbyder og/eller afprøver løsninger, "den" selv har opfundet.

Service Desk og processer, der kan automatiseres



Service deskens glæde af automatisering

Incidents bliver automatisk...	Problems bliver automatisk...	Knowledge bliver automatisk...	Requests bliver automatisk...
Prioriteret	Opdaget og registreret	Foreslået	Løst 😊
Kategoriseret	Prioriteret og analyseret	Oprettet	
Løst (de simple)	Koblet til incidents	Forbedret	
Assignet (de svære)	Lukket, når f.eks. bug er løst	Oversat	
Koblet til parent incident		Analyseret for problems	
Koblet til problems og knowledge		Arkiveret eller flagget	
Klassificeret som major			
Lukket, når et problem er løst			

Cases

Semler

(100.000 henvendelser årligt)

- Bruger henvender sig
- Microsoft AI Search søger efter knowledge i Zendesk
- OpenAI genererer et eller flere svar til en intern medarbejder (f.eks. Service Desk)
- Medarbejderen retter evt. svar inden det sendes af sted

Andel

(1.000.000 kunder)

- Energilbert intern chatbot til interne processer – løser 75-91% via selvbetjening
- Energitte ekstern chatbot løser ca. 75% af alle henvendelser fra kunder (7.000 chats/måned svarende til 5-25 FTE)
- Bruger speech analytics til at analysere samtaler og træne agenter.

NNIT (Aeven)

(1.000.000 henvendelser årligt)

- Omnichannel henvendelser
- SupWiz analyserer, samler, klassificerer og prioriterer på baggrund af historik
- SupChat og SupSearch søger live gennem artikler, foreslår/oversætter løsninger og opsummerer samtaler via GenAI (AI Co-Pilot)

Bekymringer

Manglende Kompetencer

- 64% af virksomhederne angiver mangel på intern ekspertise som en betydelig udfordring ved AI-implementering

Datasikkerhed og Privatliv

- 35% af virksomhederne ser datasikkerhed og -privatliv som en væsentlig barriere for AI-adoption

Træning og Forandringsledelse

- 33% af virksomhederne identificerer træning og forandringsledelse som udfordringer i forbindelse med AI-implementering

Opsummering

- AI og Chatbots er nøgleteknologier, der kan **automatisere simple henvendelser**, frigøre ressourcer og personalisere supportoplevelsen.
- Automatisering kan bruges til at reducerer fejl og **sparer tid på rutineopgaver** som oprettelse af tickets, adgangsstyring og onboarding-processer.
- Integration, predictive analytics og mønstergenkendelse kan gøre **IT Service Desk mere proaktiv** og forbedre problemløsningen markant
- Self Service og Knowledge Management med **intuitive selvbetjeningsportaler og dynamiske knowledge bases** kan reducere antallet af simple henvendelser og forbedre brugeroplevelsen
- Effektiv udnyttelse af teknologierne kræver planlægning, **medarbejdertræning** og opmærksomhed på **datasikkerhed** og brugeroplevelser.

3 ting, I kan gøre allerede nu



Start med de AI-løsninger, I har allerede nu, f.eks. CoPilot og ChatGPT



Lav en lillebitte automatisering hver uge



Dokumentér knowledge – hver gang (går aldrig af mode 😊)



Fremtidens IT Service Desk: Teknologier og Processer

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