

SHIFT LEFT

ASSESSMENT

Vad är Shift Left? Shift Left är ett sätt att förflytta IT-organisationens, servicedeskens och IT-supportens kunskap närmare användarna. Grundtanken med Shift Left är ganska enkel: IT-organisationen gör sin kunskap tillgänglig för mindre erfarna kollegor på supporten/Serviceeskens och hjälper dem att svara på svårare kundfrågor och när Serviceeskens/IT-supporten väl har en bra rutin för kunskapsdelning på plats kan de enkelt flytta sin kunskap ännu längre åt vänster mot kunden. Att erbjuda kunder och användare tillgång till dokumenterade lösningar och hjälpa dem att lösa enkla problem på egen hand är både kostnadseffektivt och ökar värdet i verksamheten.

Framgångsfaktorer med Shift Left:



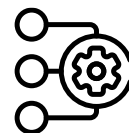
Kraften i en bra självbetjäningportal

Självbetjäning är en hörnsten i Shift Left-strategin. Genom att tillhandahålla omfattande kunskaps- och lösningsartiklar och en lättanvänd självbetjäningportal ger ni era kunder och anställda möjlighet att lösa sina problem utan att belasta supporten och dess experter. Detta frigör inte bara värdefull tid och resurser för er organisation utan skapar också en mer tillfredsställande och effektivare upplevelse.



Knowledge Management – En bra metod för kunskapsdelning

Shift Left går bortom självbetjäning genom att systematiskt flytta kunskap och kapacitet från expertsupportteam till er Serviceeskenspersonal. Genom att utbilda er Serviceeskenspersonal att hantera mer komplexa uppgifter och förse dem med de verktyg och resurser de behöver, kan ni avsevärt minska lösningstider och förbättra kundnöjdheten.

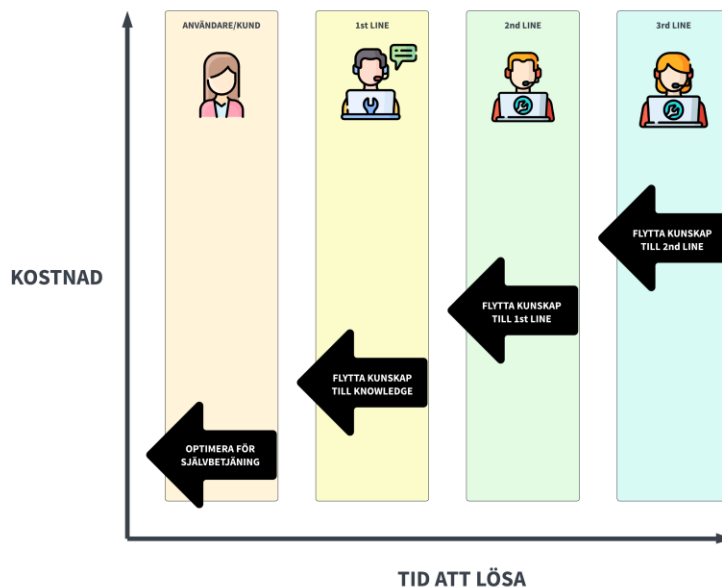


Konsten att automatisera

Automationer är en viktig del för att lyckas med Shift Left. Exempelvis genom att få svar snabbare, undvika misstag, ta bort repetitiva uppgifter, skapa kunskaps- och lösningsartiklar med automatik. Bland annat kan ni använda och träna upp Chatbotar för att svara på frågor, ge information samt utföra enkla uppgifter. Med AI kan ni även föreslå lösningar och skapa nya lösningsartiklar.

Vilka fördelar ger **Shift Left**?

- **Öka värdet på din Servicedesk:** Med förbättrad Knowledge Management kommer supportteamet att känna sig mer självsäkra och deras självförtroende kommer att öka genom deras utökade och mer tillgängliga kunskap. Kunden kommer att få mer konsekventa och snabbare svar på sina frågor. Genom att öka hastigheten på svars- och lösningstider kommer kundupplevelsen att förbättras avsevärt, och de kommer fortsätta att kontakta din servicedesk, vilket minskar "mörkertalet" och förbättrar statistiken. Genom att flytta kunskapen "till vänster" tillför IT-avdelningen till mer värde till er Servicedesk.
- **Minska belastningen på er Servicedesk:** Tack vare att ha kunskap direkt till hands kan första kontakten lösa frågor snabbare och färre samtal eskaleras. Detta ökar effektiviteten och minskar kostnaden per ärende. Detta ger hela Servicedesken mer tid att arbeta med tekniskt utmanande uppgifter. Om användarna/kunderna löser fler frågor själva, kommer de dessutom att logga färre ärenden hos er Servicedesk.
- **"Lyft" era slutanvändare:** Användare/Kunder älskar att lösa sina egna "problem". Med Shift Left kan de identifiera och till och med lösa enkla problem med den kunskap som tillhandahålls. En lyckad implementation av självbetjäningssuppgifter kommer att få användare att fortsätta göra det över tid, och inom fler områden.
- **Minska utbildningskostnaden:** Utrusta er Servicedesk med nödvändiga kunskaper och färdigheter för att hantera mer komplexa uppgifter, vilket minskar behovet av kostsamma och tidskrävande utbildningsprogram.



Syneritys **Shift Left** Assessment-modell:



STEG 1

BEDÖMNING AV NUVARANDE TILLSTÅND

- Vår konsult kommer att samarbeta nära er personal för att få en förståelse för er organisation, och era möjligheter att få ut maximalt värde av Shift Left-initiativ.
- Vi kommer att granska era befintliga processer, system och verktyg för att identifiera Shift Left-möjligheter – med fokus på Knowledge Management, Självbetjäningportal, samt automationsmöjligheter.
- Vår konsult intervjuar och studerar relevanta intressenter för att hitta eventuella pain-points, möjligheter och mål med stort värde för er organisation.



STEG 2

UTVECKLING AV STRATEGI

- Utrustade med insikterna som samlades in under Steg 1 kommer vår konsult att tillsammans med er arbeta fram en strategi som tar itu med era unika utmaningar.
- Vi kommer att identifiera nyckelinitiativ, processer och de bästa möjligheterna för er att få ut maximalt värde genom Shift Left.
- Vid slutet av arbetet kommer Synerity att leverera en rapport innehållande en övergripande strategi, rekommendationer för förbättringar, och en övergripande implementations- och tidplan.
- Vill ni efter insatsen ha mer hjälp från Synerity gällande implementation av åtgärderna, finns vi givetvis här för att hjälpa er vidare på resan.

För organisationer upp till 2000 anställda

- Team:** 1 expert från Synerity genomför utvärderingen tillsammans med er.
Omfattning: Totalt ca 4-5 dagar on-site/remote i en takt som passar er organisation.
Pris: 50 000:- (exkl eventuella resekostnader)

För organisationer över 2000 anställda

- Team:** 1 expert från Synerity genomför utvärderingen tillsammans med er.
Omfattning: Totalt ca 8-10 dagar on-site/remote i en takt som passar er organisation.
Pris: 100 000:- (exkl eventuella resekostnader)