

Casestudie

ROI-kalkyle av ComAround Self Service™ hos Nynas AB



Innholdsfortegnelse

Om Nynas AB, målsettingen og behovet.....	side 3
Et ledende spesialisert oljeselskap.....	side 3
Et sentralt sted for å få svar på vanlige IT-spørsmål døgnet rundt.....	side 4
Planlegging og gjennomføring.....	side 4
Forberedelser før lansering for å oppnå fremgang.....	side 4
Markedsføring internt for å få støtte fra alle i organisasjonen.....	side 4
Content Managers med ansvar for forvaltning.....	side 4
Resultatet.....	side 5
Service desksens forretningsmessige nytteverdi – proaktiv arbeidsmåte for utvidet service.....	side 5
Den forretningsmessige nytteverdien for virksomheten – høyere IT-modenhet og høy ROI.....	side 5
ROI-kalkyle, 1 år (basert på tidsperioden 2008-01-01–2008-12-31).....	side 7
Oppsummering.....	side 8
Om ComAround.....	side 8

ROI-kalkyle av ComAround Self Service™ hos Nynas AB

Nynas AB (Nynas) sparte over 1,3 millioner kroner allerede det første året med ComAround Self Service™. Selvbetjeningstjenesten har frigjort tid, slik at servicedesken kan arbeide mer proaktivt med å løse gjentatte hendelser og får mer tid til å løse kompliserte saker.

IT-funksjonen har fått en stadig mer betydelig rolle på strategisk nivå, og IT- og supportsjefens rolle er å se til at investeringene er forsvarlige, både sett ut fra et strategisk og et økonomisk perspektiv. Derfor blir det stadig viktigere å måle nøyaktig hva ressursene går til og hvilke virkninger investeringene gir selskapet.

Dette blir enda viktigere i tider med nedskjæring, der servicedesken og andre supportorganisasjoner pålegges strengere sparetiltak og har mindre ressurser til å gi brukerne service. En metode for å spare penger og forbedre servicen til supportorganisasjonen, er gjennom forskjellige typer selvbetjening.

ComAround hjelper foretak med ferdige løsninger for kundesupport via selvbetjening med tjenesten ComAround Self Service™, som i dag brukes av mer enn 600 foretak og organisasjoner over hele verden. Konseptet går ut på at selvbetjeningstjenesten gir svar på foretakets mest vanlige spørsmål (FAQ) og at kunnskapsdatabasen fortløpende oppdateres og fylles opp i samsvar med virksomhetens spesifikke behov. Med denne tjenesten på plass kan brukerne raskt og enkelt finne svar på IT-spørsmålene sine og få hjelp til å løse mange problemer uten at de trenger å kontakte en bemannet supporttjeneste. Nytteverdien er stor ved daglig IT- og virksomhetssupport, ITIL-prosjekter, migrasjoner og IT-opplæring for ansatte.

Om Nynas AB, målsettingen og behovet

Et ledende spesialisert oljeselskap

Nynas er et ledende spesialisert oljeselskap med over 900 ansatte spredt ut over hele verden, hvorav mange er på reisefot. Selskapet har over 50 kontorer og har produksjonsanlegg i Europa og Nord- og Sør-Amerika.



Selskapet har en servicedesk som gir support på over 300 applikasjoner for de ansatte. Supportpersonalet er bemannet på tre forskjellige kontinenter.

Nynas har i flere år jobbet med IT-strukturen ITIL som en del av sin IT- og supportvirksomhet, og har implementert ITIL-prosesser som Incident Management og Problem Management.

Disse prosessene har gjort behovet for en mer effektiv håndtering av supporthendelser tydeligere. Selvbetjeningen har vist seg å fungere som en effektiv måte å imøtekomme dette behovet på. Dessa prosesser har fortydliget behovet av en effektivare hantering av supportincidenter. Sjølvbetjening har visat sig fungerat som ett effektivt sätt att möta detta behov.

Et sentralt sted for å få svar på vanlige IT-spørsmål døgnet rundt

I begynnelsen av 2007 var det generelt sett lav IT-modenhet blant Nynas' ansatte, med mange gjentatte spørsmål til servicedesken. Det var behov for å forbedre servicen overfor brukerne ved å forenkle og finne svar på «hvordan gjør jeg dette»-spørsmål døgnet rundt, og samtidig avlaste servicedesken. Dette var spesielt viktig fordi selskapet «aldri sover» og har behov for service døgnet rundt. En annen målsetting var å finne en kostnadseffektiv måte å gi support på.

Servicedesken var derfor på jakt etter en webbasert IT-supporttjeneste med et brukervennlig grensesnitt som kunne håndtere det store volumet med gjentatte, relativt ukompliserte spørsmål. Videre søkte man en løsning der det fantes en god del ferdig supportmateriale, slik at man bare trengte å bruke tid på det som var spesifikt for virksomheten og unikt for Nynas.

Planlegging og gjennomføring

Forberedelser før lansering for å oppnå fremgang

Nynas søkte etter en sentral plass der de ansatte kunne få svar på IT-spørsmålene sine døgnet rundt. Selskapet fant at man kunne dekke behovet ved hjelp av ComArounds selvbetjeningstjeneste ComAround Self Service™, og gjennomførte derfor en «business case» for å oppnå ledelsens godkjenning.

Deretter var det viktig å lære opp deler av organisasjonen i den nye arbeidsmetoden. Prosjektet ble innledet med en lanseringsworkshop sammen med ComAround i mai 2007, samt opplæring for prosjektmedlemmene, slik at de kan produsere og publisere egne tekst- og videoguider.

Man vedtok også publiseringspolicyer og etablerte enkle styleguider.

Før selvbetjeningstjenesten ble implementert hadde man en prøveperiode med brukere fra forskjellige deler av verden, for å sikre en vellykket lansering.

Markedsføring internt for å få støtte fra alle i organisasjonen

Erfaringen til Nynas' supportsjef, Carlos Castaneda, er at det tar tid å «få med seg alle» i organisasjonen, selv når tjenesten er blitt lansert. Det er derfor viktig å skape en forventning om at «noe er på gang» før lanseringen finner sted, mener Carlos.

I Nynas' tilfelle krevde den nye arbeidsmetoden enda mer i forankringsprosessen pga. den geografiske spredningen. Derfor inngår den interne markedsføringen av selvbetjeningstjenesten som en del av informasjonsstrategien, noe som gir drahjelp og langsiktighet i markedsføringen av tjenesten. For å nå ut til organisasjonen kommuniserer man blant annet via den interne kvartalsavisen, Nynas World, intranettet og via superbrukere. Ved hver kontakt med brukerne informerer servicedesken om muligheten for å bruke tjenesten til de vanligste og enkleste spørsmålene. Ved lansering av ny programvare gjøres arbeidsmetoden enda mer tydelig.

Det er dessuten viktig å få den bemannede supporten ved servicedeskavdelingen med på den nye arbeidsmetoden, for å unngå en fiendtlig innstilling til den nye tjenesten, da den jo i teorien vil kunne koste dem jobben. Deler av den bemannede supporten har i Nynas' tilfelle fått endrede arbeidsoppgaver, forteller Carlos. (Les mer i neste avsnitt). Her blir det viktig å forankre den nye arbeidsmetoden via brukertreff, informasjonsmøter etcetera.

Content Managers med ansvar for forvaltning

Ved servicedesken finnes det i dag to Content Managers som forvalter selvbetjeningstjenesten, og som har satt av to dager til vedlikeholdsarbeid.

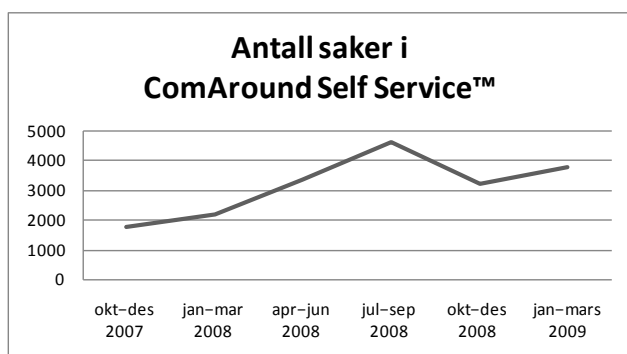
For å oppnå enda bedre kontinuitet i forvaltningsarbeidet og for å planlegge kommende produksjoner, avholdes det månedlige møter med representanter fra virksomheten. Dessuten har man et tett samarbeid med superbrukere, ettersom man anser servicedesken for å ha teknologien og den nødvendige virksomhetskompetansen, og kjenner virksomhetens behov best.

Resultatet

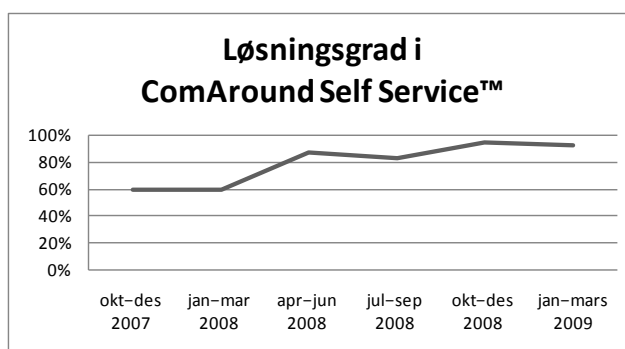
Service desksens forretningsmessige nytteverdi – proaktiv arbeidsmåte for utvidet service

Ved innføringen av ComAround Self Service™ har servicedesken endret arbeidsmetoden til mer proaktivt å løse enklere og gjentatte hendelser ved hjelp av selvbetjeningstjenesten. Dette har funnet sted ved at man hele tiden har oppdatert tjenesten med nye guider for forventede gjentatte spørsmål, og hatt en dialog med virksomheten for å produsere materiale sammen. Beregninger viser at servicedesken sparte over 430 arbeidsdager det første året via selvhjelpstjenesten, medregnet tiden som gikk med til vedlikehold av tjenesten. (Se ROI-kalkylen). Som følge av tiden som spares hvert år kan servicedesken bruke mer tid på å løse kompliserte saker og gi bedre service til de ansatte. Den nye proaktive arbeidsmetoden med utvidet service gjøres enda mer tydelig gjennom lansering av nye IT-tjenester og ved oppgradering av eksisterende systemer.

Ved Nynas Service Desk er det i dag like mange ansatte som da man startet implementeringen av selvbetjeningstjenesten, men man leverer betydelig flere saker, og er tilgjengelig døgnet rundt. Hvis man ikke hadde hatt selvbetjeningstjenesten, ville man ha hatt behov for å ansette flere personer i servicedesken.



En konsekvens av implementeringen av ComAround Self Service™ er at løsningsgraden i første linje har sunket fra cirka 55 % til 40 %. Grunnen er at de enkle spørsmålene filtreres bort innen saken når første linje, noe som har medført at linjen kan ta hånd om de mer kompliserte spørsmålene. Samtidig har løsningsgraden i selvbetjeningstjenesten jevnt økt siden implementeringen. Hvis man slår sammen alle sakene, både for første linje og selvbetjeningstjenesten, har løsningsgraden totalt sett økt. Den totale løsningsgraden hos Service Desk (bemannet support og selvbetjening) har økt til 68 %, det vil si en økning på 13 %.



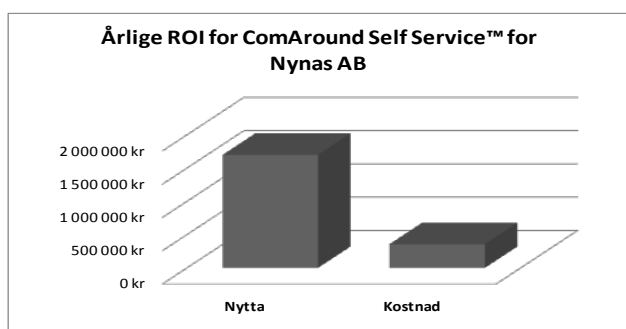
ComAround Self Service™ er blitt et markedsføringsvindu mellom IT-avdelingen og de ansatte, noe som har vært spesielt viktig pga. den geografiske spredningen. Man har fått bedre kontakt med alle ansatte og bygget opp tilliten, noe som har medført mindre motstand ved forandringer.

Implementeringen av selvbetjeningstjenesten har innebåret at man har lyktes med å redusere kostnadene per sak, samtidig som man har utvidet servicen og tilgjengeligheten for de ansatte. Som en anerkjennelse av resultatet av den nye arbeidsmetoden, vant Nynas Service Desk høsten 2008 Support Institutes pris «Årets Service Desk» for sin selvbetjeningstjeneste, ComAround Self Service™.

Den forretningsmessige nytteverdien for virksomheten – høyere IT-modenhet og høy ROI

Investeringen i ComAround Self Service™ har dessuten gitt gode resultater for virksomheten.

Via selvbetjeningstjenesten har brukerne fått høyere IT-modenhet og blitt mer selvgående, ettersom kunnskapen er blitt tilgjengelig døgnet rundt. Brukerne har fått en vei inn til servicedesken gjennom selvbetjeningstjenesten. Fra tjenesten kan de videre velge forskjellige supportmetoder som selvbetjening, chat, registrering av saker og telefoni. Dette har frigjort tid fra superbrukere i virksomheten og blitt en fungerende supportkanalstrategi, der brukerne oppfordres til å begynne i den billigste kanalen og deretter ved behov gå videre til mer kostnadskrevende kanaler som chat og telefon.



ComAround Self Service™ har fremfor alt bidratt med økonomiske besparelser. Den økonomiske besparelsen for ansatte kom i løpet av det første året opp i 1,7 millioner svenske kroner, ettersom det bemannede personalet har sluppet å løse over 8000 saker, som isteden er blitt tatt hånd om av selvbetjeningstjenesten.

Kostnaden ved å leie tjenesten og forvalte den (16 h hver uke) var på drøyt 350 000 svenske kroner i 2008. Dette har sammen med besparelsene resultert i en høy avkastning på investeringene i ComAround Self Service™. Beregninger utført av Nynas viser en avkastning på 376 % av investeringen i løpet av det første året, med en besparelse på over 1,3 millioner kroner. (Se ROI-kalkyle). Denne besparelsen forventes å øke for hvert år, i takt med antall løste saker, og løsningsgraden forventes også å øke.

«2008 mottok vi utmerkelsen «Årets Servicedesk». Det viser at det vi gjør, blir verdsatt».

Carlos Castaneda,
Servicedesksjef, Nynas AB

«Servicen er mer effektiv fordi vi slipper de vanlige «hvordangjør jeg dette» - spørsmålene. Brukerne er veldig positive».

Carlos Castaneda,
Servicedesksjef, Nynas AB

ROI-kalkyle, 1 år (basert på tidsperioden 2008-01-01–2008-12-31)

Antall guidevisninger i perioden	10 500
Løsningsgrad (basert på brukerfeedback i guidene)	81%
Antall løste saker	8 499
Gjennomsnittlig tidsbesparelse / sak	~ 30 min
Gjennomsnittlig supportkostnad for supportpersonale og konsulenter (både for support-på-stedet og Service Desk)	400 SEK/time
Vedlikeholdskostnad*	
16 h/uke	768 timer eller 48 arbeidsdager
Kostnad	SEK 307 200
Tidsbesparelse	
Tid til å løse saken via personlig bemanning	4250 timer eller 531 arbeidsdager
Tid til vedlikehold av tjenesten ved samme antall saker	96 arbeidsdager
Tidsbesparelse	435 arbeidsdager
Nytteverdi**	
Kostnadsbesparelse, ansatte	SEK 1 699 800
Kostnad	
Kostnad, tjeneste og vedlikehold	SEK 357 200
ROI***	
Nytteverdi	SEK 1 699 800
Kostnad	SEK 357 200
Besparelse	SEK 1 342 600
ROI	376%

*** Vedlikeholdskostnad**

- Planlegging
- Produksjon av video- og tekstguider
- Bidrag til kommende produksjoner fra superbrukere, saksbehandlingsstatistikk, statistikk fra tjenesten, brukerfeedback etcetera.

(Alt vedlikeholdsarbeid er hittil blitt tatt hånd om av ansatte.)

Antall timer x timeskostnad = (768 x 400) = SEK 307 200

**** Nytteverdi**

Saker som de ansatte ikke har trengt å løse.

(Antall løste saker x timeskostnad) / gjennomsnittlig tidsbesparelse per sak =

(8499 x 400)/2 = SEK 1 699 000

***** ROI-formel**

Oppsummering

Nynas ABs mål var å forbedre servicen og å finne et sentralt sted for de 900 ansatte, der de kunne få svar på IT-spørsmål døgnet rundt. Dette ble regnet som viktig, ettersom selskapet er geografisk spredt. Et annet mål var å utvide servicen på en kostnadseffektiv måte, ved å redusere antallet enkle og gjentatte saker i servicedesken.

Implementeringen av selvbetjeningstjenesten ComAround Self Service™ resulterte hovedsakelig i tre ting: Dels oppnådde man målet om å flytte enkle gjentatte saker fra servicedesken til selvbetjeningstjenesten, en økonomisk besparelse på 1,3 millioner svenske kroner, noe som tilsvarer 124 svenske kroner per ansatt per måned (i 2008), og dels en betydelig utvidet service fra ISIT Service Desk til virksomheten, noe som har resultert i høyere IT-modenhet blant de ansatte.

Rollene i servicedesken er delvis forandret til å bli mer proaktive for å forebygge problemer, snarere enn å være reaktive. På lang sikt bidrar den nye arbeidsmetoden til å utvide IT- og supportavdelingens status og gi forbedret kommunikasjon og samarbeid med virksomheten.

Faktorene som har medført fremgang for Nynas har vært å forberede lanseringen grundig i organisasjonen, med opplæring i den nye arbeidsmetoden, en tydelig forankringsprosess, der man skapte forventning i organisasjonen om at «noe var på gang», samt at man fikk hele servicedesken engasjert i arbeidet med selvbetjeningstjenesten.

Den interne markedsføringen av selvbetjeningstjenesten inngår som en del av informasjonsstrategien, der man bruker alle kanaler for å nå ut til organisasjonen. Det har dessuten vært viktig å utnevne Content Managers, som har ansvar for å forvalte tjenesten og planlegge kommende produksjoner av guider, for å dekke organisasjonens behov.

En annen gunstig faktor er å håndtere selvbetjeningen som en naturlig del av den totale supportløsningen, og i 2009 arbeidet man med å integrere saksbehandlingssystemet med selvbetjeningstjenesten for å gi servicedeskpersonalet et grensesnitt å jobbe i, og for å få en samlet supportstatistikk.

Om ComAround

ComAround er markedsledende på tjenester for nettbasert selvbetjening. I mer enn ti år har vi utviklet smarte tjenester som gjør at alle som sitter foran dataskjermen raskt og enkelt kan løse sine problemer online. Bedrifter i over 100 land reduserer supportkostnadene og yter bedre service ved at de døgnet rundt, hele året, bruker ComAround Self Service™. Blant våre kunder finner vi bedrifter som SIDA, Ericsson, Sandvik, Statoil, SEB, Skandia, IKEA samt et hundretall mindre bedrifter.

ComAround Self Service™ støtter IT-avdelingens arbeid med daglig intern support. ComAround Self Service™ har blant annet vist seg å være uvurderlig i forbindelse med migreringer og overgang til nye programversjoner.

Forfatter:

Therese Walve, ComAround
Online Marketing Manager
therese.w@comaround.se

Besøk www.comaround.no
eller ring +47 932 69 280
for mer informasjon.