

Branschrappport 2010/2011

# Webbaserad självbetjäning

En undersökning bland Sveriges IT- och supportansvariga



## Innehållsförteckning

Sammanfattning	Sid 3
Inledning	Sid 3
Demografi	Sid 4
Namn på supportfunktionen	Sid 5
Kännedom om webbaserad självbetjäning	Sid 6
Användningsfrekvens av webbaserad självbetjäning	Sid 6
Hur webbaserad självbetjäning används	Sid 6
Vanliga supportområden med webbaserad självbetjäning	Sid 7
Anledningar till att använda självbetjäningstjänster	Sid 7
Självbetjäningstjänster är viktiga för effektiv support	Sid 8
Förändrat behov av självbetjäningstjänster	Sid 8
Om ComAround	Sid 9

# Branschrapport 2010/2011

## Webbaserad självbetjäning

För andra året i rad har undersökningen om branschen webbaserad självbetjäning skett i Sverige. Rapporten handlar om hur stor kännedom, användning och vinster IT- och supportorganisationer anser sig få av webbaserad självbetjäning som supportmetod till sina datoranvändare. 100 IT- och supportansvariga har intervjuats per telefon.

### Sammanfattning

Undersökningen visar att mer än hälften av Sveriges IT- och supportansvariga spontant känner till begreppet webbaserad självbetjäning. Efter en beskrivning av begreppet är kännedomen betydligt högre, **90 procent**. Det tyder på att begreppet "webbaserad självbetjäning" inte är helt etablerat bland IT- och supportansvariga men att de efter att ha fått en förklaring av begreppet mycket väl vet vad det handlar om. Andra begrepp som ofta används är "self service", "självservice", "självhjälp", "e-support", "webbsupport" med flera.

De som redan valt att använda sig av självbetjäningstjänster uppger att de gjort det främst eftersom det är ett bra komplement till den bemannade supporten. En klar majoritet uppger att denna typ av tjänster är viktiga för en effektiv support. Anledningar till detta är främst att tjänsterna avlastar supporten och frigör resurser till mer kvalificerade uppdrag, ökar service och underlättar för användarna, samt att de sparar pengar och resurser.

**"Främsta anledningen till att företag använder webbaserad självbetjäning är att det avlastar supporten."**



Interna rutiner/och eller policy och MS Office är de vanligaste områdena som IT-organisationen supporterar med självbetjäningstjänster.

Majoriteten av IT- och supportansvariga tror att behovet av självbetjäningstjänster kommer att öka de närmaste åren.

### Inledning

I denna rapport får ni reda på hur stor kännedom, användning och vinster IT- och supportorganisationerna anser sig få av webbaserad självbetjäning som en supportmetod till sina datoranvändare. Undersökningen har skett för andra året i rad.

Med denna rapport hoppas vi lyfta fram signifikanta aspekter för att hjälpa företag och organisationer i sitt arbete med att effektivisera sina IT-organisationer genom att jämföra hur andra tänker och gör.

I diagrammen återfinns genomgående röda respektive svarta staplar. De röda staplarna visar resultatet från undersökningen och de svarta staplarna visar resultatet från föregående års undersökning. I ett fåtal fall har frågeformuleringen ändrats mellan de två undersökningarna. Dessa frågor markeras genom att det finns en asterisk i diagrammet. I några fall är frågan ändrad så mycket att jämförelser mellan de två årens undersökningar inte kunnat göras. Intervjuerna genomfördes hösten 2010.

Vi vill tacka Axänd Konsult AB som genomfört undersökningen!

Kontakta oss gärna för åsikter eller idéer till nästa års undersökning.

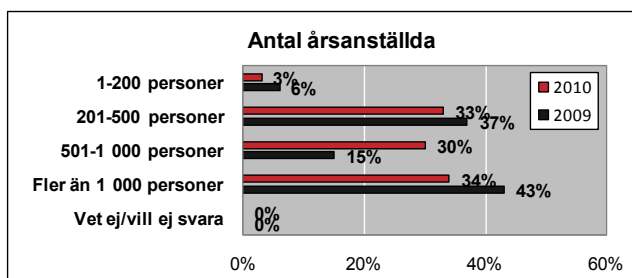
Telefon: +46858088640

E-post: info@comaround.se

Webbadress: www.comaround.se

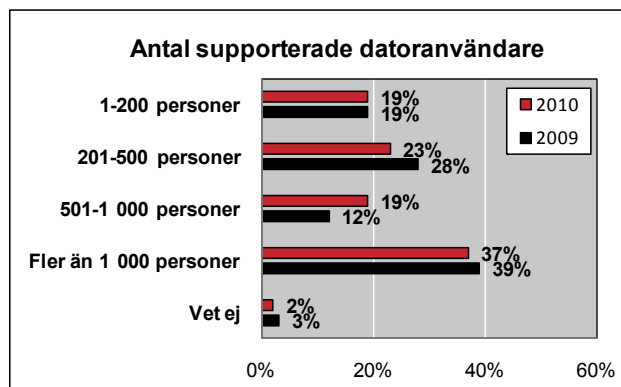
## Demografi

I undersökningen om webbaserad självbetjäning har totalt 100 IT- och supportansvariga i Sverige intervjuats per telefon. Urvalet har slumpmässigt tagits ur PAR (leverantör av affärsinformation, tidigare Postens Adressregister) med fokus på företag och organisationer med mer än 200 anställda. Storleken på antalet anställda är jämt fördelade i undersökningen mellan 201-500, 501-1000 och fler än 1000 personer, det vill säga ungefär **en tredjedel var**.

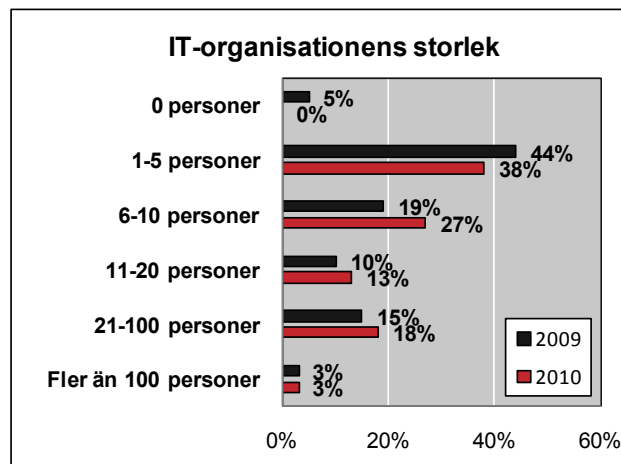


Hur många personer IT-organisationen supporterar skiljer sig något med hur många anställda företaget eller organisationen har. **19 procent** av IT-organisationerna i undersökningen supporterar även i storleksordningen mindre än 200 personer.

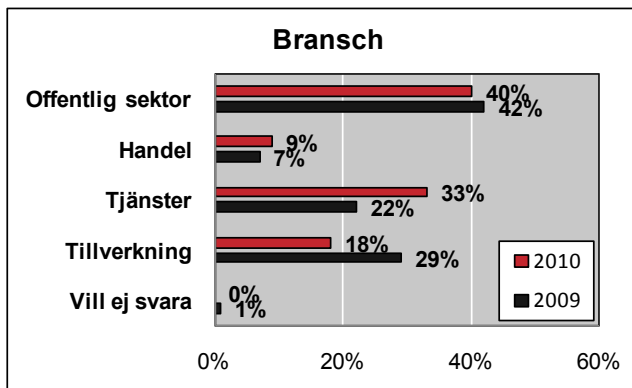
Detta kan bero på att alla inte har en dator i verksamheten och därmed inte behöver supporterar.



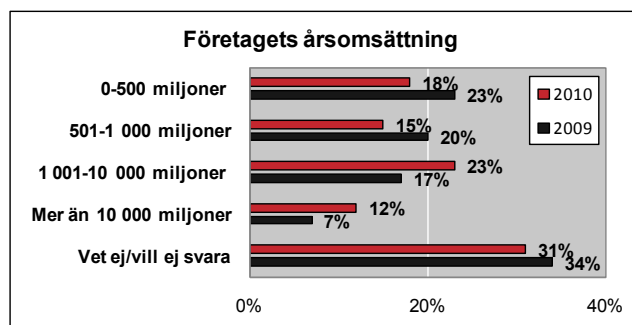
Storlek på IT-organisationen är till största del 1-5 personer, **38 procent**.



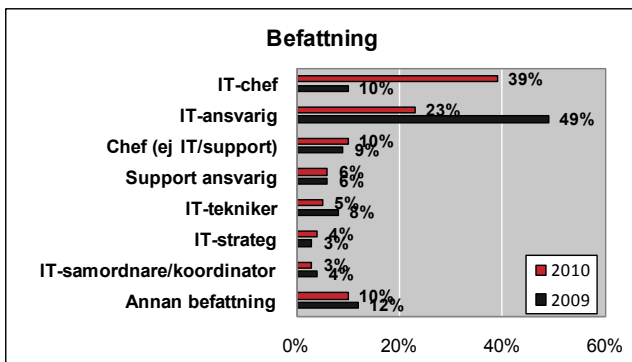
Företagen och organisationerna i undersökningen befinner sig i olika branscher. **60 procent** uppger att de är verksamma i privat sektor och **40 procent** i offentlig sektor. I den privata sektorn är det flest som uppger att de är verksamma inom tjänstesektorn, det vill säga **en tredjedel** av alla tillfrågade.



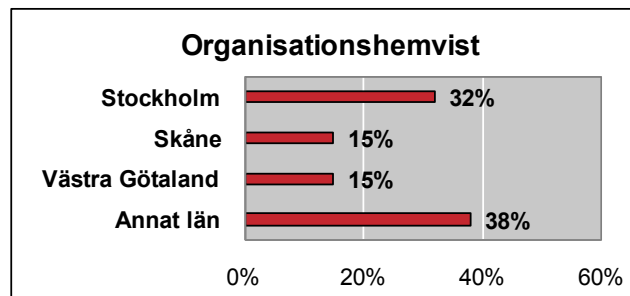
Majoriteten av företagen och organisationerna i undersökningen har en omsättning över 500 miljoner kronor (**82 procent** av alla som angett företagets omsättning).



Nästan **två tredjedelar** av personerna i undersökningen benämner sig som IT-ansvarig eller IT-chef. IT-ansvarig är den vanligaste benämningen, **39 procent** av samtliga tillfrågade. Endast **sex procent** benämner sig som supportansvarig, ingen kallar sig supportchef. I rapporten kommer vi benämna alla dessa IT- och supportansvariga.

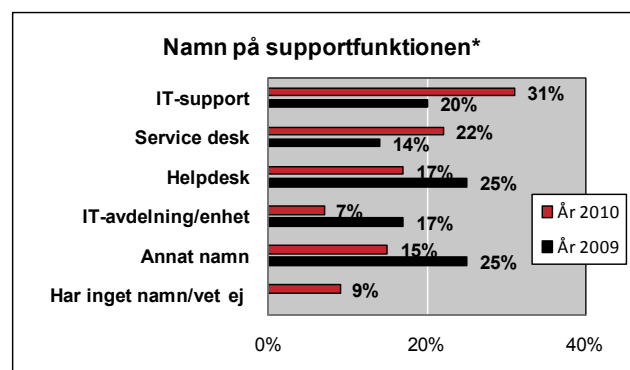


En knapp **tredjedel** av IT- och supportansvariga svarar att deras organisation finns i Stockholm, **en sjundedel** finns i Skåne och lika många i Västra Götaland. Resterande organisationerna finns spridda över landet.



## Namn på supportfunktionen

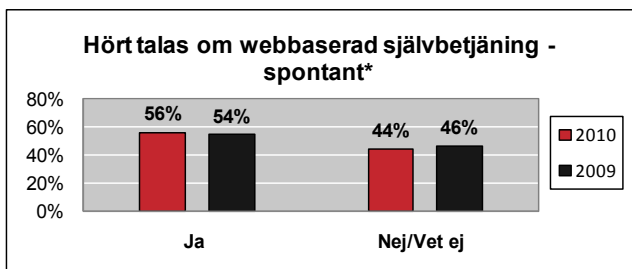
De undersökta företagen och organisationerna har olika namn på sin supportfunktion för IT-support. De flesta i undersökningen svarar att IT-support är den vanligaste benämningen, **31 procent**. Detta visar en skillnad från föregående års undersökning där helpdesk var mest populärt. I årets undersökning är helpdesk den tredje mest vanliga benämningen. I år är service desk det näst mest vanliga namnet på supportfunktionen för IT-support.



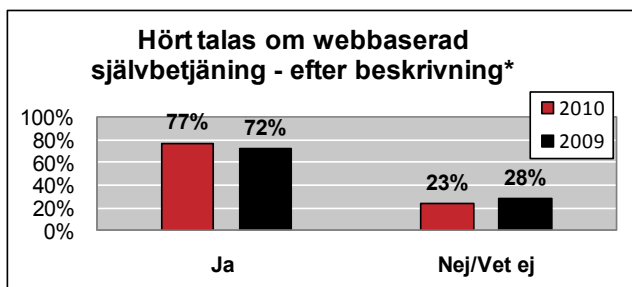
Frågan har besvarats av samtliga 100 respondenter.

## Kännedom om webbaserad självbetjäning

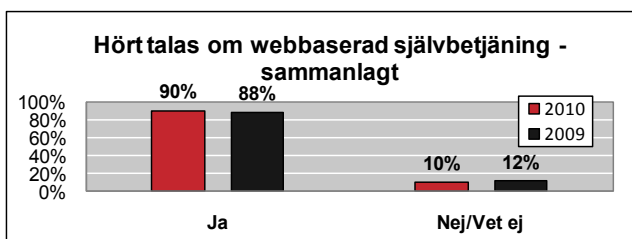
Drygt hälften av IT- och supportansvariga känner till begreppet "webbaserad självbetjäning". En svag ökning från förra året. Med hjälp av en beskrivning känner ytterligare **34 procent** av alla tillfrågade till supportmetoden och företeelsen webbaserad självbetjäning, det vill säga totalt **90 procent**.



Frågan har besvarats av samtliga 100 respondenter.



Frågan har besvarats av de 44 respondenter som svarade att de inte kände till webbaserad självbetjäning.



Diagrammet baseras på samtliga 100 respondenter.

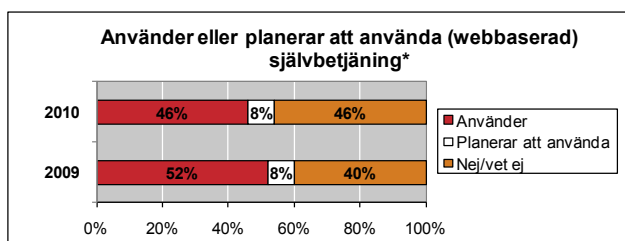
Av de personer som spontant känner till webbaserad självbetjäning menar **38 procent** i öppna svar att begreppet innebär hjälp via en hemsida eller en webbportal. **20 procent** beskriver begreppet som en form av FAQ och **18 procent** beskriver begreppet som en tjänst där användaren själv löser sina problem.

**11 procent** menar att begreppet innebär hjälp till självhjälp. Övriga svar är bland annat hantering av lösenord, chatt och ComAround.

## Användningsfrekvens av webbaserad självbetjäning

Nästan hälften (**46 procent**) av alla IT-organisationer i undersökningen säger sig använda webbaserad självbetjäning och **åtta procent** planerar att införskaffa det. Detta är en minskning av användning från förra året, **52 procent**.

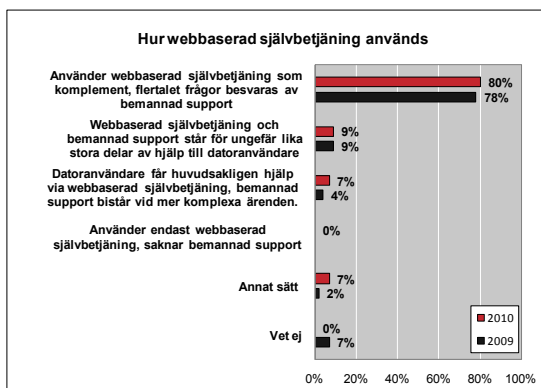
Skillnaden kan bero på att förra årets undersökning använde en bredare benämning av begreppet.



Diagrammet baseras på samtliga 100 respondenter.

## Hur webbaserad självbetjäning används

De IT- och supportansvariga i undersökningen som uppgett att de använder sig av webbaserad självbetjäning i sin IT-organisation har fått uppge vilket alternativt som bäst överensstämmer med hur de använder supportmetoden. Det har varit möjligt att välja mer än ett svarsalternativ.



Frågan har besvarats av de 46 respondenter som uppgett att de använder sig av webbaserad självbetjäning.

En klar majoritet, **80 procent**, av IT-organisationerna använder webbaserad självbetjäning som ett komplement till sin bemannade support. **Nio procent** uppger att webbaserad självbetjäning och bemannad support står för ungefär lika stor del.

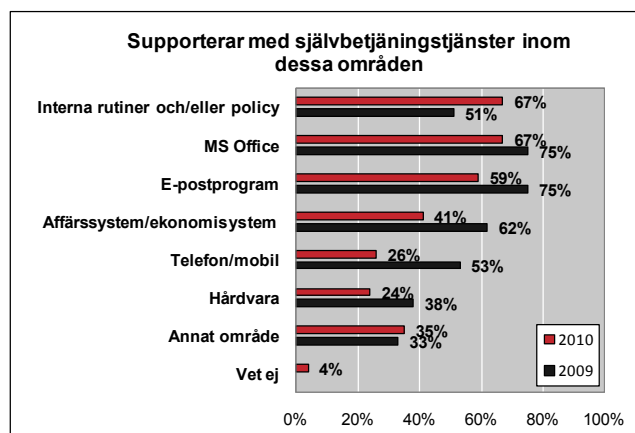
Endast **sju procent** säger att företagets datoranvändare huvudsakligen får hjälp via självbetjäning och att bemannad support bistår vid mer komplexa ärenden.

I de öppna svaren uppger **sju procent** av IT- och supportansvariga att de använder webbaserad självbetjäning i dagsläget på något annat sätt än de uppräknade metoderna.

Det handlar i dessa fall om att företaget eller organisationen använder sig av ett system som användarna tycker är krångligt och att de letar efter ett enklare system. De hänvisar till webbaserad självbetjäning i de fall det finns eller att användarna använder sig av "hur-gör-jag-frågor" men inte använder självbetjäningstjänster gällande mer tekniska frågor.

## Vanliga supportområden med webbaserad självbetjäning

Interna rutiner och/eller policy och MS Office är de vanligaste områdena för IT-organisationerna att supportera sina datoranvändare inom.



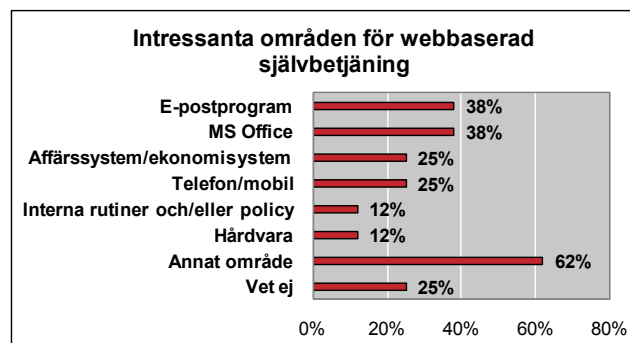
Frågan har besvarats av de 46 respondenter som uppgett att de använder sig av webbaserad självbetjäning. Flera svarsalternativ har kunnat väljas.

I det öppna svarsalternativet har vissa svarat att de supporterar inom den interna kommunikationen, intranätet och semesterrapportering. Ett antal svarar att de supporterar guider och lathundar. Andra svar är att det gäller behörighetssystem, användarrättigheter, operativsystem och kontohantering.

De IT-organisationer som planerar att införa webbaserad självbetjäning har en något annan prioritering på områden att supportera. Här tror dessa att e-postprogram kommer vara det vanligaste området att supportera tillsammans med MS Office av de uppräknade alternativen.

**62 procent** uppger att de planerar att supportera sina användare för andra områden än de uppräknade.

I dessa fall handlar det exempelvis om att de vill införa webbaserad självbetjäning för användarkontohantering eller för allmänna frågor i MS Windows.



Frågan har besvarats av de åtta respondenter som svarat att de planerar att införskaffa webbaserad självbetjäning. Flera svarsalternativ har kunnat väljas.

## Anledningar till att använda självbetjäningstjänster

De IT-organisationer som använder webbaserad självbetjäning har fått besvara en öppen fråga, "Varför har ni valt att använda självbetjäningstjänster?".

De öppna svaren visar att drygt **40 procent** har valt att använda självbetjäningstjänster eftersom det är ett komplement till bemannad support – tjänsterna avlastar supporten och frigör resurser till mer kvalificerade uppdrag.

Drygt **20 procent** svarar att de valt att använda självbetjäningstjänster eftersom det underlättar för användarna. Det handlar exempelvis om att användarna på detta vis kan hjälpa sig själva.

Något färre än **20 procent** uppger att de valt att använda tjänsterna då det sparar resurser och pengar.

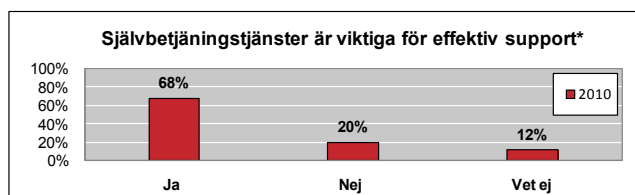
Knappt **tio procent** av de tillfrågade uppger att det beror på att självbetjäningstjänster bidrar till bättre uppföljning och kvalitetssäkring.

Drygt **fem procent** svarar att de valt att använda självbetjäningstjänster för att ge bättre service.

Andra svarar att de ville prova, att det medför en möjlighet till kompetensutveckling, att det är smidigt då alla kan ta del av samma information samt på grund av tillgängligheten.

## Självbetjäningstjänster är viktiga för effektiv support

**68 procent** av de tillfrågade IT- och supportansvariga anser att självbetjäningstjänster är viktiga för en effektiv supportorganisation. Detta är alltså fler än de **54 procent** som använder eller planerar att införa webbaserad självbetjäning.



Frågan har besvarats av samtliga 100 respondenter.

Den vanligaste anledningen, **20 procent**, till att IT- och supportansvariga anser att självbetjäningstjänster är viktiga för en supportorganisation är att tjänsterna effektiviserar och avlastar den manuella supporten.

**15 procent** förklarar att tjänsterna bidrar till att användarna får snabbare hjälp. **Nio procent** förklarar att de sparar resurser och är kostnadseffektiva. **Åtta procent** upplever att självbetjäningstjänster är viktiga då de hjälper användaren att lösa problem själva.

**Six procent** förklarar att de ökar tillgängligheten och **fyra procent** förklarar att de är kompetensutvecklande.

**12 procent** svarar att självbetjäningstjänster är en bra lösning, men menar samtidigt att det inte passar/inte fungerar så bra i just deras verksamhet. Det rör sig bland annat om att det skulle vara svårt att få användarna att använda dessa tjänster.

Av de tillfrågade IT- och supportansvariga svarar **20 procent** att självbetjäningstjänster inte är viktiga för en effektiv supportorganisation. Den vanligaste anledningen, **åtta procent**, är att deras support fungerar bra som den är. **Fem procent** upplever att självbetjäningstjänster inte fungerar så bra i praktiken, utan anser att det är bättre att få prata med någon då man behöver hjälp. **Tre procent** svarar att deras verksamhet är för liten för att självbetjäningstjänster ska vara viktiga för dem.

## Förändrat behov av självbetjäningstjänster

De IT- och supportansvariga i undersökningen fick svara på; "Tror du att ert behov av självbetjäningstjänster kommer att förändras inom de närmaste åren?" med svarsalternativ samt en öppen frågeställning varför.



Frågan har besvarats av samtliga respondenter.

**11 procent** uppger att de tror att behovet av självbetjäningstjänster kommer att uppstå de närmaste åren. Det handlar i dessa fall om en efterfrågan av självbetjäningstjänster för enklare supportärenden, att de på sikt vill slippa bemannad support, att de vill ha helt skräddarsydda system, att det skulle vara mer kostnadseffektivt med självbetjäning, samt att de redan nu planerar att bygga ett självbetjäningssystem i egen regi.

**En av tio** av de intervjuade personerna uppger att de tror att behovet av självbetjäningstjänster kommer att vara oförändrat de närmaste åren. **Två procent** tror att deras behov av självbetjäningstjänster kommer att minska. Förklaringar till detta är att självbetjäningstjänsterna inte gett bra resultat, eftersom de inte används samt att självbetjäningstjänster inte kommer att behövas eftersom kunnandet ökar och behovet av support på arbetsplatser därav kommer att minska.

**24 procent** svarar att de inte har självbetjäningstjänster sedan tidigare och inte heller kommer att skaffa det. Den vanligaste förklaringen till att det inte är intressant med självbetjäningstjänster är att en bemannad support passar deras organisation bättre – användarna vill prata eller mejla med supporten. Flera förklarar att de inte har behov av självbetjäningstjänster. Det handlar exempelvis om att de får support från leverantörerna eller inte har den typen av verksamhet där självbetjäningstjänster behövs. Några förklarar att de har specifika system och problem där självbetjäning inte är lösningen. Andra återkommande svar är att de har en för liten organisation för att behöva självbetjäningstjänster.

De flesta, **31 procent**, tror att behovet av självbetjäningstjänster kommer att öka de närmaste åren. I dessa fall handlar det främst om att de tror att behovet kommer att omfatta fler områden samt att det kanske inte är antalet tjänster som behöver utökas, utan snarare att fler kommer att använda de tjänster som redan finns. Andra återkommande svar är att tjänsterna skulle kunna förenklas och anpassas bättre efter användarna och deras behov. En specifik tjänst som ett par nämner som ett område där de tror att efterfrågan kommer att öka är lösenordshantering.

## Om ComAround

ComAround är marknadsledare inom tjänster för webbaserad självbetjäning. I mer än tio år har vi utvecklat smarta tjänster som hjälper alla som arbetar vid en dator att snabbt och enkelt lösa sina problem online. Företag i över 100 länder sänker sina supportkostnader och förbättrar sin service genom att dygnet runt, året runt, använda ComAround Self Service™. Bland våra kunder finns företag som SIDA, Ericsson, Sandvik, Statoil, SEB, Skandia samt hundratals mindre företag.

ComAround Self Service™ stödjer IT-avdelningens arbete med daglig intern support. ComAround Self Service™ har bland annat visat sig ovärderlig i samband med migreringar och byten till nya programversioner.

### Kontaktuppgifter ComAround:

Therese Walve, ComAround  
Marketing  
therese.w@comaround.se  
Telefon 08 580 886 40

**Kontakta oss gärna** om du har frågor om ComArounds branschrapport 2010/2011 om webbaserad självbetjäning