

Fallstudie

ROI-kalkyl av ComAround Self Service™ hos Nynas AB



Innehållsförteckning

Om Nynas AB, målet och behovet.....	sid 3
Ett ledande oljebolag inom specialisering.....	sid 3
En central plats för att få svar på vanliga IT frågor dygnet runt.....	sid 4
Planering och genomförande.....	sid 4
Förberedelser innan lansering för att nå framgång.....	sid 4
Marknadsföra internt för att få stöd från alla i organisationen.....	sid 4
Content Managers med ansvar för förvaltning.....	sid 4
Resultatet.....	sid 5
Affärsnyttan för Service Desk – proaktivt arbetssätt för ökad service.....	sid 5
Affärsnyttan för verksamheten – högre IT-mognad och hög ROI.....	sid 5
ROI-kalkyl 1 år (Baserat på tidsperioden 2008-01-01 - 2008-12-31).....	sid 7
Sammanfattning.....	sid 8
Om ComAround.....	sid 8

ROI-kalkyl av ComAround Self Service™ hos Nynas AB

Nynas AB (Nynas) sparade över 1,3 miljoner kronor redan under första året med ComAround Self Service™. Självhjälpstjänsten har frigjort tid hos Service Desk att arbeta mer proaktivt med att lösa återkommande incidenter och fått mer tid till att lösa mer komplexa ärenden.

IT-funktionen har fått en allt mer betydande roll på en strategisk nivå, och IT- och supportchefens roll är att se till att investeringarna är försvarbara både ur det strategiska och det ekonomiska perspektivet. Därför bli det allt viktigare att mäta exakt vad resurserna går till och vilka effekter som investeringarna ger företaget.

Detta blir ännu mer angeläget vid besparingstider, där Service Desk och andra supportorganisationer får högre krav att spara och har mindre resurser till att ge service till sina användare. Ett sätt att spara pengar och öka service hos supportorganisationen är via olika typer av självbetjäning.

ComAround hjälper företag med färdiga lösningar för kundsupport via självbetjäning med sin tjänst ComAround Self Service™, som i dag används av mer än 600 företag och organisationer runt om i världen. Konceptet går ut på att självbetjäningstjänsten tillhandahåller svaren på svaren på företagets vanligaste IT-frågor (FAQ) och att kunskapsdatabasen löpande uppdateras och fylls på utifrån verksamhetens specifika behov. Med tjänsten i drift kan användarna enkelt och snabbt hitta svar på sina IT-frågor och få hjälp att lösa många av sina problem, utan att behöva kontakta en bemannad support. Nyttan är stor vid daglig IT- och verksamhetssupport, ITIL-projekt, migrationer och vid IT-utbildningar för anställda.

Om Nynas AB, målet och behovet

Ett ledande oljebolag inom specialisering

Nynas är ett ledande oljebolag inom specialisering med över 900 anställda som är geografiskt utspridda i världen och många är på resande fot. Företaget har fler än 50 kontor och har produktionsanläggningar i Europa, Nord- och Sydamerika.



Företaget har en Service Desk som ger support på för fler än 300 applikationer till sina anställda. Supportpersonalen finns bemannade i tre olika kontinenter.

Nynas har sedan flera år arbetat med IT-ramverket ITIL som en del av sin IT- och supportverksamhet och har implementerat ITIL-processer som Incident Management och Problem Management.

Dessa processer har förtydligat behovet av en effektivare hantering av supportincidenter. Självbetjäning har visat sig fungerat som ett effektivt sätt att möta detta behov.

En central plats för att få svar på vanliga IT frågor dygnet runt

I början av 2007 var det en generellt låg IT mognad bland Nynas anställda med många återkommande frågor till Service Desk. Det fanns behov att öka service till användarna, genom att förenkla att hitta svar på "hur-gör-jag" frågor dygnet runt, samtidigt avlasta Service Desk. Detta var särskilt viktigt då företaget "aldrig sover" med ett behov av support under hela dygnet. Ett annat mål var att hitta ett kostnadseffektivt sätt att ge support på.

Service Desk letade därför efter en webbaserad IT support tjänst med ett användarvänligt gränssnitt, som kunde hantera den höga volymen av återkommande frågor med låg komplexitet. Vidare sökte man en lösning där det fanns en stor del färdigt supportinnehåll så att man endast behövde lägga tid på det som var verksamhetsspecifikt och unikt för Nynas.

Planering och genomförande

Förberedelser innan lansering för att nå framgång

Nynas sökte efter en central plats för att de anställda skulle få svar på sina IT-frågor dygnet runt. Företaget fann att man kunde uppfylla behovet med hjälp av ComAround's självbetjäningstjänst ComAround Self Service™ och genomförde därför ett business case för att få ett godkännande från ledningen.

Därefter var det angeläget att utbilda delar av organisationen i det nya arbetssättet. Projektet inleddes med en lanseringsworkshop tillsammans med ComAround i maj 2007, samt en utbildning för projektmedlemmarna att producera och publicera egna text- och videoguider. Man fastställde även publiceringspolicies och tog fram enkla styleguides.

Innan införandet av självbetjäningstjänsten hade man en testperiod med användare från olika delar av världen, för att säkerställa en lyckad lansering.

Marknadsföra internt för att få stöd från alla i organisationen

Nynas supportchef, Carlos Castanedas erfarenhet är att det tar tid att "få med sig alla" i organisationen även när tjänsten har lanserats. Det är därför viktigt att skapa en förväntan om att "något är på gång" innan lanseringen har skett, menar Carlos.

I Nynas fall krävdes det ännu mer i förankringsprocessen av det nya arbetssättet pga av den geografiska spridningen. Därför ingår den interna marknadsföringen av självbetjäningstjänsten som en del av informationsstrategin, vilket ger en draghjälp och långsiktighet i marknadsföringen av tjänsten. För att nå ut till organisationen kommunicerar man bla via den interna kvartalstidningen, Nynas World, Intranätet, samt via super users. Hos Service Desk informerar man vid varje kontakt med en användare att använda tjänsten när det gäller de mest vanliga och enkla frågorna. Vid utrullningar av nya mjukvaror tydliggörs arbetssättet ytterligare.

Det är även viktigt att få med den bemannande supporten på Service Desk på det nya arbetssättet, för att undvika en fientligt inställning till den nya tjänsten, då tjänsten teoretiskt skulle kunna beröva dem jobbet. Delar av den bemannande supporten har i Nynas fall fått förändrade arbetsuppgifter, berättar Carlos (läs mer i nästa avsnitt). Här blir det viktigt med att förankra det nya arbetssättet via användarträffar, informationsmöten etcetera.

Content Managers med ansvar för förvaltning

Inom Service Desk finns idag två Content Managers som förvaltar självbetjäningstjänsten och som har två schemalagda dagar för underhållsarbete.

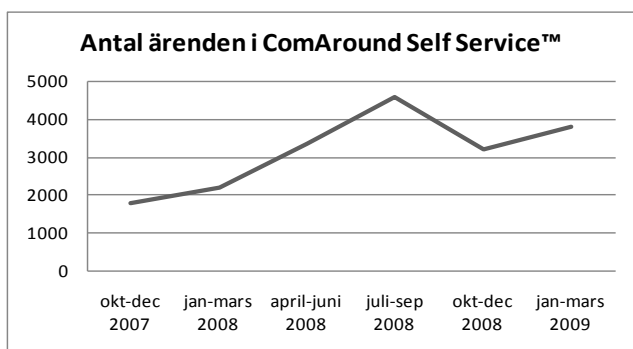
För att få ytterligare kontinuitet i förvaltningsarbetet och för att planera kommande produktioner, sker månadsmöten med representanter från verksamheten. Man har även nära samarbete med super users, då man anser att Service Desk kan tekniken och de har verksamhetskompetensen och känner verksamhetens behov bäst.

Resultatet

Affärsnyttan för Service Desk – proaktivt arbetssätt för ökad service

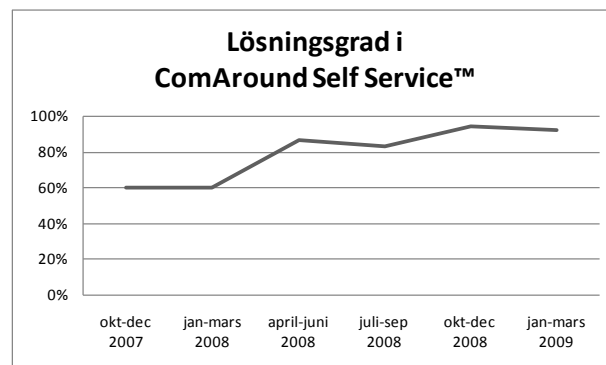
Genom införandet av ComAround Self Service™ har Service Desk ändrat sitt arbetssätt till att mer proaktivt lösa enklare och återkommande incidenter med hjälp av självbetjäningstjänsten. Detta har åstadkommit genom att kontinuerligt uppdatera tjänsten med nya guider på förväntade återkommande frågor och ha dialog med verksamheten för att producera material tillsammans. Beräkningar visar att Service Desk sparade över 480 arbetsdagar under det första året via självhjälpstjänsten inräknat tiden för underhåll av tjänsten (se ROI-kalkyl). Med tiden som sparas varje år kan Service Desk lägga mer tid på att lösa komplexa ärenden och ge ökad service till sina anställda. Det nya proaktiva arbetssättet med ökad service tydliggörs extra mycket vid utrullningar av nya IT-tjänster och vid uppgraderingar av befintliga system.

På Nynas Service Desk är det idag lika många anställda som när man startade införandet av självbetjäningstjänsten, men man levererar betydligt fler ärenden och är tillgänglig 24/7. Om man inte hade självbetjäningstjänsten skulle man ha behövt anställa mer personal på Service Desk.



En konsekvens av införandet av ComAround Self Service™ är att lösningsgraden i first line har sjunkit, från ca 55%- till 40%. Orsaken är att de enkla frågorna filtreras bort innan ärendet når first line, vilket inneburit att first line har tagit hand om de mer komplexa frågorna. Samtidigt har lösningsgraden i självbetjäningstjänsten ökat stadigt sedan införandet.

Slår man ihop alla ärenden både för first line och självbetjäningstjänsten har lösningsgraden stigit totalt sett. Den totala lösningsgraden hos Service Desk har ökat till 68%, det vill säga en ökning med 13%.

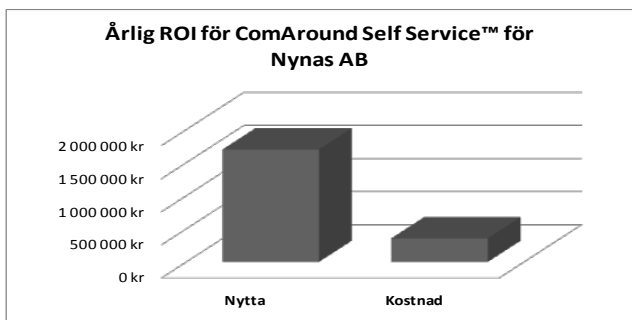


ComAround Self Service™ har blivit ett marknadsföringsfönster för IT-avdelningen mot de anställda, vilket har varit särskilt viktigt pga den geografiska spridningen. Man har fått bättre kontakt med alla anställda och byggt upp ett förtroende, vilket resulterat i ett mindre motstånd vid förändringar.

Införandet av självbetjäningstjänsten har inneburit att man har lyckats sänka kostnaderna per ärende samtidigt som man har ökat service och tillgängligheten till de anställda. Som ett kvitto på resultatet av det nya arbetssättet blev Nynas Service Desk under hösten 2008 vinnare av Support Institute pris "Årets Service Desk" för sin självbetjäningstjänst, ComAround Self Service™.

Affärsnyttan för verksamheten – högre IT-mognad och hög ROI

Investeringen i ComAround Self Service™ har även gett goda resultat för verksamheten. Via självbetjäningstjänsten har användarna fått högre IT-mognad och blivit mer självgående, då kunskapen har blivit tillgänglig centralt dygnet runt. Användarna har fått en väg in till Service Desk med självbetjäningstjänsten. Från tjänsten kan de sedan välja olika supportmetoder som självbetjäning, chatt, registrering av ärenden och telefon. Detta har frigjort tid från super users i verksamheten och blivit en fungerande supportkanalstrategi där användaren uppmuntras att börja i den billigaste kanalen och sedan vid behov gå vidare med mer kostsamma kanaler som chatt och telefon.



ComAround Self Service™ har framförallt bidragit med en ekonomisk besparing. Den ekonomiska besparingen för anställda har under det första året uppnåtts till 1,7 miljoner kronor, då den bemannade personalen har sluppit att lösa över 8 000 ärenden som istället tagits om hand av självbetjäningstjänsten.

Kostnaden för att hyra av tjänsten och att förvalta den (16 h varje vecka) var drygt 350 000 kronor under 2008. Detta tillsammans med besparingen har resulterat i en hög avkastning av investeringarna i ComAround Self Service™. Beräkningar gjorda av Nynas visar en avkastning på 376% på investeringen under det första året, med en besparing på över 1,3 miljoner kronor (se ROI-kalkyl). Denna besparing förväntas öka för varje år i takt med antalet lösta ärenden och lösningsgrad förväntas att öka.

“2008 fick vi utmärkelsen “Årets Service Desk”. Ett bra betyg på det vi gör är uppskattat”.

Carlos Castaneda,
Service Desk chef, Nynas AB

“Vår service är mer effektiv då vi slipper de mest vanliga “hur-gör-jag” frågorna. Användarna är väldigt positiva”.

Carlos Castaneda,
Service Desk chef, Nynas AB

ROI-kalkyl 1 år (baserat på tidsperioden 2008-01-01 - 2008-12-31)

Antal guidevisningar under perioden	10 500
Lösningsgrad (baserat på användarfeedback i guiderna)	81%
Antal lösta ärenden	8 499
Genomsnittlig tidsbesparing / ärende	~ 30 min
Genomsnittlig supportkostnad för supportpersonal och konsulter (både på platsen support och Service Desk)	400 SEK/tim
Underhållskostnad*	
16 h/vecka	768 timmar eller 96 arbetsdagar
Kostnad	307 200 SEK
Besparing i tid	
Tid att lösa ärenden via personlig bemanning	4250 timmar eller 531 arbetsdagar
Tid för underhåll av portalen vid samma antal ärenden	96 arbetsdagar
Besparing i tid	435 arbetsdagar
Nytta**	
Besparingskostnad anställda	1 699 800 SEK
Kostnad	
Kostnad portal och underhåll	357 200 SEK
ROI***	
Nytta	1 699 800 SEK
Kostnad	357 200 SEK
Besparing	1 342 600 SEK
ROI	376%

***Underhållskostnad**

- Planering
- Produktion av video- och textguider
- Bidrag till kommande produktioner från Super users, ärendehanteringsstatistik, statistik från tjänsten, användarfeedback etcetera.

(Allt underhållsarbete har hittills sköts av anställda)

****Nytta**

Ärenden som anställda ej behövt lösa.

(Antal lösta ärenden x timkostnad) / genomsnittlig tidsbesparing per ärende =

$$(8499 \times 400) / 2 = 1\,699\,000 \text{ SEK}$$

*****ROI formel**

$$(\text{Nytta} - \text{Kostnad}) / \text{Kostnad} \times 100 = (1\,699\,800 - 357\,200) / 357\,200 \times 100 = 376\%$$

Sammanfattning

Nynas ABs mål var att öka servicen och hitta en central plats till sina 900 anställda för att ge dem möjlighet att få svar på sina IT-frågor dygnet runt. Det ansågs angeläget då företaget är utspritt geografiskt. Ett annat mål var att öka servicen på ett kostnadseffektivt sätt, genom att minska antalet enklare och återkommande ärenden i Service Desk.

Införandet av en självbetjäningstjänsten ComAround Self Service™ resulterade i huvudsak tre saker, dels nådde man målet att flytta enklare återkommande ärenden från Service Desk till självbetjäningstjänsten, en ekonomisk besparing på 1,3 miljoner, vilket motsvarar 124 kr per anställd och månad (under 2008) och dels en markant ökad service från ISIT Service Desk till verksamheten, vilket har resulterat i en högre IT-mognad bland anställda.

Rollerna hos Service Desk har delvis förändrats till att bli mer proaktiva för att förebygga problem snarare än att vara reaktiva. På lång sikt bidrar det nya arbetssättet till att höja IT- och supportavdelningens status och en förbättrad kommunikation och samarbete med verksamheten.

Framgångsfaktorerna för Nynas har varit att noga förbereda lanseringen i organisationen med utbildning av det nya arbetssättet, en tydlig förankringsprocess där man skapade en förväntan i organisationen att "något var på gång" samt att man fick hela Service Desk engagerad i arbetet med självbetjäningstjänsten.

Den interna marknadsföringen av självbetjäningstjänsten ingår som en del av informationsstrategin, där man använder alla kanaler för att nå ut till organisationen. Det har även varit viktigt att fastställa Content Managers, som har ansvaret att förvalta tjänsten och planera kommande produktioner av guider för att möta organisationens behov.

En annan framgångsfaktor är att hantera självbetjäning som en naturlig del i den totala supportlösningen och under 2009 pågår ett arbete med att integrera ärendehanteringssystemet med självbetjäningstjänsten för att få ett gränssnitt för Service Desk-personalen att jobba i och för att få en samlad supportstatistik.

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, IKEA 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.

Skribent:

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

Besök www.comaround.se
eller ring 08-580 886 40 för
mer information.