

Branschrapport

# Självbetjäningssupport 2009

Med fokus på webbaserad självbetjäning



## Innehållsförteckning

Sammanfattning	Sid 3
Inledning	Sid 4
Demografi	Sid 4
Vad kallas supportfunktionerna?	Sid 5
Kännedom om självbetjäningssupport	Sid 5
Användningsfrekvens av självbetjäningssupport	Sid 6
Hur används självbetjäningssupporten?	Sid 6
Vanliga områden	Sid 6
Förändrat behov	Sid 6
Nyttan med självbetjäningssupport	Sid 7
Om ComAround	Sid 8

# Branschrapport Självetjäningsstøtt 2009

Branschrapporten är den första om branschen självetjäningsstøtt i Sverige. Rapporten fokuserar på så kallad webbaserad självetjäning och handlar om hur stor kännedom, användning och vinster IT- och støttorganisationer anser sig få med självetjäningsstøtt.

## Sammanfattning

**I undersökningen har totalt 101 slumpmässigt utvalda IT- och støttchefer i Sverige intervjuats. Respondenterna är spridda över hela landet och arbetar i olika branscher både i privat- och offentligsektor. Den vanligaste storleken på respondenternas støtt/IT-organisation är 1-5 personer. Undersökningen visar att företagen har olika namn och definitioner på sina støttfunktioner. De flesta kallar sin støttfunktion för Helpdesk. Andra namn som används är IT-støtt, IT-avdelning och Service desk.**

Drygt hälften av IT- och støttcheferna svarar att de känner till företelsen självetjäningsstøtt.

Ytterligare en tredjedel uppger att de känner till företelsen, då begreppet förklaras för respondenten.

Benämningen och företelsen är alltså inte självklar för nästan hälften av målgruppen.

Drygt hälften av IT- och støttcheferna använder självetjäningsstøtt, vilket motsvarar nästan lika stor andel som spontant känner till företelsen självetjäningsstøtt. Ytterligare åtta procent har planer på att införskaffa självetjäningsstøtt. Tre av fyra företag som använder självetjäningstjänster tror att deras behov av självetjäningstjänster kommer att öka inom de närmaste åren.



En klar majoritet använder självetjäningsstøtten som ett komplement till sin bemannade støtt. MS Office, e-postprogram och affärssystem är de tre vanligaste områdena inom vilka företagen ger støtt med självetjäningstjänster. Andra områden som nämns är telefon/mobil, interna rutiner samt hårdvara.

Respondenterna i undersökningen lyfte fram olika vinster med självetjäningsstøtt och varför de har valt att använda självetjäningstjänster. Sammanfattningsvis nämndes fyra huvudsakliga områden. Självetjäningsstøtt avlastar den bemannade støtten, är kostnadseffektiv och ger möjlighet att minska støttkostnader, ökar servicegraden till användarna, samt ökar IT-mognaden hos användarna.

## Inledning

Detta är första undersökningen om branschen självbetjäningssupport i Sverige. Rapporten fokuserar på så kallad webbaserad självbetjäning och handlar om hur stor kännedom, användning och de vinster IT- och supportorganisationerna anser sig få av självbetjäningssupport.

Vi vill lyfta fram dessa frågor för att hjälpa företag att få en förståelse för området, se nyttan för sin egen supportorganisation och ge en möjlighet att jämföra sig med andra företag.

Vi kommer årligen genomföra denna undersökning med ambitionen att utveckla den från år till år. Vi hoppas att du som arbetar med IT-supportfrågor kan få stor nytta av rapporten.

I 2009 års undersökning visas att branschen är något otydlig då den fortfarande är relativt ung. Vår definition på självbetjäningssupport är "att personer hjälper sig själva utan någon inblandning av bemannad support i något skede genom att söka svar på sina frågor och lösa sina problem via en webbaserad självbetjäningstjänst".

I årets undersökning ingår totalt 101 IT- och supportchefer i Sverige. Urvalet har slumpmässigt tagits fram från PAR (Leverantör av affärsinformation, tidigare Postens Adressregister). Undersökningen har genomförts under oktober-november 2009 via telefonintervjuer. Vi vill tacka CMA Research som genomfört undersökningen.

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

Telefon: 08-580 886 40

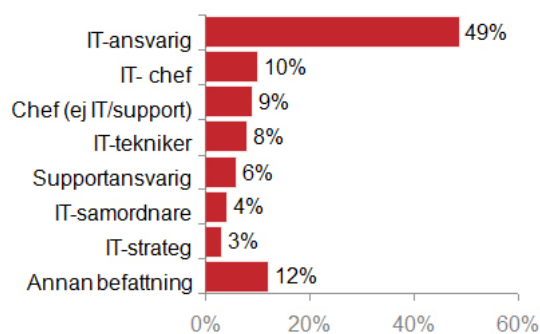
E-post: [info@comaround.se](mailto:info@comaround.se)

Webbadress: <http://www.comaround.se>

## Demografi

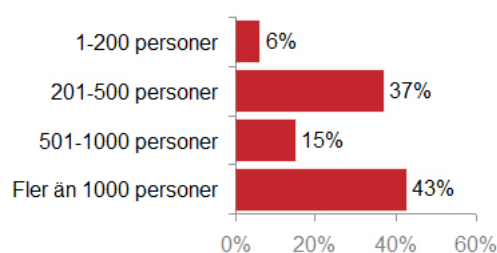
I 2009 års undersökning om självbetjäningssupport har totalt 101 IT- och supportchefer i Sverige slumpmässigt intervjuats. Urvalet har tagits ur PAR, 61 procent IT-chefer och 39 procent supportchefer. Undersökningen visar dock att respondenterna har andra benämningar på sina tjänster. 49 procent benämner sig som IT-ansvarig, IT-chef kallar sig endast 10 procent av respondenterna, ingen namnger sig som supportchef, 6 procent kallar sig istället för supportansvarig.

### Befattning (enligt PAR:s definition: 62 IT-chefer och 39 IT-supportchefer)



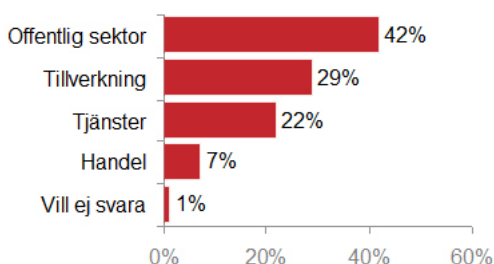
Undersökningen visar att en knapp tredjedel av respondenterna finns i Stockholm, övriga respondenter är spridda över landet. Majoritet av företagen består av mer än 200 anställda (95 procent) med allra flest över 1 000 anställda (43 procent).

### Antal årsanställda



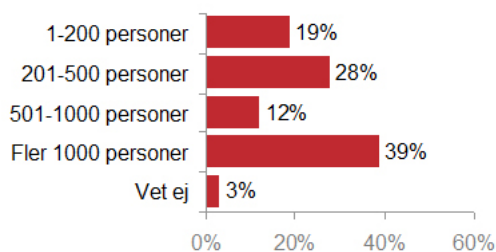
Respondenterna befinner sig i olika branscher, 58 procent i privat sektor och 42 procent i offentlig sektor.

## Bransch



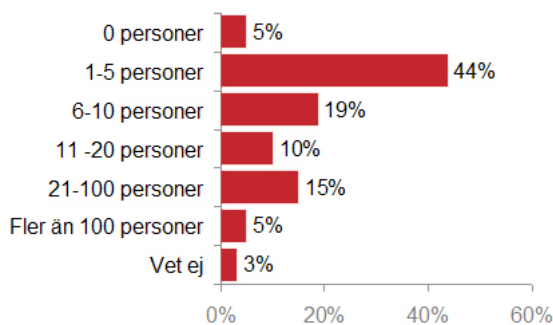
Supportorganisationerna i undersökningen supporterar till en varierad mängd datoranvändare. De flesta i undersökningen ger support till fler än 1000 personer, 39 procent.

## Antal datoranvändare som erbjuds support



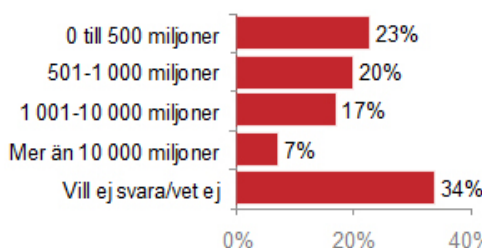
Storleken på sin support/IT-organisation är till största del mellan 1-5 personer, 44 procent.

## Storlek på support/IT-organisation



Flest företag i undersökningen har en årsomsättning under 500 miljoner kronor (22 procent) och få företag har en årsomsättning på över 10 000 miljoner kronor (7 procent).

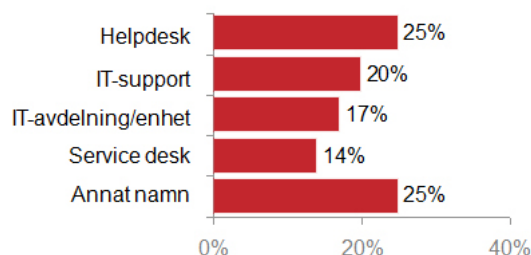
## Årsomsättning (SEK)



## Vad kallas supportfunktionerna?

De undersökta företagen har olika namn och definitioner på sina supportfunktioner. De flesta under 2009, en fjärdedel, kallar sin supportfunktion för Helpdesk. Andra namn som används är IT-support, IT-avdelning och Service desk.

## Vad kallas er supportfunktion?



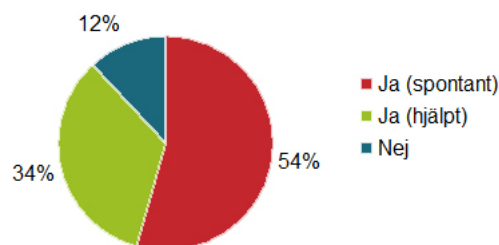
Bas: Samtliga 101 respondenter.

## Kännedom om självbetjäningssupport

Drygt hälften av IT- och supportcheferna svarar att de känner till företeelsen självbetjäningssupport. Ytterligare en tredjedel uppger att de känner till företeelsen, då begreppet förklaras för respondenten. Benämningen och företeelsen är alltså inte självklar för nästan hälften av målgruppen.

Företag med fler än 500 anställda tenderar att ha en högre kännedom om företeelsen självbetjäningssupport än företag med färre än 500 anställda.

## Känner du till företeelsen självbetjäningssupport?



Bas: Samtliga 101 respondenter.

## Användningsfrekvens av självbetjäningssupport

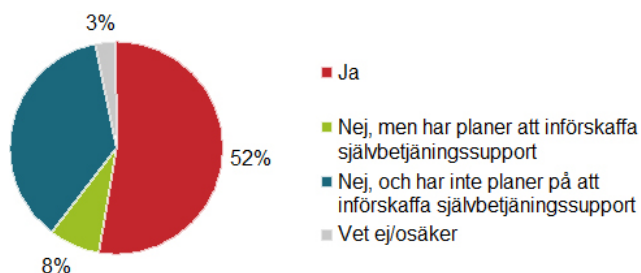
Drygt hälften av IT- och supportcheferna använder idag självbetjäningssupport, vilket motsvarar nästan lika stor andel som spontant känner till företeelsen självbetjäningssupport. Ytterligare åtta procent har planer på att införskaffa självbetjäningssupport.

Knappt fyra av tio supportorganisationer använder inte självbetjäningssupport och har inte heller planer på att införskaffa det.

Privata företag och företag med fler än 500 anställda tenderar att använda självbetjäningssupport i större utsträckning än offentliga företag och företag med färre 500 anställda.

Det finns också en tendens till att IT-chefer har både högre kännedom om och användning av självbetjäningssupport, jämfört med IT-supportchefer (enligt PAR:s kategorisering).

### Använder ni er av självbetjäningssupport?

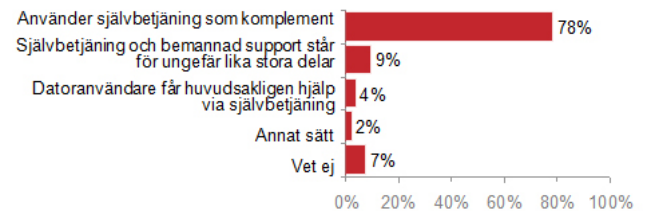


Bas: Samtliga 101 respondenter.

## Hur används självbetjäningssupporten?

En klar majoritet IT- och supportorganisationerna använder självbetjäningssupport som ett komplement till sin bemannade support. Knappt tio procent uppger att de använder självbetjäningssupporten i lika stor del som den bemannade supporten. Endast 4 procent säger att företagets datoranvändare huvudsakligen får hjälp via självbetjäning.

## Vilket av följande alternativ stämmer bäst in på hur ni använder självbetjäning i er support?

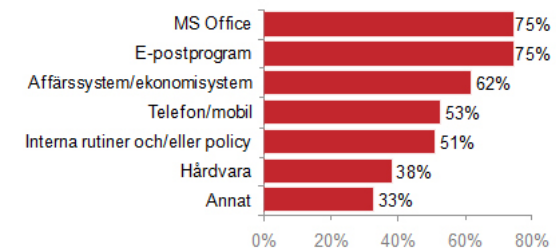


Bas: De som använder sig av självbetjäningssupport, 55 respondenter.

## Vanliga områden

MS Office, e-postprogram och affärssystem är de tre vanligaste områdena inom vilka företagen ger support med självbetjäningstjänster till sina anställda. Andra områden som nämns är telefon/mobil, interna rutiner samt hårdvara.

### Inom vilka områden ger ni support med självbetjäningstjänster?

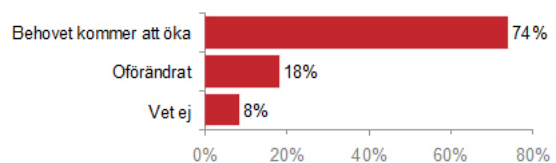


Bas: De som använder sig av självbetjäningssupport, 55 respondenter.

## Förändrat behov

Tre av fyra företag som använder självbetjäningstjänster tror att deras behov av självbetjäningstjänster kommer att öka inom de närmaste åren. Knappt en femtedel tror att behovet kommer att vara oförändrat.

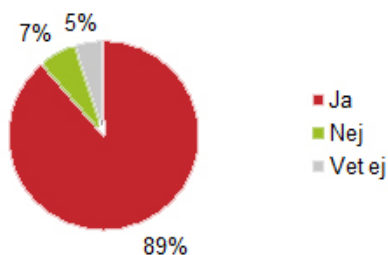
### Tror du att ert behov av självbetjäningstjänster kommer att förändras inom de närmaste åren?



Bas: De som har eller planerar att införskaffa självbetjäningssupport, 61 respondenter.

89 procent av dessa företag anser också att självbetjäningstjänster är viktigt för en effektiv supportorganisation.

### Anser du att självbetjäningstjänster är viktigt för en effektiv supportorganisation?



Bas: De som har eller planerar att införskaffa självbetjäningssupport, 61 respondenter.

## Nyttan med självbetjäningssupport

IT- och supportcheferna i undersökningen lyfte fram olika vinster med självbetjäningssupport och varför de har valt att använda självbetjäningstjänster. Frågan ställdes öppet och sammanställs nedan i fyra huvudsakliga kategorier.

### Avlastar den bemannade supporten

Självbetjäningssupport beskrivs bland flera IT- och supportchefer att det minskar trycket hos den bemannade supporten. Nyttan visas genom det minskade antalet av inkommande ärenden och incidenter till den bemannade supporten då användarna löser sina egna problem. Detta resulterar i att den bemannade supporten spar tid och frigör resurser för att istället lägga fokus på de mer komplexa frågorna.

Det spar även frustration hos den bemannade supporten, då de ofta annars får svara på samma fråga om och om igen på de mer enkla frågorna som berör många av användarna. Vissa menar att detta kan vara extra viktigt när ett företag inför nya system i sin verksamhet.

### Kostnadseffektivt och minskar supportkostnader

En annan fördel med självbetjäningssupport är att supportmetoden anses vara billigare än bemannad support och är därmed kostnadseffektivt. Man har möjlighet att spara kostnader genom att minska behovet av supportpersonal och kan därmed gå ner i antalet supporttjänster. En del menade också att den billiga supportmetoden ger möjlighet att kunna hantera trycket hos helpdesk ärenden trots att de inte har tillräckligt med supportpersonal och inte har råd att anställa fler.

### Ökar service för användarna

En annan viktig fördel som lyfts fram av IT- och supportcheferna är att självbetjäningssupport ökar servicegraden för användarna. Användarna spar tid genom att få snabbare support då de slipper sitta i telefonkö. Tillgängligheten ökar då användarna kan få support dygnet runt alla timmar i veckan, även om den bemannade supporten är stängd.

### Ökar IT-mognaden hos användarna

Det resonerades även att via självbetjäningssupport ökar IT-mognaden hos användarna. Detta för att supportmetoden kan ses som dels en utbildning i ett förebyggande syfte, dels en bra metod för att lära sig saker. När användarna själv söker efter en lösning har de möjlighet att till exempel läsa steg-för-steg instruktioner i lugn och ro i sin egen takt när som helst på dygnet, vilket flera menar ger skarpa användare. Andra anser också att det är viktigt att lägga ansvaret på användarna att lösa sina egna problem.

## 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.

### 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 2009 om självbetjäningssupport.