

available

EN PRAKTISK GUIDE TIL KUNDESERVICECHEFER OG CX-ANSVARLIGE

# Sådan undgår du de 5 dyreste fejl ved skift af ticketsystem

Undgå dyre fejlinvesteringer, driftsforstyrrelser og utilfredse kunder – og skab et fundament for fremtidens kundeservice.

Mange virksomheder når et punkt, hvor deres nuværende ticketsystem ikke længere understøtter forretningens behov. Kundernes forventninger stiger, antallet af henvendelser vokser, og behovet for automatisering og AI bliver stadig større.

Et skift af ticketsystem kan være en afgørende investering i bedre kundeoplevelser, højere effektivitet og øget medarbejdertilfredshed. Men det kan også blive en dyr affære.

Alt for mange projekter overskrider budgettet, forsinker implementeringen eller leverer mindre værdi end forventet. Årsagen er sjældent selve teknologien – den ligger typisk i manglende planlægning, uklare mål og utilstrækkelig forankring i organisationen.

I dette whitepaper gennemgår vi de fem mest omkostningstunge fejl, virksomheder begår, når de skifter ticketsystem – og giver konkrete anbefalinger til, hvordan de undgås.

Hvorfor er skift af  
ticketsystem mere  
komplekst end  
nogensinde?

Et moderne ticketsystem er ikke længere blot et værktøj til at håndtere henvendelser. Det er fundamentet for den samlede kundeoplevelse.

Det understøtter blandt andet:

- Kommunikation på tværs af kanaler
- Selvbetjening og vidensbaser
- Rapportering og indsigt
- Automatisering af arbejdsgange
- AI-drevet support
- Samarbejde på tværs af teams

Samtidig forventer kunderne hurtigere svar, mere personaliserede oplevelser og ensartet service på tværs af alle kontaktpunkter.

Derfor er et systemskifte ikke blot et IT-projekt. Det er et strategisk forandringsprojekt med direkte indflydelse på både kundeoplevelse, medarbejdertrivsel og forretningsresultater.

# Fejl 1:

At fokusere på funktioner  
frem for forretningsmål

## Mange virksomheder starter deres systemskifte med en lang liste over funktioner, de ønsker sig.

Men et ticketssystem skaber ikke værdi, fordi det har flest funktioner. Det skaber værdi, fordi det understøtter konkrete forretningsmål.

Hvis målene er uklare, risikerer I at investere i funktioner, der aldrig bliver brugt, eller vælge en løsning, der ikke understøtter jeres reelle behov.

### Typiske konsekvenser

- Manglende afkast på investeringen
- Kompleks implementering
- Lav brugeradoption
- Uklare succeskriterier

### Sådan undgår I fejlen

Definér de forretningsmæssige mål, før I vurderer systemer.

Spørg jer selv:

- Hvilke udfordringer skal det nye system løse?
- Hvilke KPI'er ønsker vi at forbedre?
- Hvilke processer skal automatiseres?
- Hvordan skal kundeoplevelsen styrkes?

Eksempler på mål kan være:

- Reducere svartider med 30 %
- Øge selvbetjeningsgraden med 20 %
- Forbedre kundetilfredsheden
- Reducere manuelle opgaver for agenterne

# Fejl 2:

At undervurdere  
data og migrering

## Datamigrering er ofte den mest komplekse del af et systemskifte – og samtidig den mest undervurderede.

Det handler ikke kun om at flytte historiske tickets. Det omfatter også kundedata, workflows, makroer, rapporter, integrationer og vidensartikler. Uden en klar plan kan resultatet blive mangelfulde data, forkerte rapporter og ineffektive arbejdsgange.

### Typiske konsekvenser

- Datatab
- Dårlig datakvalitet
- Manglende historik
- Driftsforstyrrelser efter go-live

### Sådan undgår I fejlen

Kortlæg jeres data tidligt i processen.

Beslut:

- Hvilke data er kritiske?
- Hvilke data kan arkiveres?
- Hvilke integrationer skal bevares?
- Hvilke rapporter er forretningskritiske?

Gennemfør altid testmigreringer, før I går live.

Et systemskifte er samtidig en oplagt mulighed for at rydde op i data, processer og arbejdsgange.

# Fejl 3:

At kopiere gamle processer  
ind i det nye system

## Mange organisationer bruger deres nuværende setup som skabelon for det nye.

Det virker umiddelbart effektivt – men betyder ofte, at gamle ineffektive arbejdsgange videreføres. Et nyt ticketsystem er en mulighed for at gentænke, forenkle og automatisere.

### Typiske konsekvenser

- Begrænset effektivisering
- Lav automatiseringsgrad
- Komplekse workflows
- Manglende udnyttelse af AI

### Sådan undgår I fejlen

Tag udgangspunkt i kunderejsen frem for det eksisterende system.

Kortlæg:

- Hvor opstår flaskehalse?
- Hvilke opgaver er manuelle?
- Hvilke henvendelser går igen?
- Hvor kan AI skabe værdi?

Design processer, der er skabt til fremtidens kundeservice – ikke fortidens.

# Fejl 4:

At glemme medarbejderne

## Selv den bedste teknologi skaber ingen værdi, hvis medarbejderne ikke tager den til sig.

Mange implementeringer fokuserer primært på teknik og overser den menneskelige side af forandringen. Agenterne er dem, der skal bruge systemet hver dag. Deres erfaringer og behov er afgørende for succes.

### Typiske konsekvenser

- Lav brugeradoption
- Frustrerede medarbejdere
- Faldende produktivitet
- Øget modstand mod forandringer

### Sådan undgår I fejlen

Involvér medarbejderne tidligt.  
Udpeg superbrugere, og skab ejerskab gennem hele processen.

Priorité:

- Træning og onboarding
- Tydelig kommunikation
- Løbende feedback
- Opfølgning efter go-live

Når medarbejderne forstår formålet med forandringen, bliver de en del af løsningen.

# Fejl 5:

At vælge en leverandør frem  
for en partner

## Et ticketsystem er ikke et engangsprojekt.

Kundebehov ændrer sig, nye kanaler opstår, og mulighederne inden for automatisering og AI udvikler sig konstant.

Derfor er det afgørende at vælge en partner, der kan understøtte jeres udvikling på lang sigt.

### Typiske konsekvenser

- Manglende optimering
- Lav udnyttelse af platformen
- Begrænset innovation
- Behov for dyre tilpasninger senere

### Sådan undgår I fejlen

Vælg en partner, der kan hjælpe jer med mere end implementering.

Den rette partner bidrager med:

- Strategisk rådgivning
- Procesoptimering
- Forandringsledelse
- Integrationer
- AI og automatisering
- Løbende optimering

Det handler ikke kun om at komme godt i gang – men om at skabe værdi over tid.

# Tjekliste

Er I klar til at skifte  
ticketsystem?

Inden I træffer den endelige beslutning, bør I kunne svare ja til følgende spørgsmål:

- Har vi defineret klare forretningsmål?
- Kender vi vores vigtigste KPI'er?
- Har vi kortlagt vores nuværende processer?
- Har vi en plan for datamigrering?
- Har vi identificeret muligheder for automatisering og AI?
- Er medarbejderne involveret?
- Er roller og ansvar tydeligt defineret?
- Har vi en plan for træning og onboarding?
- Har vi valgt en langsigtet partner?

available

# Available

## – Mere end Zendesk

Hos Available hjælper vi virksomheder med at skabe moderne kundeserviceoplevelser, der kombinerer mennesker, processer og teknologi. Vi understøtter hele rejsen – fra strategi og behovsafdækning til implementering, adoption og løbende optimering.

Vi hjælper blandt andet med:

- Valg og implementering af ticketsystemer
- Procesoptimering og automatisering
- Datamigrering og integrationer
- AI-strategi og AI-løsninger
- Forandringsledelse og træning
- Løbende rådgivning og optimering

Vi er mere end en implementeringspartner. Vi er jeres partner i fremtidens kundeservice.

## Klar til at tage næste skridt?

Book en uforpligtende workshop, og få en vurdering af jeres nuværende setup, risici og muligheder.

Få en gratis workshop

Eller ring på 52 51 62 64