



Semler Gruppen Retail- og digitaliseringsdagen 2024

Semler Gruppens digitale transformation - øget selvbetjening og kundesvendte løsninger

Anna Ditte Ernø-Heising
Morten Rye Christensen
3. September 2024

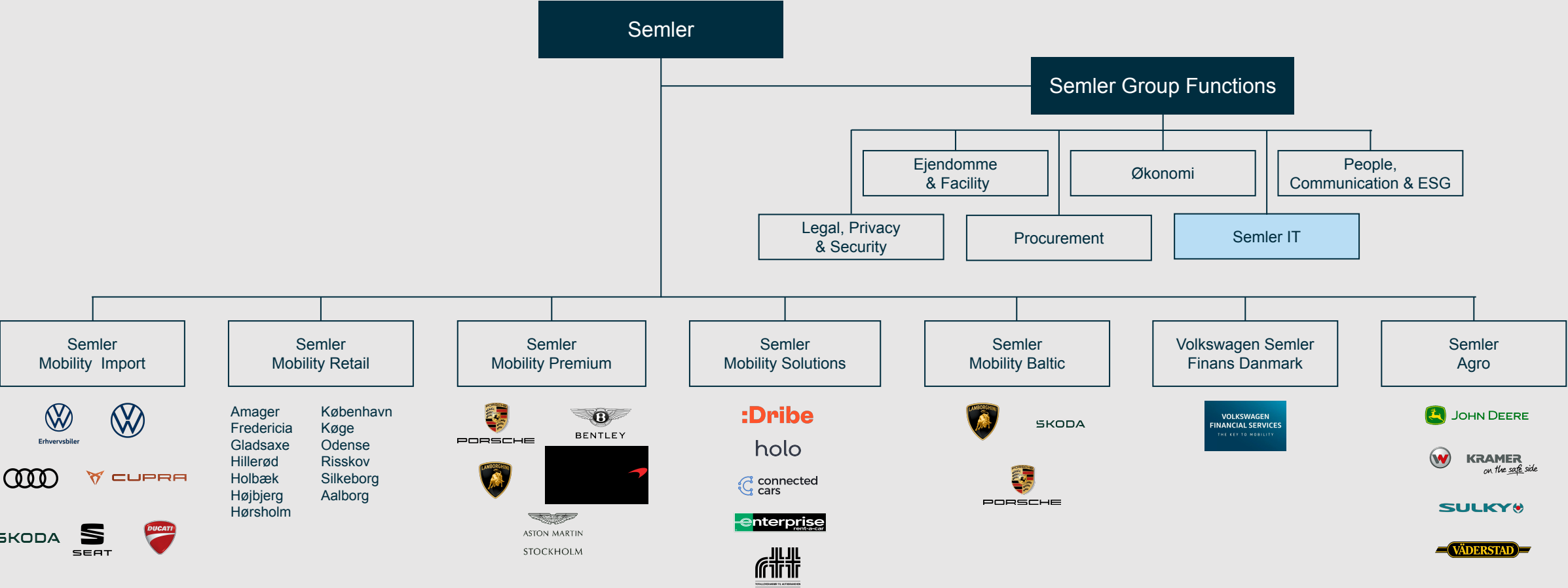
SEMLER

Agenda

- **Introduktion til Semler Gruppen & Semler IT**
- **Semlers digitale rejse**
 - Fra legacy til cloud
 - Vores roadmap
- **Sådan har vi forbedret vores services**
 - Udefra-ind perspektiv
 - Den agile tilgang
- **Kunderejsen og self-service initiativer**
 - Serviceportalen - [Help.semmler.dk](https://help.semmler.dk)
 - Forhandler app
 - Digital Adoption Platform (DAP)



Semler Gruppen



Semler Gruppen har en førende markedsposition i Danmark og aktiviteter i hele Norden og Baltikum

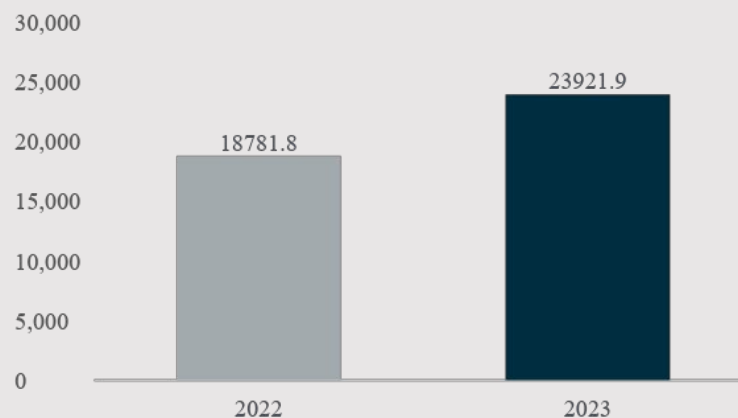
Semler Gruppen har en førende markeds-position i Danmark

- Med sin **brede portefølje** leverer Semler Gruppen **en ud af fire biler** på de danske veje og er landmændenes foretrukne leverandør af landbrugsmaskiner.
- Vi har mere end **100 års erfaring**, men vi fortsætter med at investere i fremtidens løsninger for at blive ved med at være de førende på markedet og **den innovative frontløber** i bilindustrien.

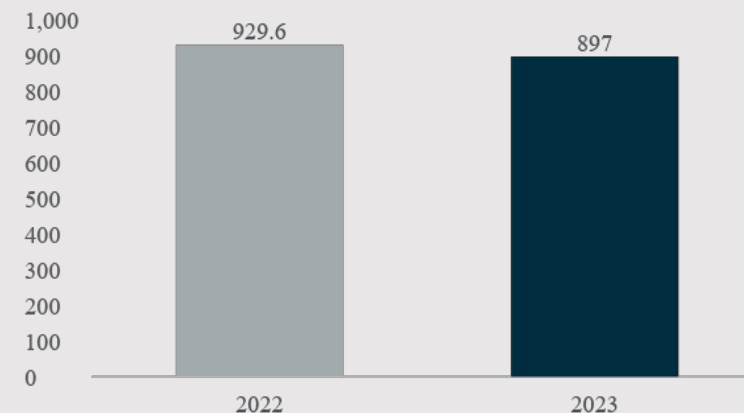
Antal medarbejdere

3.200

Omsætning 2023 (mio. kr.)



EBT 2023 (mio. kr.)



Det stormer lidt i vores branche

BØRSEN

SENESTE NYT

KURSER

VIRKSOMHEDER

Tesla sænker prisen på Model 3

Tesla sænker prisen på Model 3 i en række lande, også i Danmark. Produktionen skal svare til efterspørgslen, siger Elon Musk



Samfund

11. nov. 2023

Gem artikel

Kæmpe prisfald på brugte biler

Lige nu falder prisen på bemærkelsesværdigt mange brugte biler hos Bilbasen

24

Jyllands-Posten

LOG IND

Nu reagerer Tesla – varsler prisstigninger efter Kina-told

Som det første bilmærke siger Tesla nu, at man forventer at måtte hæve bilpriserne pga. den nye og markante told fra EU, der straffer elbiler fremstillet i Kina. Købere opfordres til at slå til hurtigt, hvis man vil undgå prisstigninger.

DEL ARTIKLEN

GIV ARTIKLEN

GEM PÅ LÆSELISTE



Tesla Model 3 fik lige nu til 299.900 kr. efter et stort prisfald for få uger siden. Nu kan prisen stige igen. Foto: Jonas Ahlstrøm

Penge

I går

Gem artikel

EU vil indføre milliardtold på kinesiske elbiler

Fra næste måned vil EU-Kommissionen indføre told på op til 25 procent på importerede kinesiske elbiler



BØRSEN

SENESTE NYT

KURSER

ULRIK DREISIG

PERSPEKTIV

Handelskrig om elbiler ulmer – kan være et stort selvmål



Ursula von der Leyen og Kinas præsident Xi Jinping.



SEMLER

Og bilindustrien er i stor forandring disse år...



Kilde: Reimagining Automotive, Microsoft, januar 2023

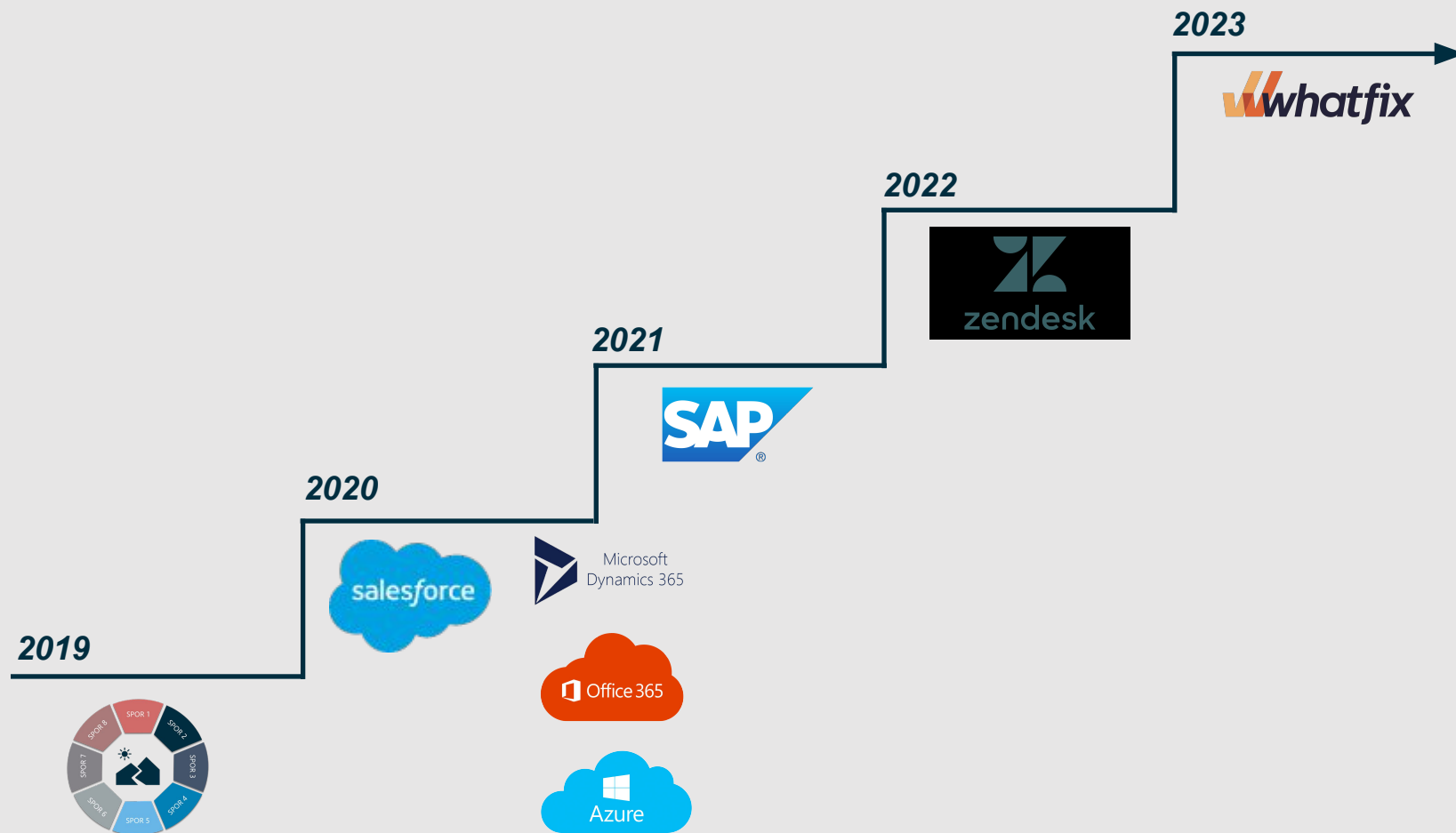
Vi skal være

Den mest digitale, effektive og kundesvarende leverandør af mobilitetsydelser

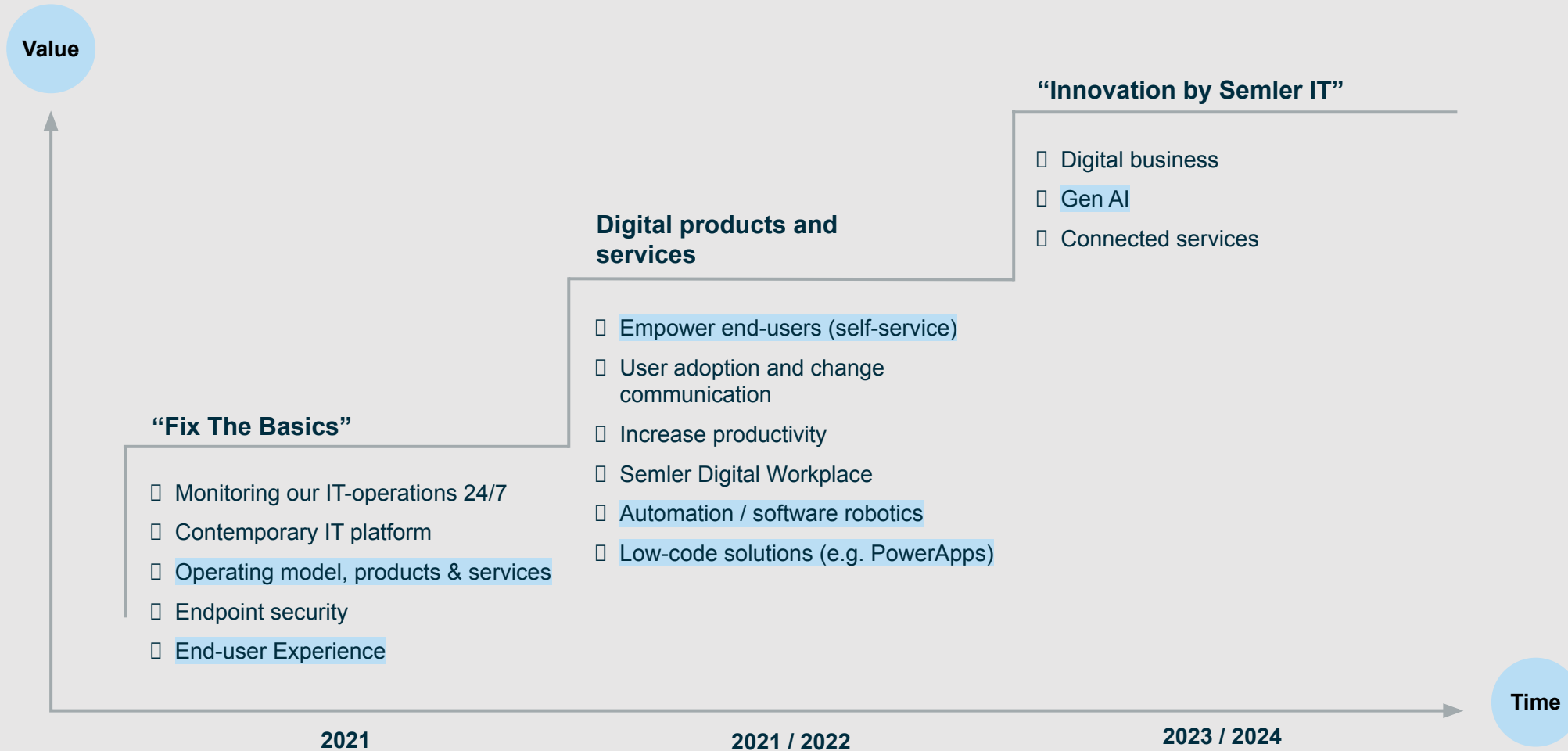
SEMLER

Ny digital strategi

... flere nye systemer og forretningsområder



Vores Roadmap

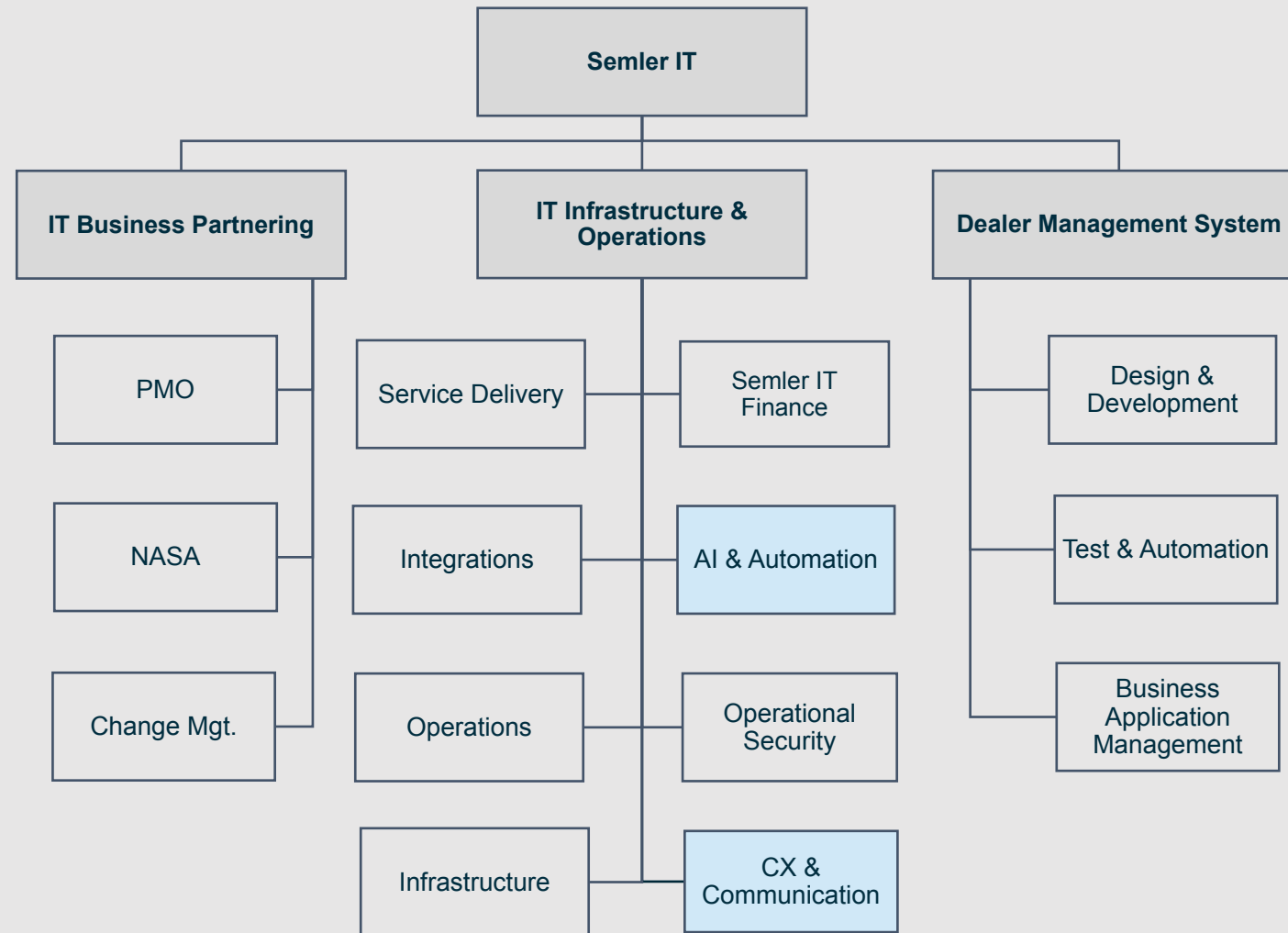


Sådan har vi forbedret vores services

*... det skal være nemmere at være kunde hos
Semler IT*

Semler IT

... fit for the future

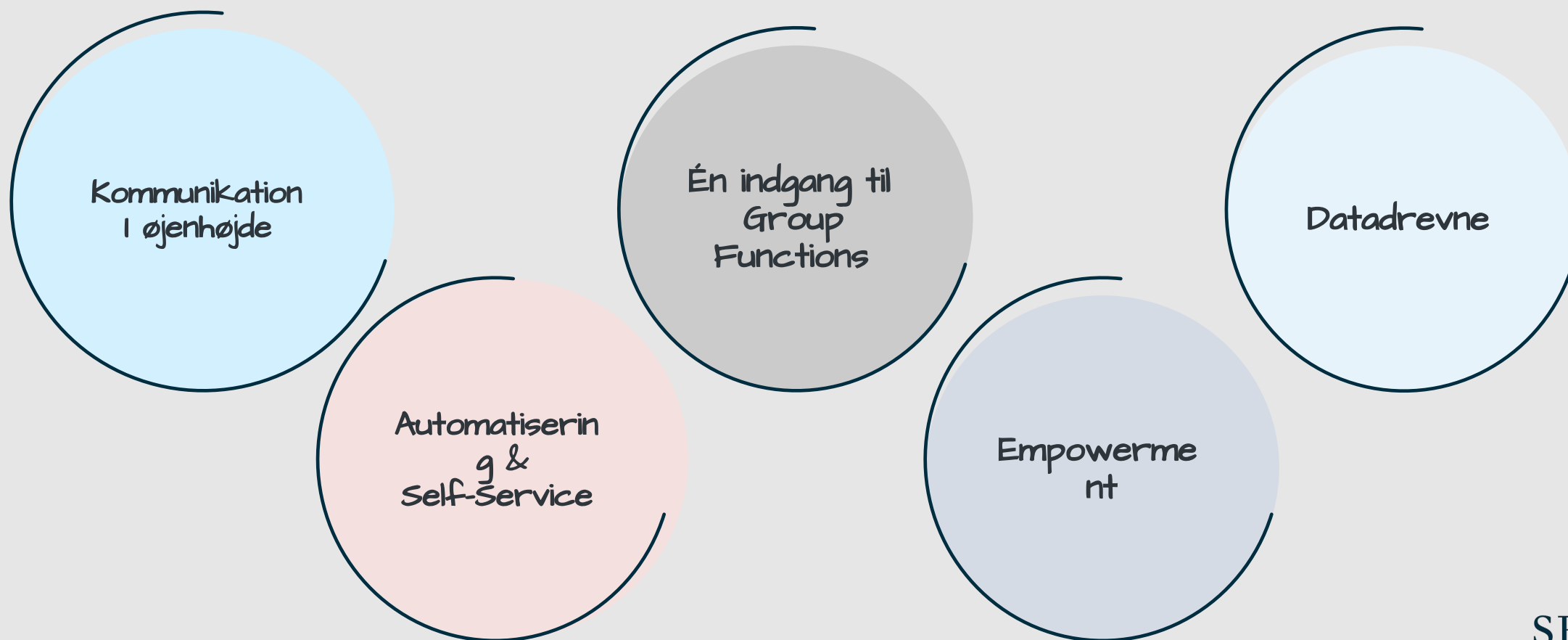


Hvad ønsker kunderne?

- ✓ Høj opetid på vores platforme/systemer
- ✓ Tilgængelighed i Servicedesk
- ✓ Mere selvbetjening
- ✓ Løbende information om opgaver
- ✓ Kvalitet i leverance
- ✓ Information om nedbrud mv.



Nye initiativer på baggrund af brugerundersøgelser



Den agile tilgang



Korte tykke
sprints



Less is more



Brugerinvolvering



Hyppige releases



Én fælles indgang – help.semler.dk

Hvorfor?

- Én indgang til Semler Services
- Forbedret brugeroplevelse
- Forbedret selvbetjening
- Forbedret vidensdeling

Indhold

- Vejledninger og brugerguides
- FAQ'er
- Serviceportal
- Bestillingsformularer (printer, telefon, PC mv.)
- IT Driftstatus

The screenshot displays the help.semler.dk website. The top navigation bar includes the SEMLER logo, SharePoint branding, a search bar, and user information for Tania Jørgensen. Below this, a secondary navigation bar lists various service areas like 'Startsiden', 'Semler Intranet', and 'Service & Support'. The main header prominently features 'help.semler.dk'. The content area is titled 'Vi har samlet al info, hjælp og Serviceportal ét sted. Og det er her.' and provides instructions on how to find help. A large grid of service tiles is shown, including IT, HR, Facility, Academy, Kommunikation, Privacy & Security, Legal, and Løn. On the right side, there is a sidebar with 'IT Driftstatus' and 'Servicedesken' sections.

IT Driftstatus

- AutocorePortal
- Analyse & Rapport
- Fabrikssystemer
- Øvrige IT Systemer
- Dynamics 365FO (AX)
- Autocore Vista 3270
- Netværk
- Microsoft 365
- Telefoni

Servicedesken

I Servicedesken sidder vi altid klar til at hjælpe dig med dine IT-udfordringer. Vi hjælper med support af alt fra PC-problemer til AutoCore og fabrikssystemer.

Åbningstider

Mandag – Fredag: 07.00 – 16.00

Serviceportalen

... én fælles indgang til Semler Group Functions

1

Serviceportal

IT

Brugeradministration, ServiceDesk, Autocore & Notes, Process & Automation

HR

Rekruttering, ansættelser, personalejura, arbejdsmiljø

Facility

Gæster, kantine, mødeservice, kontorarkitektur, rengøring, kørel, hjemmearbejdsplads, fejlmelding

Academy

Kursustilfælde, kurshistorik, kursusafmelding, spørgsmål vedr. uddannelse

Kommunikation

Logoen, intranet, ...

Privacy & Security

GDPR, sparring, Databrud, Databehandlingsaftaler, Leverand...

Legal

Salg & eftermarked, marketing, konkurrence, kontrakter, manolende

Løn

Indberet løn, spørgsmål til lønseddel, ...

2

Group Data

Datawarehouse, Synapse, PowerBI, Data Mgmt

3

Serviceportal

HR

Administration

Rekruttering, ansættelseskontrakter, stillingsopslag, udarbejdelse af aftaler

Jura

Personalejura, overenskomster, sparring og rådgivning, rettigheder

Udvikling

Uddannelser, træning, lederudvikling, personlighedsværktøjer, sparring, MTU, GROW

Arbejdsmiljø

Sparring, rådgivning, lovgivning, APV, trivsel, sikkerhed, kemi, sundhedssikring

4

SEMLER

Gå til Help

Serviceportalen > HR Jura > Barsel

Barsel

Opret sag

FAQ

Hvad er reglerne i forbindelse med barsel?

Relevante artikler fra Intranettet

Barsel mv.

Medarbejderhåndbogen

Fandt du ikke hvad du søgte?

Opret sag

5

Serviceportalen > HR Jura > Barsel

Opret en henvendelse til HR Jura

CC (valgfrit)

Tilføj e-mails

Emne

Beskrivelse

T B I

Foreslåede artikler fra intranettet

Barsel mv.

Medarbejderhåndbogen

Angiv detaljer om din anmodning. Et medlem af vores supportpersonale vil besvare anmodningen snarest muligt.

Vedhæftede filer (valgfrit)

Tilføj fil eller slip filer her

Indsend

GenAI forbedrer servicerejsen

... både for kunderne og Semler Group Functions

AI genereret svar til agenten på baggrund af FAQ'er i Zendesk og SharePoint knowledge artikler

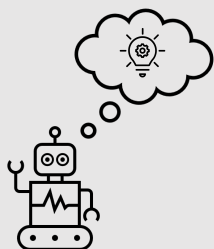


Autogenereret og intelligent svar med forslag til selvhjælp og forventet svartid



Fordele

- ✓ Følge egne sager
- ✓ Self-service, FAQ og knowledge artikler
- ✓ Kommunikation i øjenhøjde





Forhandler appen

Forhandler app til de IT-ansvarlige

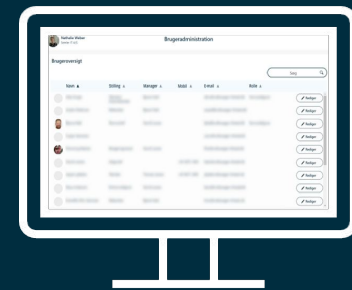
Brugerrejse
n



Indehavere/IT-ansvarlige hos de private forhandlere

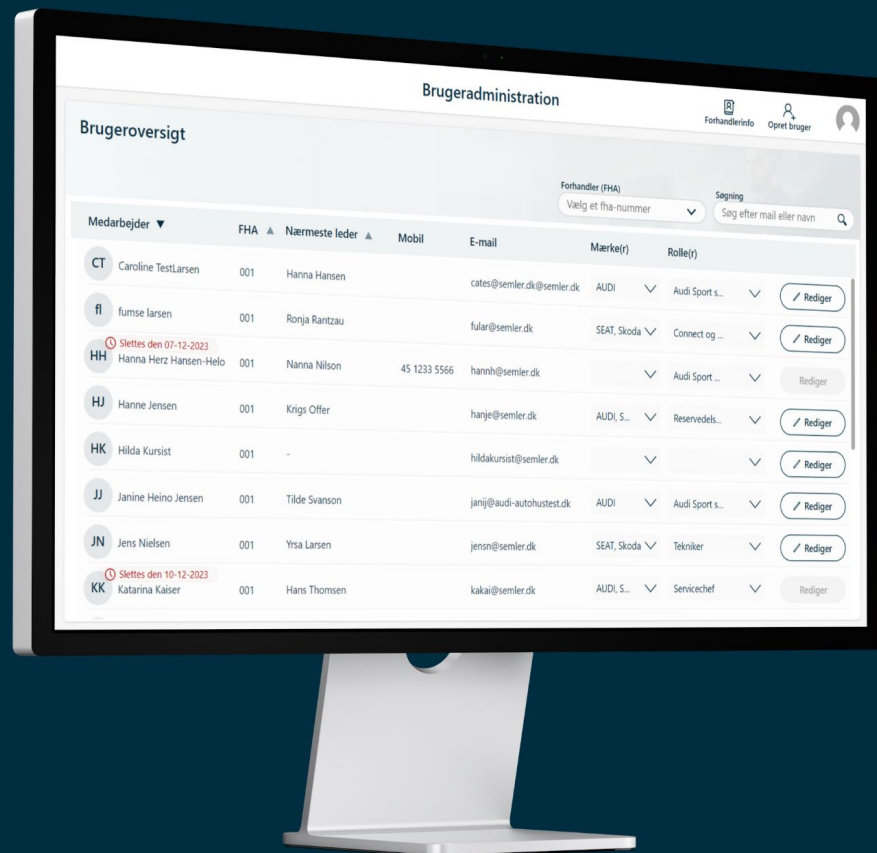


Serviceeskens



Brugeradministratio
n

Forhandler app til de IT-ansvarlige



Funktionalitet

- Oprette nye brugere
- Redigere stamdata på eksisterende brugere
- Nedlægge brugere
- Ændre kontaktpersoner i forretningen
- Password reset

Password reset - selfservice

1

Serviceportal

IT

Brugeradministration, ServiceDesk, Autocore & Notes, Salesforce, D365 AX

Kommunikation

Logoer, PowerPoint, skabeloner, fejl på intranettet, inforskærme, website

Servicecenter

Ibistic, Acubiz, Brobiz, Benzinkort, Bøder, Lagertilskrivninger, Fakturakopier, Udbetalinger

2

Serviceportal

IT

Servicedesk

Brugeradministration, Indmelding af fejl og udfordringer i systemer, Anden hjælp og rådgivning

Salesforce

Forslag til udvikling og spørgsmål. Fejlmelding skal til IT-Servicedesk

3

Serviceportal

IT > Servicedesk

Hjælp og rådgivning

Hjælp eller rådgivning til en problemstilling. Ikke fejl eller nedbrud

Nulstil kodeord

Her kan du nulstille dit kodeord til Autocore og Autocore portalen

4

Brugeradministration

Brugerprofil

Naja Munster

BRUGER

Fornavn: Naja

Efternavn: Munster

KONTAKTINFO

E-mail: najmu@semmler.dk

Arbejdstelefon: 0045 7788 9999

Mobiltelefon: -

ARBEJDSPLADS

Forhandler: 001 - TestForhandler

Adresse: Audigade 1, 9999 Audisør

JOBINFO

Stilling: Test

Brand(s): VWP

Rolle(r): Indehaver/direktør/filialchef

Nærmeste: Naja Mu

Adgange

Slet bruger

Lås bruger op

Nulstil Microsoft-kodeord

Nulstil AutocorePortal-kodeord

Nulstil Autocore-kodeord

Tilbage

Gem ændringer

< Semler IT

tirsdag 16. april

Anmodning om nulstilling af kodeord for Notes var succesfuld.

Din midlertidige kode: dAAkx#8onkR8tn-
Bemærk: Hvis din konto er låst, kan der gå op til 15 minutter før den midlertidige kode virker.

Mvh Semler IT 12.03

Medarbejder modtager SMS



Digital Adoption Platform WhatFix

SEMLER SharePoint

Søg i SharePoint Dev Mode

Startsiden

Startsiden Semler Intranet Forretning & Strategi Mennesker & Kultur Service & Support Platforme & Værktøjer Park Allé A - Z Rediger Internal Følger ikke Webstedsadgang Gå til Forbindelser

+ Ny Sidedetaljer Analyse

Udgivet den 24.5.2024 Del Rediger

Semlers digitale hjælper

Vi ved det nogle gange kan være svært at navigere rundt på vores Intranet og finde svar på det du søger.

Derfor er vi glade for at kunne præsentere din nye digitale hjælper!

Denne funktion kan nemt guide dig frem til det du søger.

Klik på **Kom i gang** for at se hvordan 😊



Kom i gang

Dashboard

Semler Intranet
Semler Gruppens intranet for alle...

InfoNet
Hold dig opdateret med al info fra Seml...

Autocore
Autocore

Systemer og portaler

Acubiz Portfolio Management Autocore Sikkerhedsdatablade

Startsiden

Startsiden Semler Intranet Forretning & Strategi Mennesker & Kultur Service & Support Platforme & Værktøjer Park Allé A - Z Rediger Internal

+ Ny Sidedetaljer Analyse

Startsiden er din samlede indgang til informationer, vejledninger og nogle af vores centrale systemer.

Se alle

Hvordan kan vi hjælpe dig?

Søg eller stil et spørgsmål

- Hvor bestiller jeg IT-hardware?
- Hvad er der til frokost i dag?
- Hvilke ladestandere er ledige lige nu?
- Hvordan bestiller jeg mødeservice?
- Hvor finder jeg HR-Portalen?

Feedback → Acubiz

Hvordan kan vi hjælpe dig?

← Send feedback

Fandt du ikke det du ledte efter?

Fortæl os hvad du mangler *

Tilbage Send feedback

Systemer og portaler

Acubiz Portfolio Management Autocore Sikkerhedsdatablade

MitSemler Salesforce Semler Semler Academy Online InfoNet

Hvad vil vi opnå med vores Digital Adoption Platform?

Mindre...

Mere...

Tung og håndholdt brugeradoption drevet af kørende konsulenter



Digital brugertræning og understøttelse af arbejds gange

Ad hoc sidemandsoplæring og spring fra system til system for at finde information og vejledning



Bruger selvbetjening direkte i og på tværs af systemerne, der arbejdes i

Mavefornemmelser omkring brugerbehov



Indsigter på baggrund af data og brugeradfærd

Traditionel tilgang til cut-over implementering i 2026 hvor omkring 4000 brugere, fordelt over ca. 120 lokationer får helt nye måder at arbejde på



Digitalt understøttet tilgang til cut-over implementering i 2026 hvor omkring 4000 brugere, fordelt over ca. 120 lokationer får helt nye måder at arbejde på

Seneste 7 dage

Ny chat

Ny chat

Ældre end 7 dage

Ny chat

Velkommen til SemlerGPT

SemlerGPT er din helt egen AI-assistent, som er designet til at gøre din arbejdsdag lettere og mere produktiv.

Bemærk du er altid selv ansvarlig for at verificere korrektheden af generativ AI's output. Ingen AI output bør sendes direkte til kunder, uden at et menneske har verificeret, at det er korrekt.

Tryk **Kom i gang** og lær hvordan du bruger SemlerGPT

Kom i gang

Personlig produktivitet

Jeg kan hjælpe med at optimere tidsstyring, dokumenthåndtering og idéudvikling for at udnytte dit fulde potentiale.

Start chat

Hjælp til excel

Jeg er optimeret til at hjælpe dig med excel.

Start chat

Brugte annoncer

Jeg kan hjælpe med at oprette annoncetekster til brugte biler.

Start chat

SEMLER



+ Ny chat

:



Bogmærker

Seneste 7 dage

/Eldre end 7 dage









SemlerGPT

SemlerGPT er din nye AI assistent. Du kan bruge SemlerGPT til at generere tekster, finde informationer på nettet og i interne dokumenter og meget mere. For at komme i gang, kan du skrive til en af nedenstående assistenter, der er specialiseret til at løse bestemte opgaver. Spørg gerne assistenten, hvad den kan hjælpe dig med.

Semler Assisterter

Kom godt i gang med AI

Gennemgå 4 korte trin for at få mest ud af Semlers AI-chatbot

Start chat

Brugtbil annoncer

Jeg kan hjælpe med at oprette annoncetekster til brugte biler

Start chat

Personlig produktivitet

Jeg kan assistere dig i dit arbejde med en bred vifte af arbejdsopgaver.

Start chat

Oversættelse af tekster

Få hjælp til at oversætte tekster mellem alle sprog

Start chat

Hjælp til excel

Jeg er optimeret til at hjælpe dig med excel

Start chat

Det gode kundesvar

Jeg kan hjælpe med at formulere gode kundesvar. Mine svar er kun baseret på offentlig tilgængeligt data.

Start chat

Semler Groupfunctions Hjælper

Du svarer på spørgsmål relateret til semler group functions

Start chat

Personlige Assisterter

SEMLER

... Tak for jeres tid 😊

Spørgsmål?