

Velkommen til AI i Norlys

#Kristian Hjort-Madsen //

Tre budskaber for at lykkes...

AI bliver
differentiatoren

Der kommer et
A- og B-hold

Det kræver et skift
i adfærd...

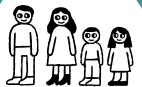
Vi er Norlys



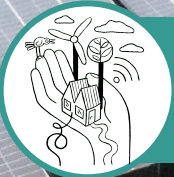
Danmarks største integrerede tele- og energikoncern, som udspringer af flere end 40 fusioner.



Leverer fibernet, energi, ladestandere, tv, internet og mobiltelefoni til danskerne.



800.000 andelshavere, 670 repræsentantskabsmedlemmer og 4.600 medarbejdere.



Ejer Telia, Elnetselskabet N1, OpenNet og Mjølner Informatics og majoriteten i Norlys Energy Trading, Automize og GreenLab.

Norlys' kundeselskab



Energi, ladestandere, TV,
internet og telekommunikation til
Danske hjem og virksomheder

Vi har ca. 3.5 millioner
kunderelationer på tværs af
Danmark

Arbejdsstyrke på 2.500
medarbejdere primært i
Aarhus, Aalborg og KBH

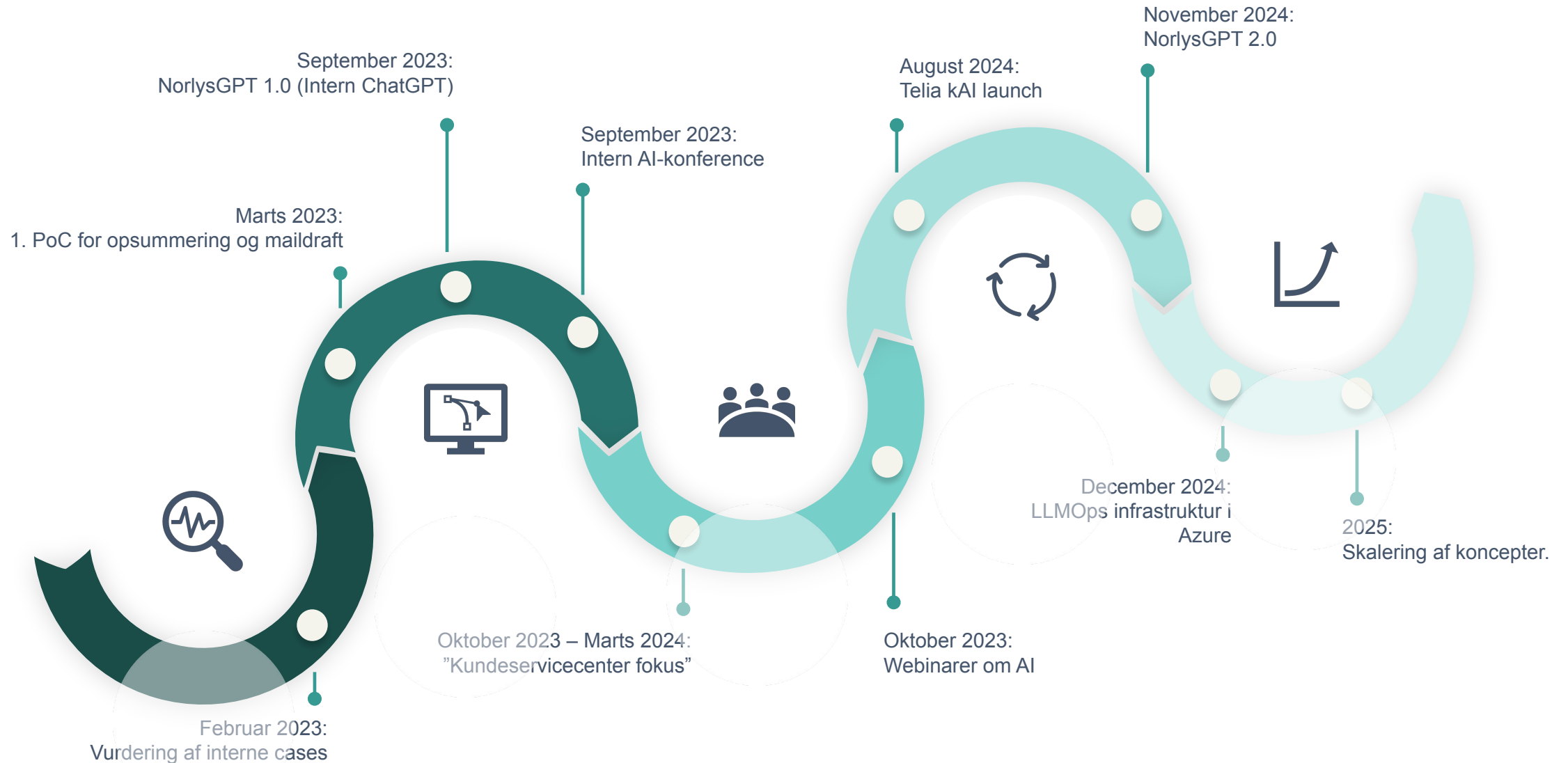
Som andelsselskab har vi et særligt ansvar for vores ejere og det samfund, vi er en del af – og det ansvar arbejder vi hver dag for at leve op til.



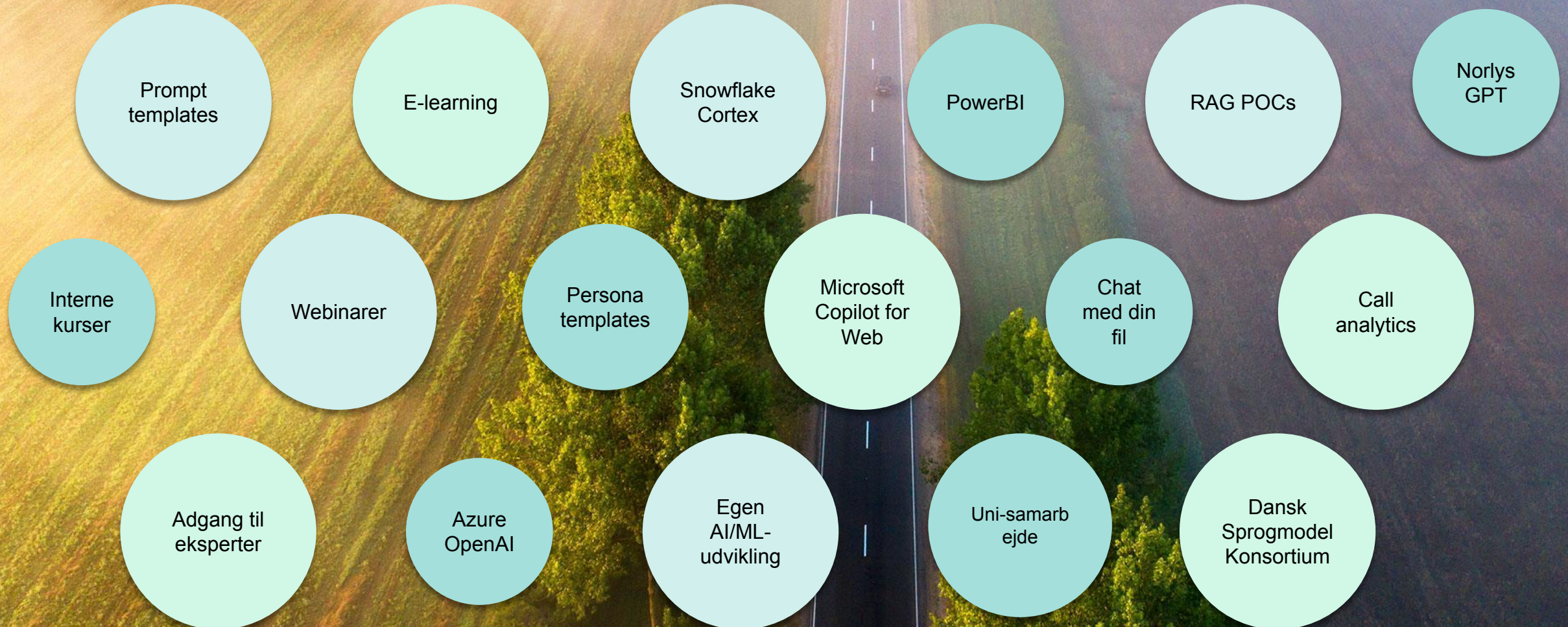
Vi skaber et digitalt powerhouse, der baner vejen for digitalisering og den grønne omstilling.

**I Norlys skal AI være en naturlig del
af hverdagen. For alle.**

Der er fart på GenAI i Norlys



... men vores AI- og ML-værktøjskasse rummer meget mere - og udvides løbende



Norlys AI/ML-cases

1. Case – NorlysGPT

Hvorfor

- En sikker, billig og nem måde for alle at få GPT-teknologien mellem hænderne
- Super nem platform til at evaluere RAG PoC's med forretningen
- Fra 0 til +70 mio. tokens behandlet seneste 30 dage
- V2.0 lanceres her i november med bl.a. filupload, prompt-delning og extensions



NORLYS

NORLYS

Start din chat

(Proof of Concept med GPT-4 Turbo. Feedback til Data Science & AI.)

Kan du hjælpe mig med at planlægge en opgave?



NORLYS Customer Service Copilot

Kundehenvendelse

Hei:

Jeg er deres kunde :) Jeg flyttet fra [lokation] til [lokation] i oktober.

Jeg har fått en faktura fra dere for første gang nå i januar og har en rekke spørsmål.

Kan dere sende meg IBAN og SWIFT? Jeg har ikke fått dansk bank konto på plass, så vil bruke mitt norsk denne gangen.

Regner med at neste regning vil jeg betale fra mitt dansk konto.

Mvh
[navn]



Svar fra Norlys Azure OpenAI

Oplysninger og beretninger fra dig til Copiloten

Hvilke opplysninger skal svaret inneholde? Forestil, at du fortæller Copiloten, hvad og hvordan den skal skrive, f.eks:

- skriv på engelsk
- jeg har checket, at kundens betaling er modtaget
- jeg kan set, at kunden nu har modtaget enhederne
- du kan også skrive, hvad svaret IKKE må indeholde.

Husk: du kan prøve flere gange, og gerne med 🍌/🍌 hver gang!

2. Case – Besvarelse af mails

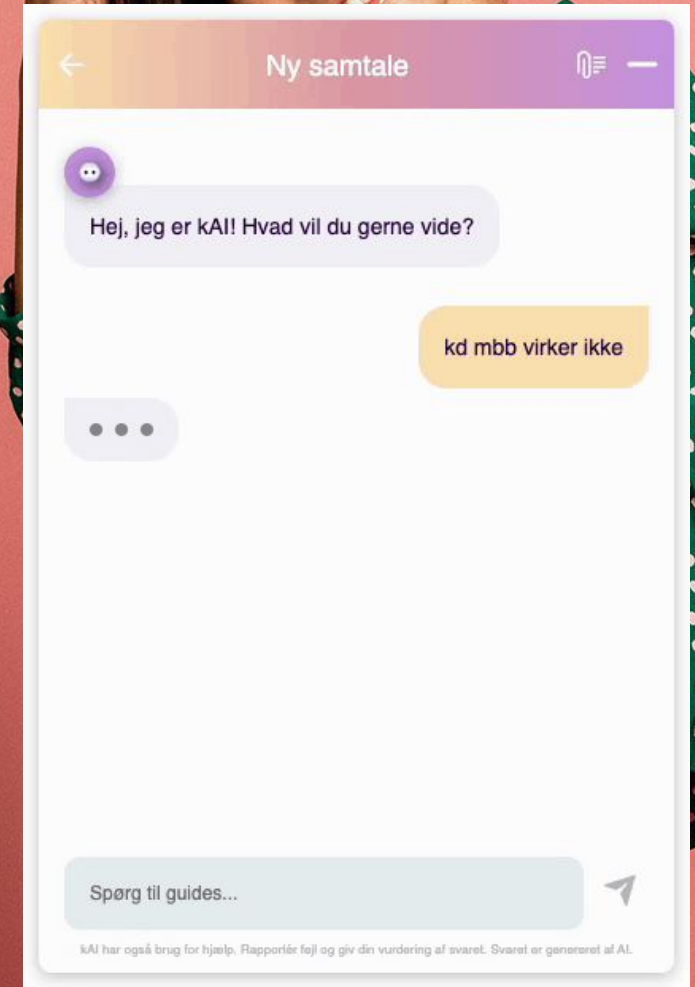
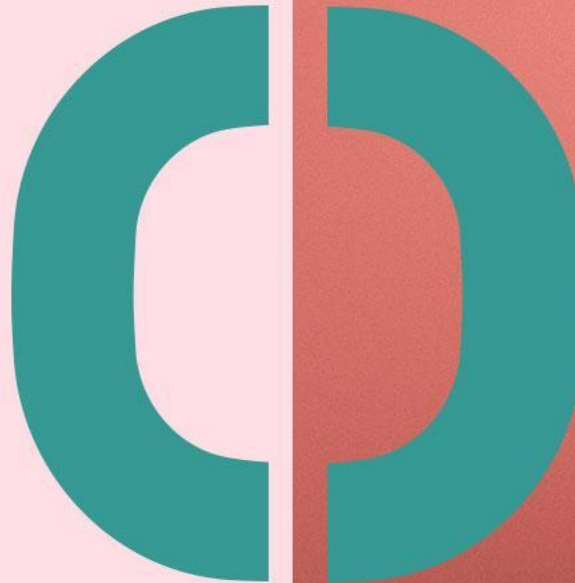
Hvorfor

- Øjeblikkelig løft af besvarelseskvalitet
- Tidsbesparelse på træning af nye medarbejdere i skriftlig kommunikation
- Kunderne får hurtigere svar
- På sigt ønsker vi at automatisere besvarelse af de henvendelser, vi med fordel kan

3. Case – Chatbot med intern viden

Hvorfor

- Kunderne får hurtigere og mere korrekte svar
- Kunderne oplever i mindre grad at blive sat på hold
- Vi reducerer omkostninger gennem færre interne viderestillinger og hurtigere behandlingstid



4. Case – Opsummering af henvendelser

Hvorfor

- Automatisk opsummering af samtalens fulde transskribering til 1-2 sætninger
- Koncise beskrivelser af henvendelsesårsag
- 30 sekunders efterbehandlingstid sparet per opkald

Eksempel på opsummering af primær opkaldsårsag

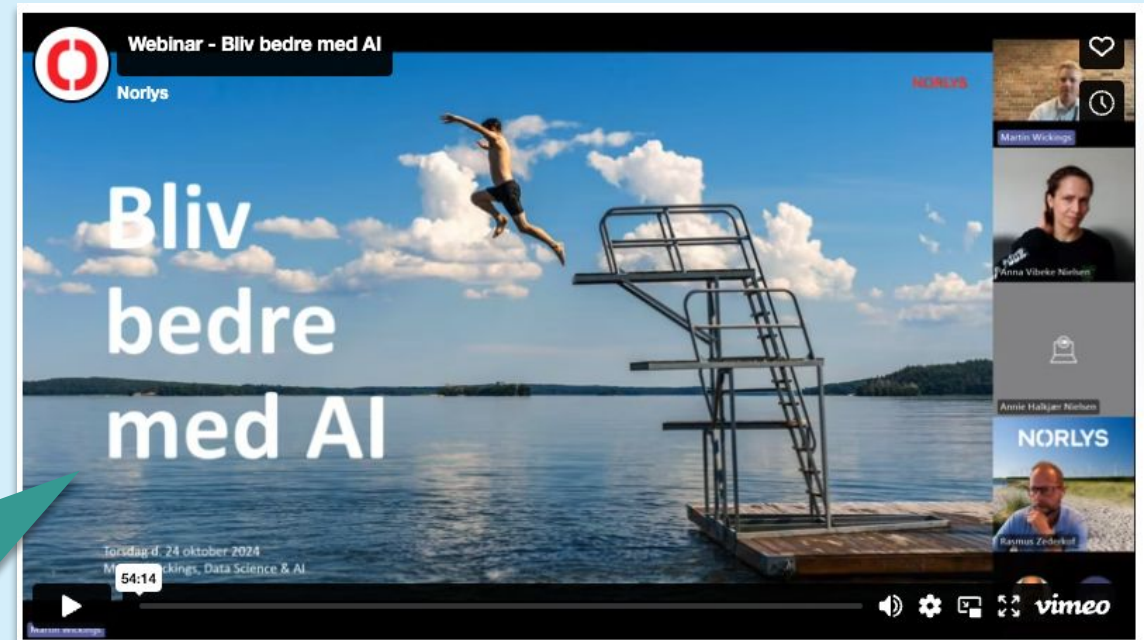
”Kunden har søgt om reduceret elafgift, men er usikker på, hvordan tilbagebetalingen foregår. Kunden oplever også problemer med at logge ind for at tjekke status på ansøgningen.”

→ Næste skridt er real-time transskribering!

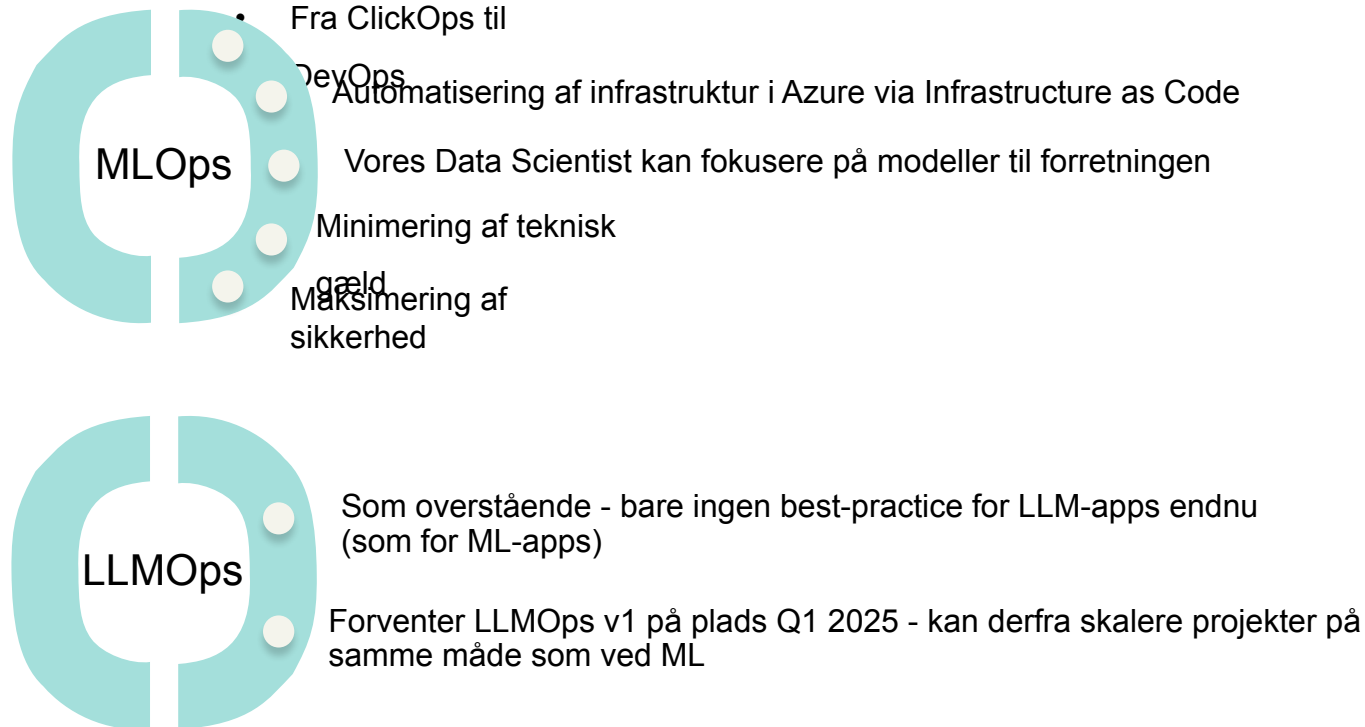
Ikke kun udvikling af teknologi, men også mennesker

- De fleste GenAI koncepter udkommer som støtteværktøjer til mennesker. Målet er at gøre dem mere effektive
- Værdien kommer derfor først ved anvendelse
- Change er altid en udfordring, vi udvikler derfor webinarer, e-learning, kurser m.m.

+200 så med live
på sidste
webinar



I Norlys skaber vi stabil drift med MLOps og LLMOps



Oktober 2024

+300.000

AI-boosted workflows i vores kundecentre

(Stabil drift er vigtigt!)

Vi træner egne ML-modeller

Vi tager gradvist mere "hjem" for bedre at kunne gøre vores modeller til en konkurrencefordel - plus der er god økonomi i det

Egne ML-modeller har flere fordele

F.eks. til klassifikation af henvendelsesårsager over tid. Giver egne modeller bedre kvalitet, mere transparens, bedre privacy m.m.

og...

meget mere CO2-venligt.

TV-anbefalinger

NBA

Skaber unikke kundeoplevelser

ML til forecast af forbrug, forecast af elpris, segmentering af husstand mm. i Norlys apps.

God økonomi i at hjemtage samt mulighed for understøtte præcist den kundeoplevelser, vi ønsker at skabe.

Forecast af kald

Kampagne-evaluering

Norlys Play kontodeling

Churn

2025

Målsætninger for AI er drevet af vores kommercielle strategi i Norlys



ALT skriftlig kommunikation forbehandles af AI



ALLE kundehenvendelser støttes i realtime af AI



NYE innovative kundeoplevelser i vores apps med AI

Vi har et stærkt Data Science & AI-team i konstant vækst og udvikling

Solid erfaring og stærke faglige kompetencer

- Data Science
- ML Engineering
- LLM Engineering
- NLP Engineering
- Data Engineering



...men vi er meget mere end det:

- Uofficiel verdensmester i Guitar Hero live
- Rejst i +100 lande
- Konkurs
- Para-OL deltager
- Rubiks 3x3 "30" sek.
- BSc's, MSc's, PhD's... you name it.



Fremtiden

Empowerment

Vi demokratiserer AI
for alle kolleger, så
alle får et løft

Paradigmeskift

Vi gendesigner vores
kerneprocesser til
fordel for kunderne

Datadrevet

Vi skaber indsigter fra
data og styrker
beslutninger

Spørgsmål?

