

AI som værktøj: Praktiske løsninger til Salgs- og Kundeservice optimering

OK a.m.b.a



Sune
Lundorff

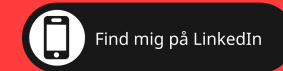
OK a.m.b.a

Sune Lundorff

OK a.m.b.a



- Afdelingsleder for optimeringsafdelingen
- Optimeringsteamet og teamets formål
- Privat Salg- og Kundecenter



Kort om OK

- Andelsselskab siden 1913
- Tankstationer kontra energiselskab
- Forsyner danskerne med energi til bil og bolig





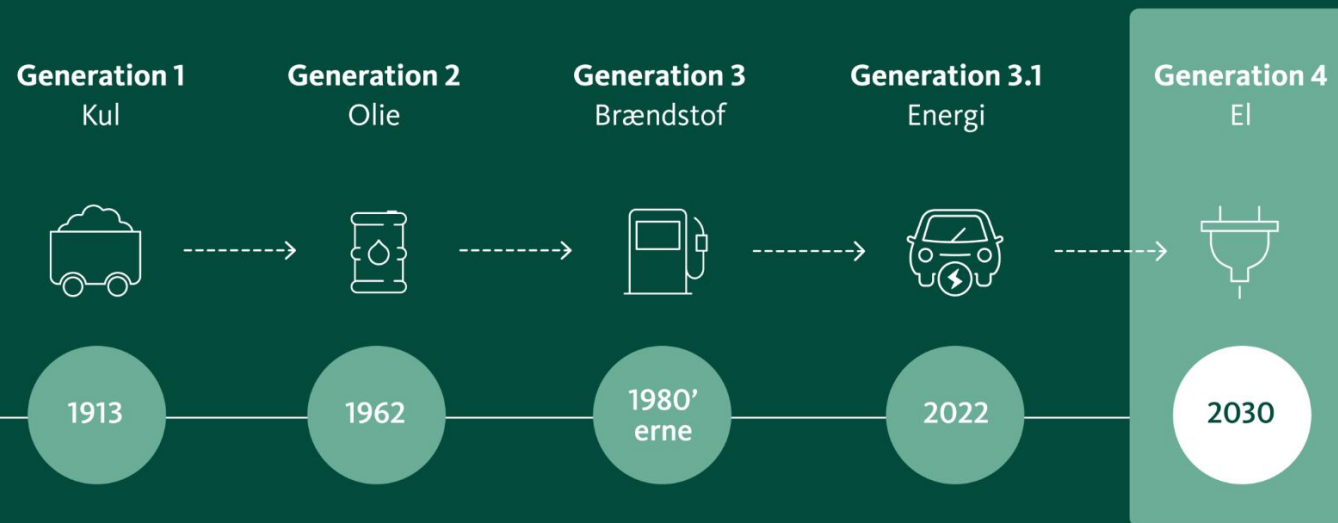
OK skal i 2030 være anerkendt som det mest ansvarlige energiselskab i Danmark –
alle er vigtige, og derfor har vi brug for dig.

CEO, Michael Løve

Kort om OK's vækststrategi

På vej mod 2030

Generation 4: Vores nye strategi står på tre ben: Brændstof, E-mobilitet og EI



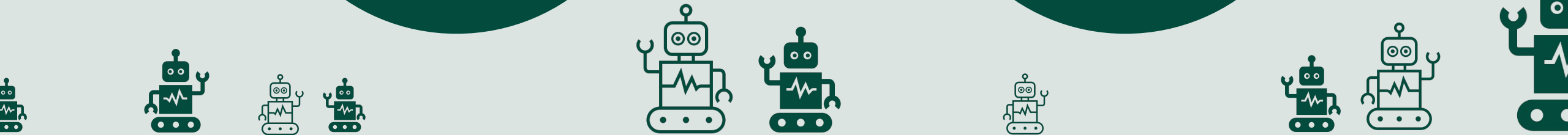
Optimeringsmuligheder i forbindelse med vækststrategi

Nye forretningsområder -
Kundernes krav til god
service =

Hvordan mindsker vi
behovet for at fordoble
vores FTE til 2028?

Medarbejdere versus AI
=

Hvornår skal man
ansætte en medarbejder
kontra sætte AI i spil?



Overvejelser i valget med AI

Skalerbar løsning, der tilpasser sig vores behov

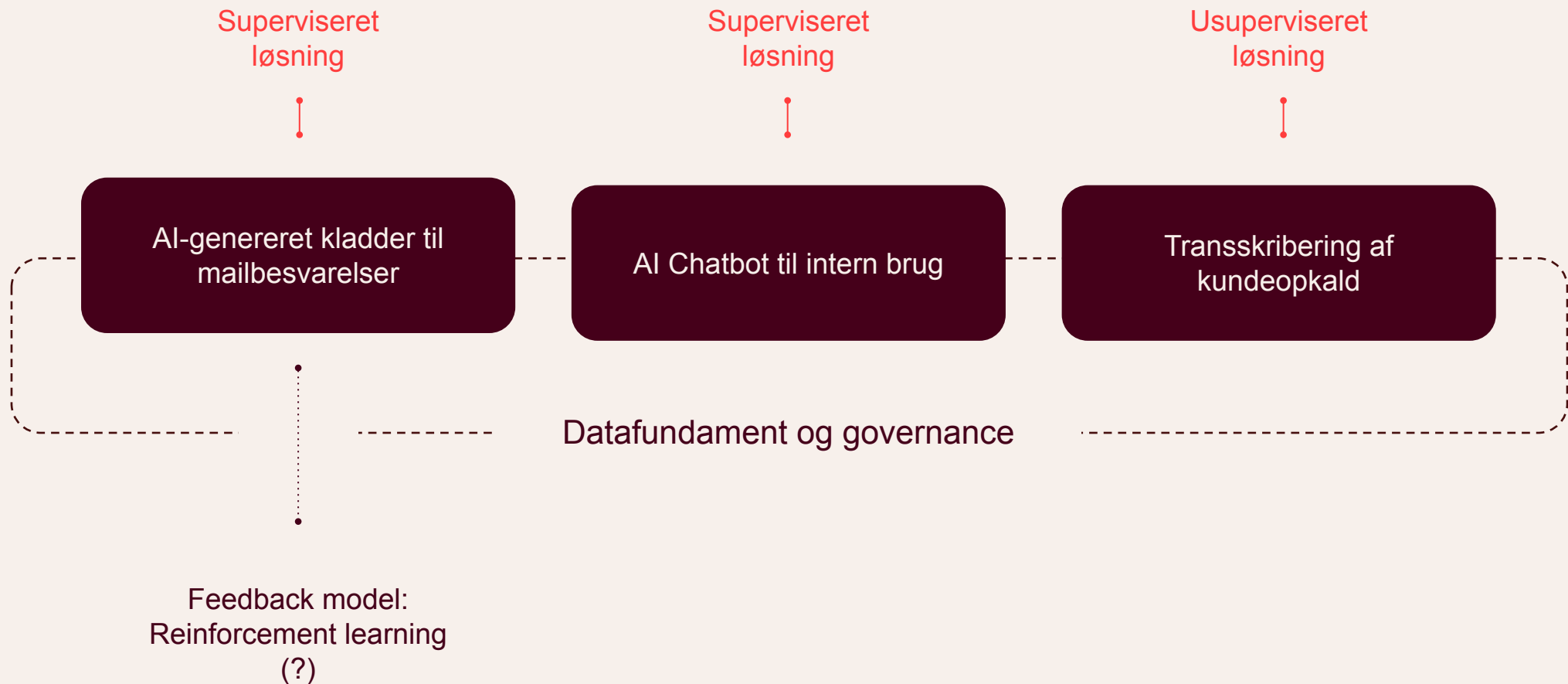
Åben kontra lukket datamiljø

Skalerbar løsning og vedligeholdelse af modellen

20 kunderådgivere VS. 4 AI-vidensbase udviklere

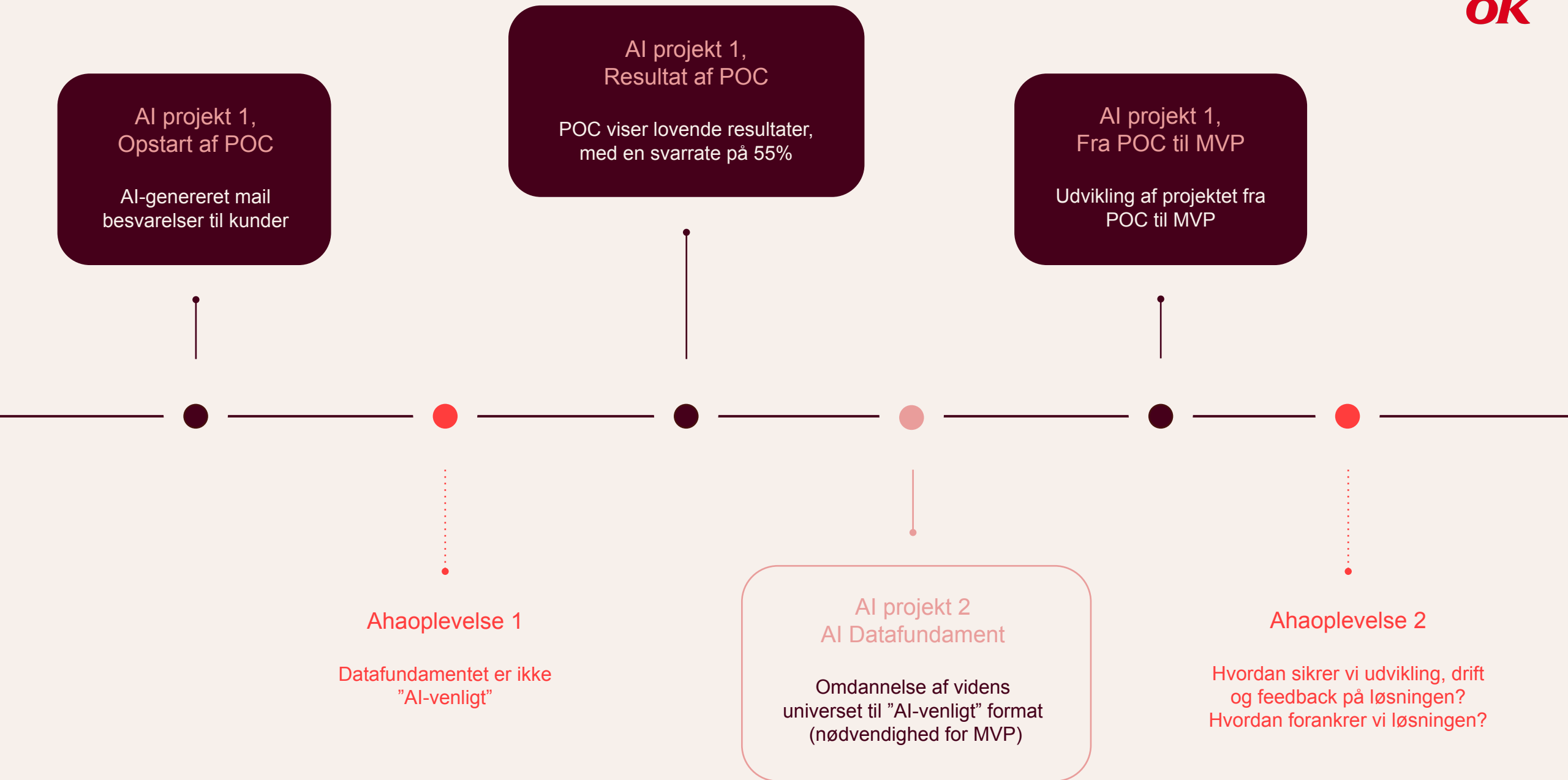
AI er et hjælpeværktøj = ikke et standalone system hos os

AI i Salgs- og Kundecenteret i OK



AI projekt 1

AI-genereret mailbesvarelser til kunder



AI projekt 1

AI-genereret mailbesvarelser til kunder & vores overvejelser

1

Kundedialogen: Professionalisme og tonalitet

2

Kundeservice funktionerne: Flere kundeservicefunktioner i én? Ét samlet OK på tværs af produkt- og henvendelsesportefølje

3

Vores vidensbase: Realitetstjek af vidensuniverset og grundige overvejelser om formuleringer deri

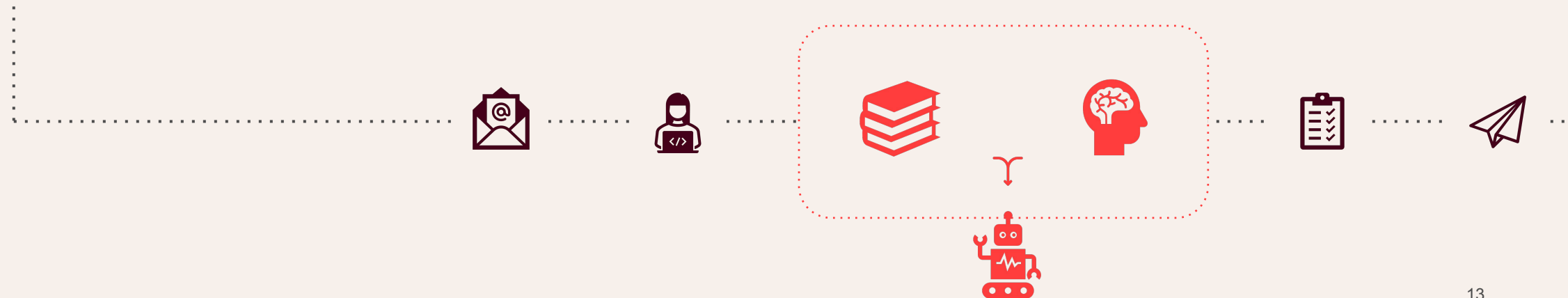
AI projekt 1

AI-genereret mailbesvarelser til kunder i praksis

Gøre de rigide opgaver effektive og overkommelige – nedskalering på opgaver, der gentager sig selv

Kompleksiteten kræver stadig fageksperter og der bliver frigivet tid til disse sager

Sammenlignet med et klassisk eksempel: *Hvor er min pakke?*



AI-genereret mailbesvarelser til kunder NU & Q4 '24

Nuværende funktionalitet

Vores AI kan allerede **skimme og hjælpe med besvarelser af mails**, hvor kunderne stiller konkrete spørgsmål.

Den er i stand til at analysere kundens tone og stemning – om de er **glade, sure eller neutrale** – baseret på sproget i henvendelserne.

Q4 '24

Videreoptimering af AI kladdegenerering

OK-autosignatur & OK-ficeret kladde-generet svar

UX Brugervenlig platform for det bagvedliggende "computerrum"

AI-genereret mailbesvarelser til kunder

POC & MVP

Mail fra kunde



AI-genereret draft til mailbesvarelse



AI draft
(AI-genereret svar)

▼ El-regning-spørgsmål om kvartalsfakturering

From:

To: ok@ok.dk ▼

Hej OK

Jeg er kunde hos Norlys i øjeblikket, men de har oplyst mig at de skifter til månedlig fakturering fra juli måned i år, hvilket ikke passer mig så godt, da jeg bor i udlandet og gerne vil undgå udgifter for hyppige internationale pengeoverførsler. Kan OK tilbyde mig en kvartalsregning?

Mange tak [Redacted]

Mai

Sent from my iPhone

Search Results

Ticket #	Agent	Subject	Sent by	From	To
2607722		El-regning-spørgsmål om kvartalsfakturering			
2607722		Tak for din mail til OK: El-regning-spørgsmål om kvartalsfakturering [OK#2607722]		OK	
2607722		Re: El-regning-spørgsmål om kvartalsfakturering [OK#2607722]	CHJM	OK Privatkundecenter	
2607722		Ai Draft		aiassistant	
2607722		Ai Draft Context		aiassistant	

▼ Ai Draft

From: aiassistant ▼ Sent: 8 Apr 24 15.50.44 Ticket#: 2607722

To:

Hej [Indsæt navn]

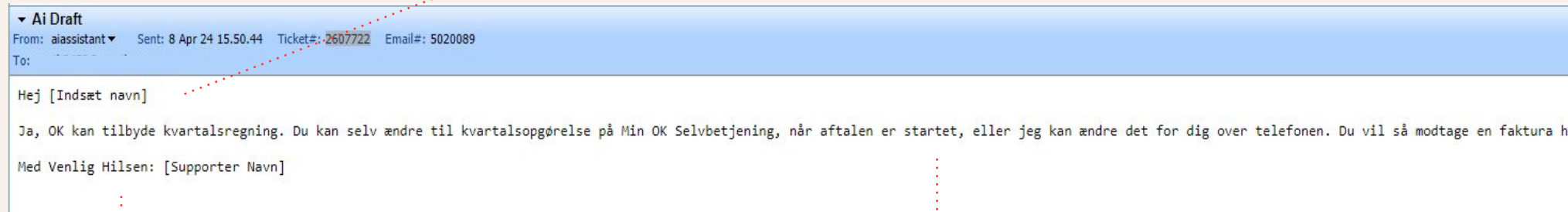
Ja, OK kan tilbyde kvartalsregning. Du kan selv ændre til kvartalsopgørelse på Min OK Selvbetjening, når aftalen er startet, eller jeg kan ændre det for dig over telefonen. Du vil så modtage en faktura h

Med Venlig Hilsen: [Supporter Navn]

AI-genereret mailbesvarelser til kunder POC & MVP

Tilføjelse af
"Tak for din henvendelse" efter
"Hej (Indsæt navn)"

AI draft
(AI-genereret svar)



Tilføjelse af
OK-signatur

Opdaterede svar på baggrund af
opdaterede vidensunivers

AI-genereret mailbesvarelser til kunder

Kom med et kig ind i
computerrummet

Ahaoplevelse 1:

Vores datafundament bestående af vidensuniverset er ikke "AI-venligt"

Erfaringer

- Vidensuniverset består af en masse regler, der tager udgangspunkt i en indforstået viden
- Formel/uformel data: AI forstår ikke uformel data = måden man formulerer sig på
- Opdatering af data i vidensfundamentet
- Governance aspektet: Strukturer, politikker, processer og procedurer
- POC resultat – nødvendighed at justere vidensunivers inden MVP

Resultat

- Vidensuniverset og dets håndbøger skal omdannes til et "AI-venligt" format
- Processen for håndbøgerne skal revurderes: 5-6 fageksperter, der opdaterer deres egne håndbøger på deres egne måde



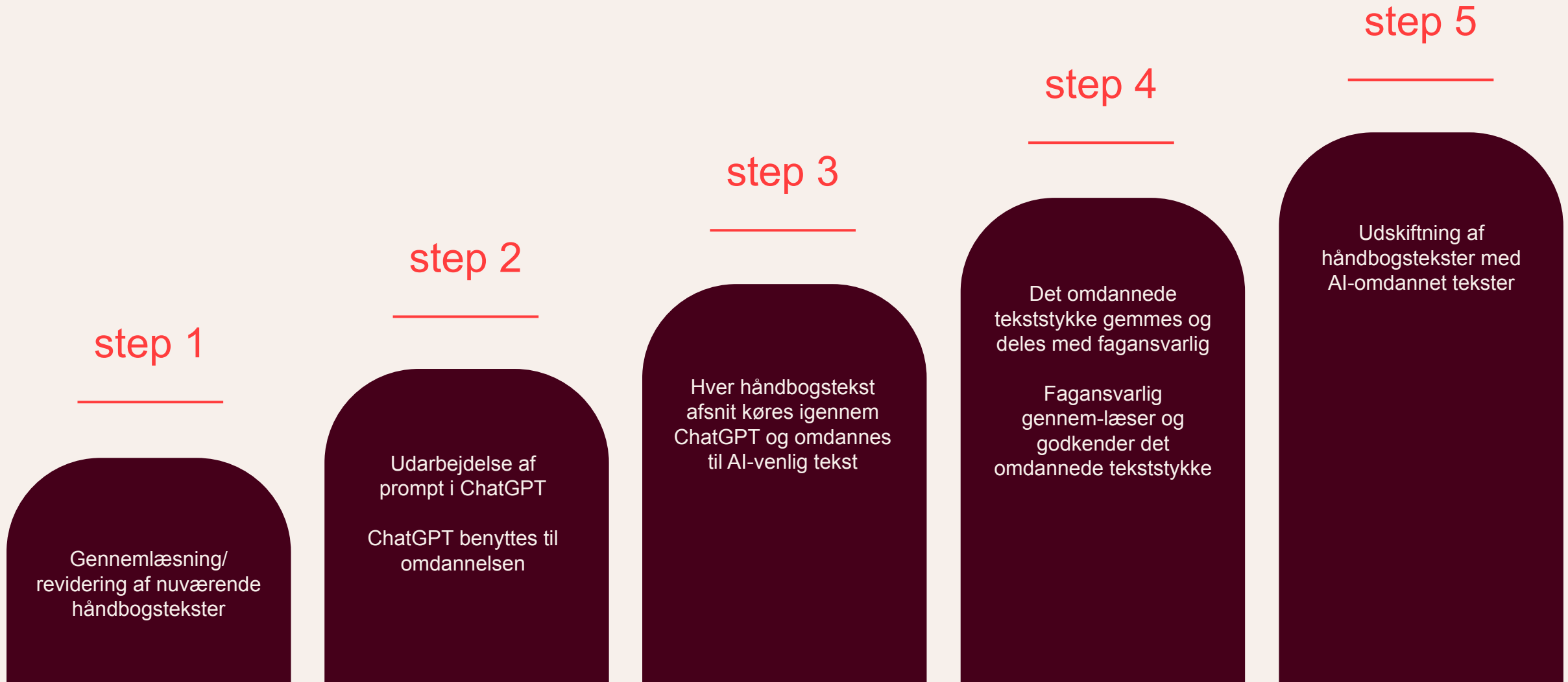
19 uger

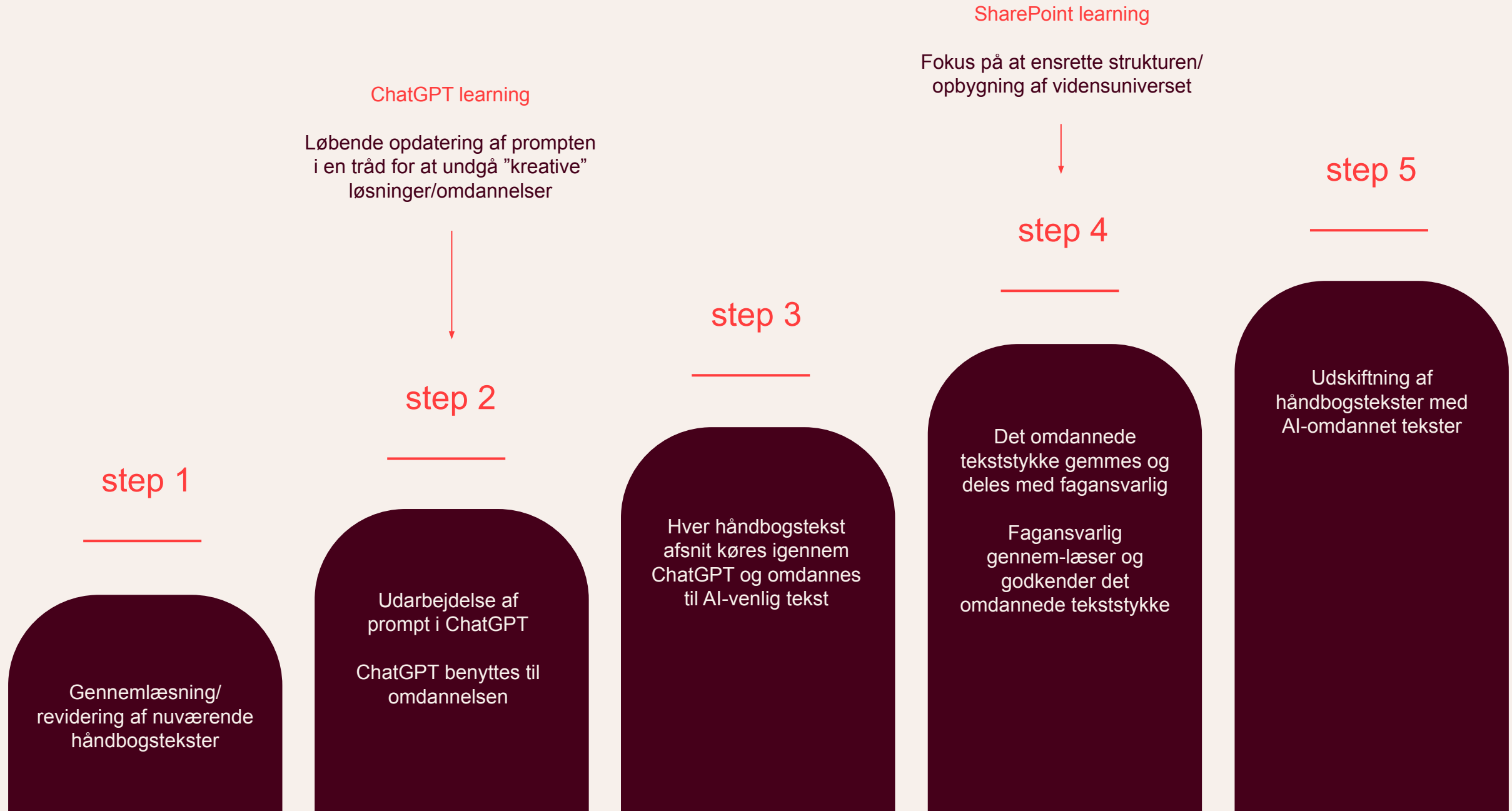
AI projekt 2

AI vidensunivers

AI Projekt 2

AI Datafundamentet og rejsen





AI Projekt 2

AI Datafundamentet's **learnings & overvejelser****Learning 1:**
ChatGPT nr. 1

Løbende opdatering af prompten
i en tråd for at undgå "kreative"
løsninger/omdannelser

Learning 2:
ChatGPT nr. 2

Opret en ny chat-tråd for
hvert nyt fagområde

Learning 3:
SharePoint nr. 1

Fokus på at ensrette
strukturen/opbygning af
vidensuniverset

Learning 4:
SharePoint nr. 2

Hvis flere personer har
skrevet indholdet i
videns-biblioteket, kan
opbygningen variere markant

Learning 5:
SharePoint nr. 3

Links placeres i siden – ikke i
brødteksten (links deaktiveres
ved copy-paste)

Overvejelse 1:
SharePoint nr. 4

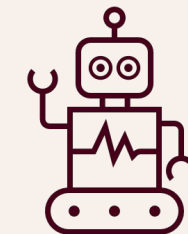
Copy/Paste = Tidskrævende
(Sharepoint ☐ GPT ☐ Word ☐
SharePoint)

AI projekt 3

AI Intern Chat

AI Intern Chat

Gør din forretningsviden **tilgængelig** med mulighed for **skalering** ud til hele OK



Pioner projekt med intention om at skalere ud til virksomheden

AI Intern Chat

Gevinster ved den interne support

Primære gevinster

- Højere effektivitet
- Tidsbesparende for medarbejdere
- Bedre kundeservice
- Gladere rådgiver

Sekundære gevinster

- Forbedre medarbejderproduktivitet
- Hurtigere svar tider til kunden
- Bedre onboarding forløb
- Minimering af antal supportkald
(behov for Supporten)

Tertiære gevinster

- Bedre dataindsigt
- Skalerbar løsning

AI Intern Chat

Effekten af AI Chatbotten

**Return On Investment
– første år**

1 minut sparet =
1.115%

1,5 minut sparet =
1.723%

For det første år er ROI ekstremt positivt,
da tidsbesparelserne er væsentligt større
end omkostningerne

**Return On Investment
– andet år & fremefter**

1 minut sparet =
2.173%

1,5 minut sparet =
3.309%

ROI fortsætter med at være meget høj,
da de løbende omkostninger er små i forhold
til besparelserne

AI Intern Chat

Gevinster ved den interne support

Tidsbesparende for medarbejdere
Hurtig adgang til præcis information

Ensartet vidensdeling
Sikrer, at alle arbejder ud fra de nyeste
retningslinjer

Forbedret brugeroplevelse
Mere intuitiv søgning og bedre navigation

Reduceret behov for manuel søgning
AI finder relevante dokumenter baseret på
kontekst

Øget produktivitet
Færre afbrydelser i arbejdet for at finde
information

Skalerbar løsning
Kan tilpasses voksende datamængder

AI værktøj

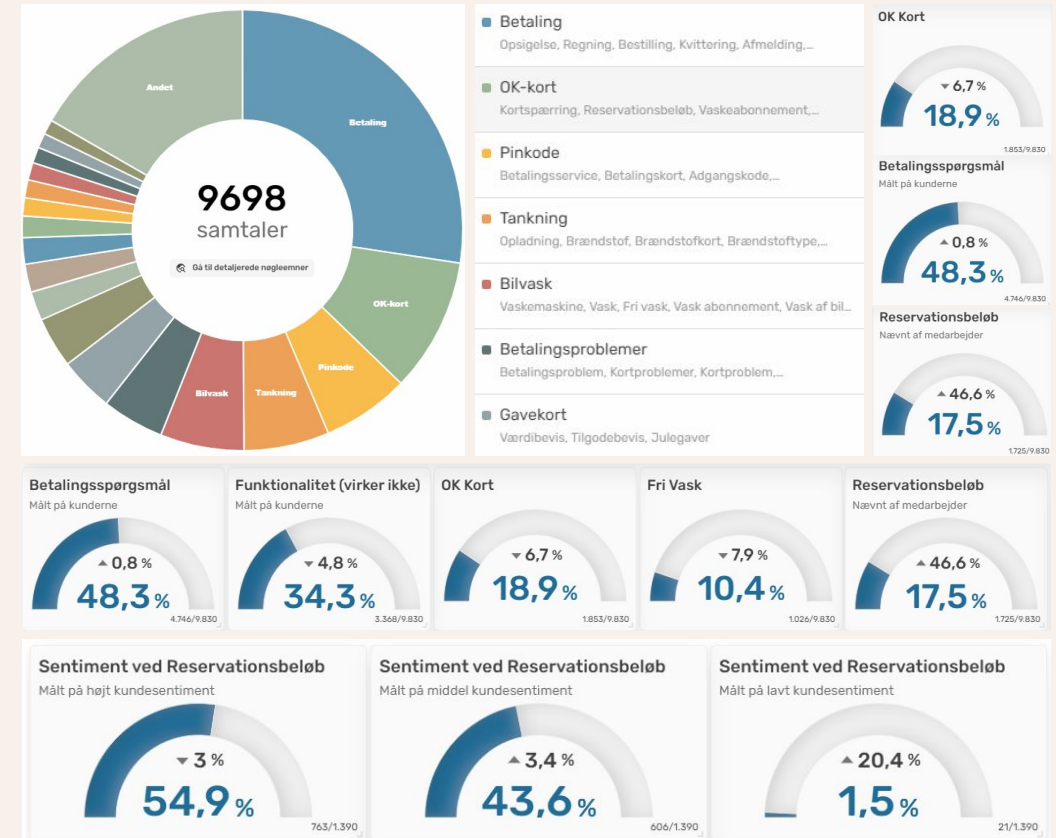
Transskribering af kundeopkald

Transskribering af kundeopkald

Kundeindsigter

- Samler/organiserer data
 - Konkrete kundeindsigter og udspecificering af fokusområder
 - Månedlige indsigtsrapporter til vores 5 forretningsområder
 - Bidrager til muligheden for at agere nu og her
 - Effektivisering af kundeservice på en innovativ måde
-
- AI belyser hvilke problematikker, der trender
 - AI bidrager til en dybere (og hurtig) forståelse problemstillingerne

Denne tilgang sikrer, at problemstillingerne bliver håndteret effektivt og omdannet til muligheder for optimering



Transskribering af kundeopkald

Hvad har vi brugt kundeindsigterne til?

Step nr. 1



Indsigt i kundesamtaler på
el-køen i forbindelse med en markant
stigning i antal henvendelser

Resultat af indsigtanalysen =
30-40% af henvendelserne er
relateret til regningsspørgsmål

Step nr. 2



Inddragelse af forretningsområdet
og afholdelse af workshops =

Identificering af
optimeringspotentiale på baggrund
af kalds- og kundeindsigter

Step nr. 3



Resultatet i implementering af "Forstå din
regning"-bobbler på el fakturaerne, der
linker til forklaringsside på www.ok.dk

Samtidig med, at kunden hjælpes til
selvhjælp = mulig minimering af opkald



OK
råd til AI



Sørg for et stærkt datafundament

Organiser, kvalitetssikre og
opdater data for at sikre AI's
effektivitet



Start småt – tænk stort

Test AI i mindre projekter,
før det skales op



Opbyg feedback-loop

Juster AI løbende baseret på
medarbejderinput og dataændringer



Tilpas AI til jeres behov

Tilpas AI-løsninger til
specifikke arbejdsprocesser



Vær gennemsigtig

Forklar AI-beslutninger tydeligt
for at skabe forståelse



Beskyt data

Overhold regler om datasikkerhed
og beskyttelse (GDPR)

OK råd til AI verdenen



Sørg for et stærkt datafundament

Organiser, kvalitetssikre og opdater data for at sikre AI's effektivitet



Tilpas AI til jeres behov

Tilpas AI-løsninger til specifikke arbejdsprocesser



Start småt – tænk stort

Test AI i mindre projekter, før det skaleres op



Opbyg feedback-loop

Juster AI løbende baseret på medarbejderinput og dataændringer



Vær gennemsigtig

Forklar AI-beslutninger tydeligt for at skabe forståelse

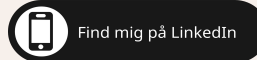


Beskyt data

Overhold regler om datasikkerhed og beskyttelse (GDPR)



Spørsmål



Tak for i dag!

Vil du vide mere eller sidder du inde med nogle spørgsmål,
så fang mig endelig i løbet af dagen eller kontakt mig her:



Sune Lundorff



surl@ok.dk

OK