

Automatisering av kundesenter

AI in Business

Paul Fredrik Eilertsen
Team Manager
Process Automation Team

Automatiserer prosesser med AI

Overordnet forretnings problem

6,5 mill kunder

500 support konsulenter

7 min per sak i gjennomsnitt

Intro og historie

Forskning

Q1/2016 - Team etablert

Q2/2016 - forskningsområde etablert

Q3/2016 - Første spesial løsning i prod(int)

Q2/2017 - Første offentlige fond gitt

Bygge

Q3/2017 - Første håndterte/std tjeneste i prod

Q3/2017 - Første ROI KPI's definert

Q4/2017 - Første spesial løsning(ext)

Q3/2018 - Andre håndterte/std tjeneste lansert

Verdi

Q4/2018 - Tredje håndterte/std tjeneste lansert

Q1/2019 - Andre og tredje spesial løsning lansert(ext)

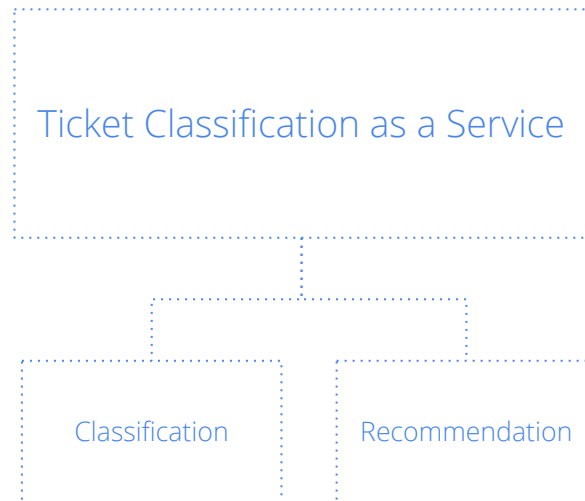
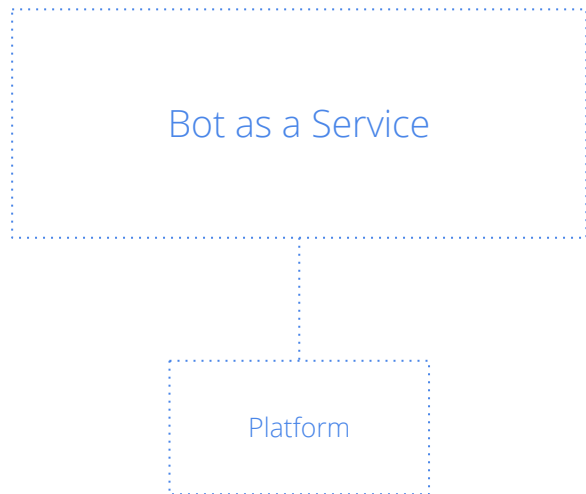
Q3/2019 - Kunde dashboard lansering

Kunde status, idag

17(21) kunder på håndterte/standard tjenester

3(5) kunder på spesialiserte løsninger

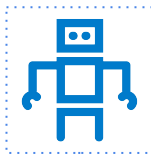
Hva skal vi snakke om



Redusere den overordnede SIR*

*Antall kunde henvendelser til support/antall aktive lisenser

Bot as a Service (BaaS)

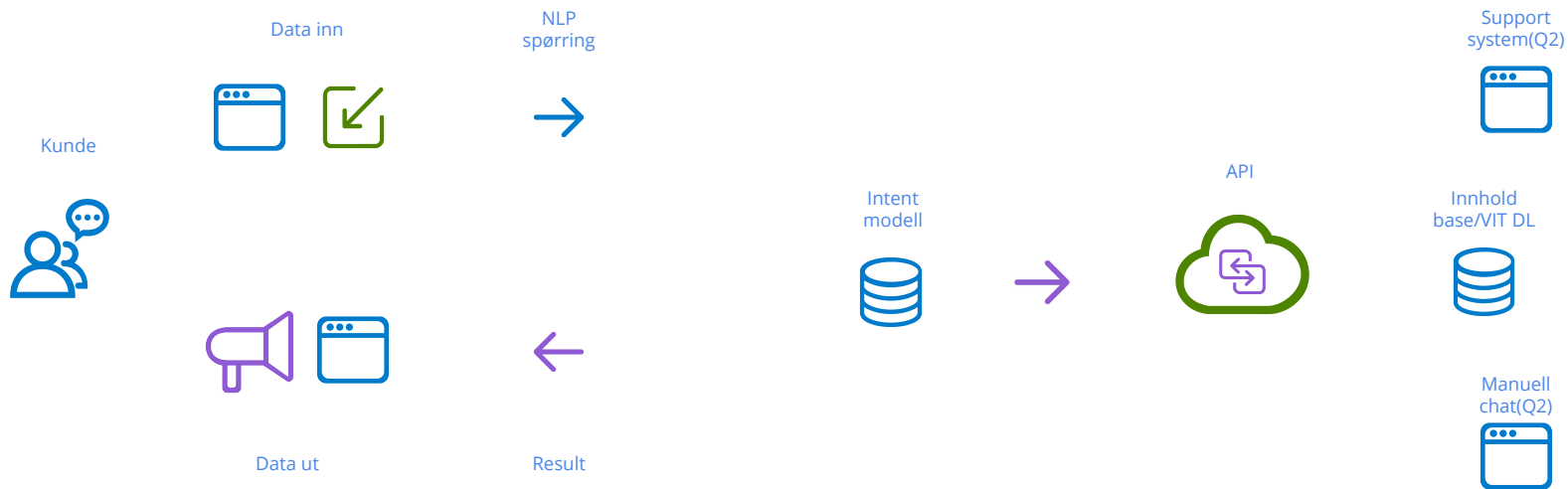


Tjeneste: Plattform

Beskrivelse: Fullt håndtert tjeneste kjørende i AWS for design, bygging, vedlikehold og operasjon av chat bots. Tjeneste kan utvides med integrasjoner

Teknologi brukt: 3 part + C#/Webhook for integrasjon

BaaS - Hvordan fungerer det



9709

54,95%

217 849
SEK (per månad)

Løs resten

Ticket Classification as a Service (TCaaS)

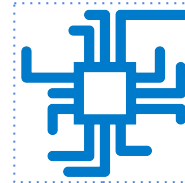


Tjeneste: Classification

Integrasjon: Alle support systemer

Beskrivelse: Fullt håndtert og spesialisert tjeneste i AWS for klassifisering av innkommende henvendelser og videresending til en kø for håndtering

Teknologi brukt: SciKit Learn+Python



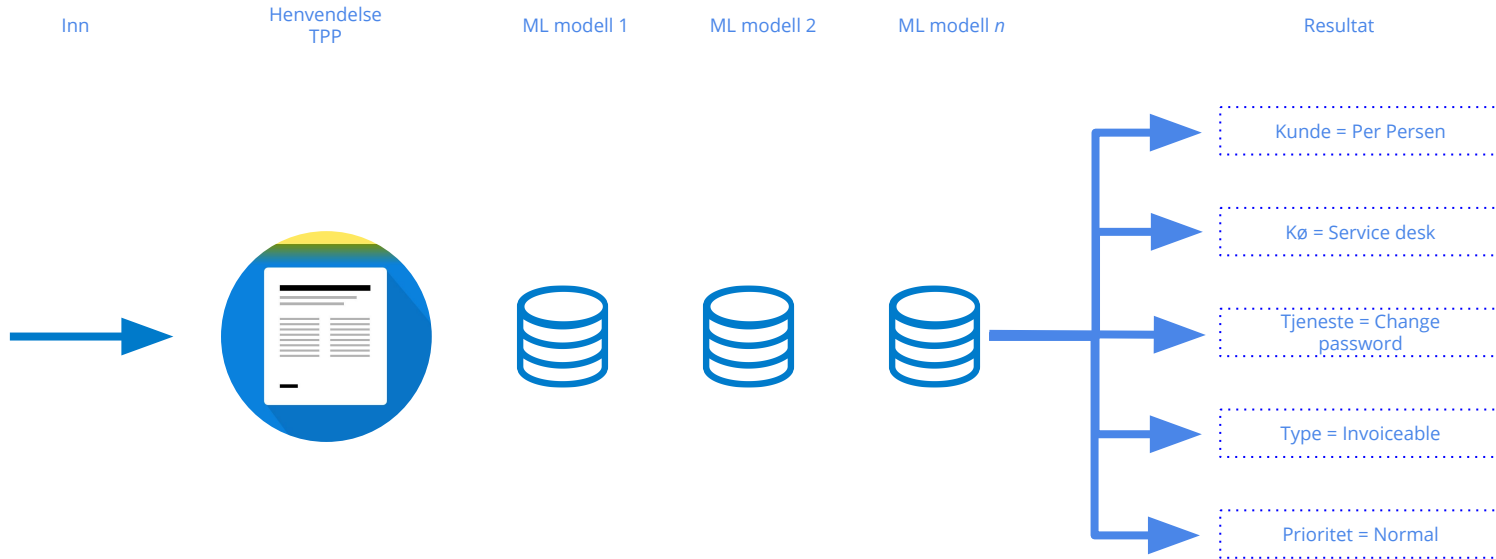
Tjeneste: Recommendation

Integrasjon: Alle support systemer

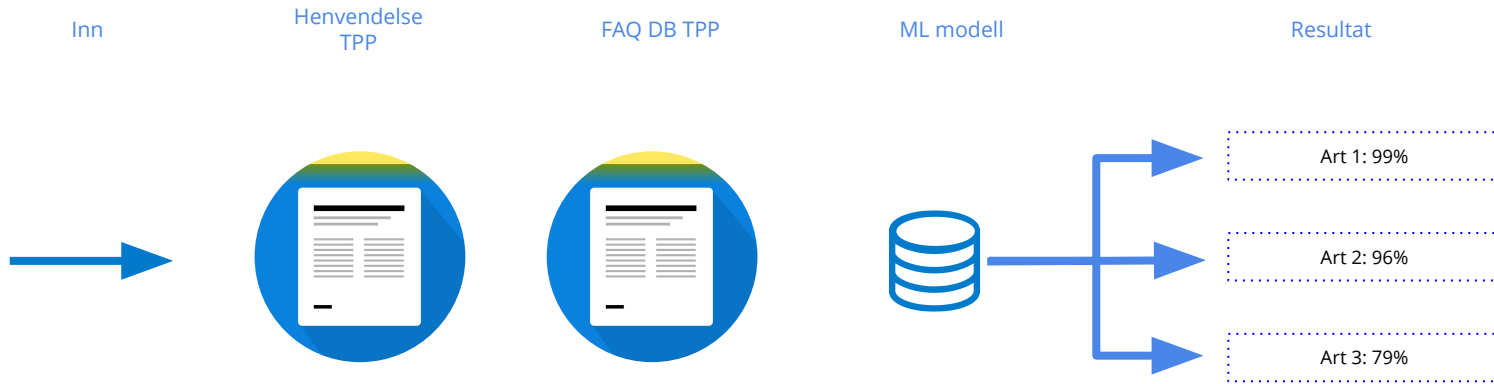
Beskrivelse: Fullt håndtert og spesialisert tjeneste i AWS for anbefaling av løsning til kunde eller kunde konsulent

Teknologi brukt: SciKit Learn+Python

TCaaS - Classification - Hvordan fungerer det



TCaaS - Recommendation - Hvordan fungerer det



157729

av

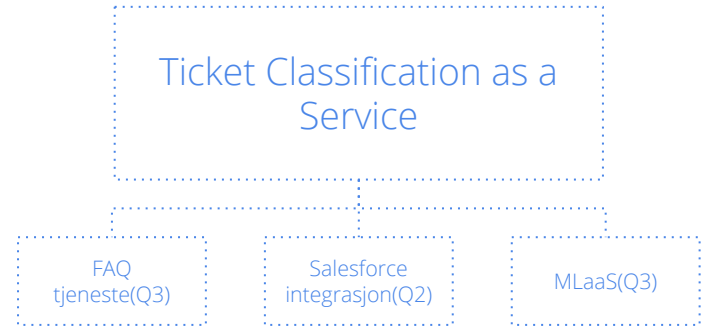
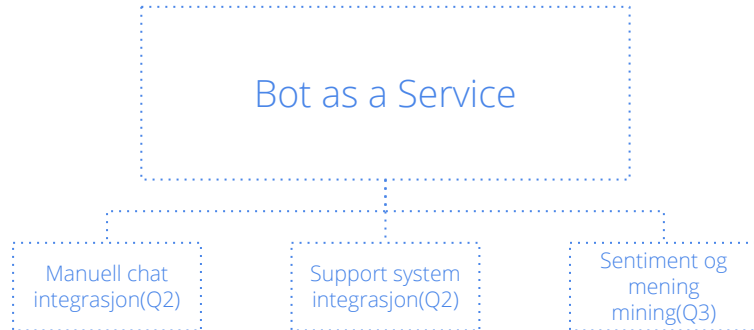
187018

7886 timer

3 548 902
NOK

Fremtiden

Fremtiden - Planlagte utvidelser



Link



Type: [Visma.ai](https://www.visma.ai) nettside

Inkluderer: Visma gruppen AI side