Digital kundeservice: Kom godt i gang med chatbots

7. december - Online, Online

09:00 - 09:05	**Velkomst ved dagens moderator** Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld
09:05 - 09:40	**Brugen af chatbots i praksis** Stephen Alstrup, professor hos Københavns Universitet, Datalogisk Institut, og CEO hos SupWiz
09:40 - 10:00	**ADA Digital Assistant - As human as possible** Johan Ekberg, Group CEO, Apendo
10:00 - 10:20	**God kundeservice kræver et digitalt mindset** Thomas Olsen, Nordeuropæisk salgschef, Zendesk
10:20 - 10:35	**Pause**
10:35 - 11:10	**Chatbots i Alm. Brand** Kathrine Munch Torp, AI Trainer, Alm. Brand Michelle Halvorsen, AI Trainer, Alm. Brand
11:10 - 11:30	**Digital investering forøgede kundetilfredsheden fra 67% til 96%** Henrik Fabrin, administrerende direktør og medstifter, Certainly
11:30 - 12:05	**Kommune Kiri – fællekommunal chat- og voicebot** Rune Stæhr, chefkonsulent og teamleder, Roskilde Kommune
12:05 - 12:05	**Tak for i dag** Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld

09:00 - 09:05: Velkomst ved dagens moderator

Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld

09:05 - 09:40: Brugen af chatbots i praksis

Stephen Alstrup
professor hos Københavns Universitet, Datalogisk Institut
og CEO hos SupWiz / Keynote

I dette oplæg vil Stephen Alstrup forsøge at give et overblik over en række spørgsmål, der rejser sig når man ser på chatbots.

· *Hvorfor chatBots? Forbedre service, spare, sælge mere, eller ...?*
· *Hvad er muligt og hvad er hype?*
· *Hvorfor er det (først) nu chatBots begynder at fungere?*
· *Hvad kræver det at få og vedligeholde en chatbot?*
· *Hvilke forskellige slags chatbot finders der? Og til hvilke formål?*
· *Hvad er forskellen på spørgetræer, nøgleord og naturlig sprogforståelse?*
· *Hvordan spiller chatbots sammen med f.eks. mailbots og andre løsninger?*
· *Hvordan ændrer det på arbejdsprocesser og brugeroplevelsen?*
· *Hvilke gode eksempler finde der?*

09:40 - 10:00: ADA Digital Assistant - As human as possible

Johan Ekberg
Group CEO
Apendo / Partner

10:00 - 10:20: God kundeservice kræver et digitalt mindset

Thomas Olsen
Nordeuropæisk salgschef
Zendesk / Partner

Forbrugere har længe navigeret dygtigt rundt på nettet, både når de har skulle researche før køb og i købsfasen. Hvordan bruger din virksomhed den mulighed for at nå dem før beslutningsfasen?

I takt med den stigende digitalisering, så bliver dét indtryk, som din virksomhed giver kunderne online vigtigere og vigtigere. Det være sig i form af f.eks chatbots, AI, chat, messaging - det handler om at kunderne får en god oplevelse, både når de kontakter din virksomhed via f.eks Jeres hjemmeside og når de forhåbentlig bliver kunde.

Mange virksomheder gør sig i disse år klar, flere er ved at være der, men er du? Alt dette og mere belyser vi på dette indlæg med afsæt i en nylig rapport som vi har lavet sammen med analysehuset ESG, hvor vi har spurgt 3.250 kundeserviceledere omkring deres modenhed på netop Customer Service / Customer Experience.

Alle deltagere vil få en kopi af rapporten tilsendt efterfølgende.

10:20 - 10:35: Pause

10:35 - 11:10: Chatbots i Alm. Brand

Kathrine Munch Torp
AI Trainer
Alm. Brand / Keynote

Michelle Halvorsen
AI Trainer
Alm. Brand / Keynote

I en tid hvor både kunder og kolleger i højere grad efterspørger hurtige og effektive digitale løsninger, har Alm. Brand udviklet og implementeret to chatbots – en ekstern til kunderne og en intern til kollegerne.

Michelle Halvorsen og Kathrine Munch Torp fortæller om arbejdet med de to chatbots, og kommer blandt andet ind på de udfordringer og gevinster, der har været undervejs.

11:10 - 11:30: Digital investering forøgede kundetilfredsheden fra 67% til 96%

Henrik Fabrin
administrerende direktør og medstifter
Certainly / Partner

Tiger of Sweden kunne fra dag til dag forbedre den digitale brugeroplevelse og samtidig se, hvordan flere kunder henvendte sig, fik hurtigere svar og ratede virksomhedens kundetilfredshed højere.

I dag håndteres hele 70% af alle deres kundehenvendelser af chat, og på bare et år er kundetilfredsheden steget fra 73% til over 96%. Samtidig har deres investering forstærket deres online salg, hvor løsningen har forøget konverteringsraten til +3%, skabt AOV (average order value) af 18% og formindsket bounce raten til 50%.

11:30 - 12:05: Kommune Kiri – fællekommunal chat- og voicebot

Rune Stæhr
chefkonsulent og teamleder
Roskilde Kommune / Keynote

Den hastige teknologiske udvikling skubber til udviklingen af vores borgerrettede serviceydelser. Vi ser ind i en fremtid, hvor anvendelsen af kunstig intelligens, software-robotter og anden automatiseringsteknologi, kommer til at præge billedet på nye serviceplatforme. I dette keynote-oplæg kan du høre Rune Stæhr fortælle om det fælleskommunale samarbejde om chatbotten 'Kommune Kiri' og hvordan Roskilde Kommune arbejder med at få chatbotten til at fungere som en voicebot.

12:05 - 12:05: Tak for i dag

Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld