Fremtidens kundeservice – kom godt i gang med chatbots og kunstig intelligens

7. maj - Wihlborgs Konferencecenter, Ballerup

08:30 - 08:55	**Registrering og morgenmad**
09:00 - 09:05	**Velkomst** Dan Jensen, redaktionschef, Computerworld
09:05 - 09:40	**Få bedre og mere effektiv kundeservice med voice- og chatbots** Mathias Nielsen, konsulent - NewTech & Robotics, KPMG
09:45 - 10:10	**Hvor kreativitet og AI mødes** Asser Smidt, founder, BotSupply
10:15 - 10:40	**AI ChatBot virker nu** Stephen Alstrup, professor hos Københavns Universitet, Datalogisk Institut, og CEO hos SupWiz Søren Dahlgaard, Algorithms and Big Data Expert, Entrepreneur, Co-Founder, SupWiz Mathias Bæk Tejs Knudsen, Algorithms Expert and Entrepreneur, Co-Founder & CTO, SupWiz
10:45 - 11:05	**Pause**
11:05 - 11:30	**Giv din virksomhed en flyvende start med conversational AI** Peter Berg Schmidt, Strategic Partner Manager, boost.ai
11:35 - 12:00	**Hvordan NLP og chatbots gøres anvendelig for både små og store virksomheder** Henrik Fabrin, administrerende direktør og medstifter, Certainly
12:05 - 12:50	**Frokost**
12:55 - 13:20	**What role will chatbots play in 2020?** Mashud Ahmed, Innovation Manager, Puzzel
13:25 - 13:50	**Er fremtiden stemmestyret?** Klaus Silberbauer, Founding Partner/Creative Director, THINK
13:55 - 13:55	**Tak for idag**

08:30 - 08:55: Registrering og morgenmad

09:00 - 09:05: Velkomst



Dan Jensen
redaktionschef
Computerworld

09:05 - 09:40: Få bedre og mere effektiv kundeservice med voice- og chatbots



Mathias Nielsen
konsulent - NewTech & Robotics
KPMG / Partner

Teknologien inden for chat- og voicebots gør det i dag muligt for organisationer at forbedre og effektivisere deres kundeservice og interne processer på helt nye måder. Men mange organisationer er udfordret på, hvordan de kommer i gang, og hvordan de sikrer bedst mulig udnyttelse af chat- og voicebots.

På dette indlæg giver vi indsigt i, hvor langt vi er med chat- og voicebot-teknologien, samt hvordan man indleder sin rejse med disse platforme. Med udgangspunkt i konkrete cases som HR-chatbotten HuRa, der er udviklet i samarbejde med Gorrissen & Federspiel, vil KPMG give et uafhængigt indblik i, hvordan man opnår værdi med de nye teknologier, og hvordan man måler effekten.

09:45 - 10:10: Hvor kreativitet og AI mødes



Asser Smidt
founder
BotSupply / Partner

10:15 - 10:40: AI ChatBot virker nu



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



Søren Dahlgaard
Algorithms and Big Data Expert, Entrepreneur, Co-Founder
SupWiz / Partner



Mathias Bæk Tejs Knudsen
Algorithms Expert and Entrepreneur, Co-Founder & CTO
SupWiz / Partner

Med udgangspunkt i en række konkrete chatbot dialoger illustreres hvad man kan med chatbots i dag. Moderne AI teknologier giver rigtige gode resultater. Chatbots kan sagtens forstå dansk – også selv om brugeren laver stavefejl. Men ved brug af gammeldagsteknologi kan man bruge oceaner af tid uden nogensinde at få et godt resultat.

10:45 - 11:05: Pause

11:05 - 11:30: Giv din virksomhed en flyvende start med conversational AI



Peter Berg Schmidt
Strategic Partner Manager
boost.ai / Partner

Hvordan anvender Skandinaviens største virksomheder conversational AI?

Med eksempler og use-cases fra projekter i produktion fra forskellige sektorer ser vi på, hvordan nogle af Nordens etablerede og mest nytænkende virksomheder anvender interne virtuelle agenter til at hjælpe deres egne medarbejdere.

11:35 - 12:00: Hvordan NLP og chatbots gøres anvendelig for både små og store virksomheder



Henrik Fabrin
administrerende direktør og medstifter
Certainly / Partner

Med udgangspunkt i nordiske SMV'er og Enterprises, ser vi på hvordan virksomheder, konsulenthuse, reklamebureauer og IT leverandører, lykkes med at gå fra opstart til produktion på få uger. Få indblik i overvejelserne virksomhederne gjorde sig på forhånd, hvordan de arbejder med teknologien i den daglige drift, hvordan de løbende udvider use cases og ikke mindst ROI'en de oplever.

12:05 - 12:50: Frokost

12:55 - 13:20: What role will chatbots play in 2020?



Mashud Ahmed
Innovation Manager
Puzzel / Partner

Chatbot take up is on the rise and according to Gartner, by 2021 more than 50 percent of enterprises will spend more per annum on bots and chatbot creation, than on traditional mobile app development. Yet, despite all the chat about chatbots there is still an element of confusion about the appropriate role and position of this new technology.

In this presentation, Mashud Ahmed from Puzzel, will share a possible vision and role of chatbots and AI in the contact centre of the future. This vision is already in the making and taking shape today.

13:25 - 13:50: Er fremtiden stemmestyret?



Klaus Silberbauer
Founding Partner/Creative Director
THINK / Partner

Hvorfor vælter stemmestyrede assistenter frem netop nu? Hvordan skal vi som forretninger og brands håndtere dem? Og hvorfor er der langt mere på spil, end blot at kunne tilbyde chatbots via Alexa? Klaus Silberbauer er partner og kreativ direktør i THINK, et af Danmarks mest anerkendte digitale bureauer, og har igennem 17 år arbejdet med user experience og strategisk design for en lang række danske og internationale virksomheder.

13:55 - 13:55: Tak for idag