

Fremtidens kundeservice: Kom i gang med de bedste chatbots

22. september - Vandværket, København NV

| | |
|---------------|--|
| 08:30 - 08:55 | Registrering og morgenmad |
| 08:55 - 09:00 | Velkomst Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld |
| 09:00 - 09:40 | Automatisering skal gentænkes - med et menneskeligt fokus Marc Halgreen, Manager, Deloitte Peter Berg Schmidt, Strategic Partner Manager, boost.ai |
| 09:45 - 10:10 | Tre kardinal-områder hvor kunstig intelligens revolutionerer kundekontakten og erstatter den traditionelle chatbot-teknologi Suzanne Lauritzen, Founder / CEO, raffle.ai |
| 10:15 - 10:30 | Pause |
| 10:30 - 10:55 | Sådan kan du automatisere op til 85 procent af kundedialogen Arash Saidi, Founder and CEO, Kindly |
| 11:00 - 11:25 | Sådan får du nye digitale assistenter i gang med tale med kunderne Erik Rosenkrantz, Partner, CDM |
| 11:30 - 12:10 | Frokost |
| 12:10 - 12:35 | Bliv klogere på hvad chatbots er dygtige og dårlige til - og vigtigst af alt: Hvad siger brugerne til dem? Linea Svendsen, Manager Conversational AI, NewTech, KPMG |
| 12:40 - 13:05 | Uno-Xs rejse med implementering af speak botten Ulla Marie-Louise Borberg, Business Unit Manager, CDM People |
| 13:10 - 13:35 | Hør om Coops erfaringer Palle Esbensen, Logistik- og Udviklingschef, Coop |
| 13:40 - 13:50 | Pause |
| 13:50 - 14:15 | Øget lead-generering og minimering af generelle telefon-henvendelser Ane Lüth Elstrup, Head of Marketing, Adecco |
| 14:20 - 14:45 | Chatbots der skaber værdi i dag Stephen Alstrup, professor hos Københavns Universitet, Datalogisk Institut, og CEO hos SupWiz |
| 14:50 - 15:15 | Balladen med bots Ditte Wolff-Jacobsen, Content og chatbot-ekspert, iindhold |
| 15:20 - 15:20 | Tak for i dag |

08:30 - 08:55: Registrering og morgenmad

08:55 - 09:00: Velkomst



Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld

09:00 - 09:40: Automatisering skal gentænkes - med et menneskeligt fokus



Marc Halgreen
Manager
Deloitte / Partner



Peter Berg Schmidt
Strategic Partner Manager
boost.ai / Partner

Robotter får i disse dage en masse kritik. De bliver set på som jobtyve, der truer arbejdstagere - og den opfattede trussel bliver kun endnu værre med kunstig intelligens på vej op.

Men vi har bedømt disse robotter forkert. Vi bør lægge vores fordomme til side og byde robotterne velkommen - især de tænkende af slagsen.

Efterhånden som automatiseringsstrategier udvikler sig, begynder organisationer at integrere automatiseringsteknologier mere problemfrit i arbejdsstyrken.

Kombinationen af menneskelig og kunstig intelligens indebærer vidtrækkende ændringer i den måde, vi strukturerer vores organisationer på. Men overgangen er ikke trivial.

Hvordan nærmer vi os hinanden? - interaktioner mellem mennesker og virtuelle agenter? Hvordan kommunikerer danskere med virtuelle agenter, og hvordan sikrer vi os, at samtalerne lykkes? Vi viser nogle af de nyeste værktøjer og giver tips til at skabe en god samtaleoplevelse

09:45 - 10:10: Tre kardinal-områder hvor kunstig intelligens revolutionerer kundekontakten og erstatter den traditionelle chatbot-teknologi



Suzanne Lauritzen
Founder / CEO
raffle.ai / Partner

Med udgangspunkt i to kunder, der før havde traditionelle chatbots og nu har Raffles AutoPilot, vil vi illustrere, hvordan implementeringstiden gik fra seks måneder til to uger, og hvad man sparede i interne ressourcer, da Raffles kunstige intelligens overtog byrden.

Raffle AutoPilot reducerer kald/chats og e-mails med minimum 30 procent ved at automatisere de simple og mellemkomplekse spørgsmål fra kunder. Samtidigt sparer Raffle CoPilot Kundeservice medarbejderens tid med min. 60 procent ved behandling af komplekse spørgsmål.

10:15 - 10:30: Pause

10:30 - 10:55: Sådan kan du automatisere op til 85 procent af kundedialogen



Arash Saidi
Founder and CEO
Kindly / Partner

Hør hvordan Kindly har hjulpet nogle af verdens største virksomheder med at automatisere op til 85 procent af deres kundedialog.

Med dybe neurale netværk og banebrydende naturlig sprogbehandling kan både store og mindre virksomheder anvende Kindly til at automatisere komplekse, menneskelig dialog.

Du får en kort demonstration af, hvordan du let kan konfigurere en chatbot, og hvordan din virksomhed kan komme i gang på sin rejse mod automatisering af kundedialogen

Med de rigtige værktøjer kan alle blive data scientists og Kindlys mission er at stille banebrydende machine learning til rådighed for alle.

Præsentationen afholdes på engelsk

11:00 - 11:25: Sådan får du nye digitale assistenter i gang med tale med kunderne



Erik Rosenkrantz
Partner
CDM / Partner

Du får et overblik over processen for implementering af en Speak Bot til f.eks. kundeservice.

Dette forløb indeholder emner som behovsafdækning, workshops, vejledning, implementering, eventuelle integrationer og endelige træning således, at den nye digitale assistent kan "starte med at arbejde i kundeservice og taler med kunderne".

11:30 - 12:10: Frokost

12:10 - 12:35: Bliv klogere på hvad chatbots er dygtige og dårlige til - og vigtigst af alt: Hvad siger brugerne til dem?



Linea Svendsen
Manager | Conversational AI, NewTech
KPMG / Keynote

Hør Linea fortælle hvordan man i Topdanmark kom i gang med chatbots, og hvilke faldgrupper, der er på vejen hen til en chatbot, der kan svare på det meste af det kunderne har fantasi til at spørge om. Hun klæder dig på med viden om, hvad der skal til for at komme i gang - og for at være i drift. Hvilket team skal med ombord og hvilke kompetencer er der brug for? Bliv klogere på hvad chatbots er dygtige og dårlige til. Og vigtigst af alt: Hvad siger brugerne til dem?

12:40 - 13:05: Uno-Xs rejse med implementering af speak botten Ulla



Marie-Louise Borberg
Business Unit Manager
CDM People / Partner

Uno-X valgte i 2012 at outsource deres kundeservicefunktion til CDM People, som i dag håndterer alle kundehenvendelser samt andre relevante opgaver som omhandler dialogen med kunderne.

Kunderne kan få hjælp 24/7 dog er kundecentret åbent fra 08.00-16.00 og derefter håndteres kunderne af et eksternt bureau som noterer opkaldet og sikrer at det bliver returneret næste dag eller førstkommande hverdag.

Ulla Bot løser 85% af spørgsmål på Chat (skriftlig dialog) og er godt på vej til at føre en samtale (Speak) med Uno-X kunder som ringer ind efter kl. 16.00.

Medarbejderne i kundeservice har taget imod Ulla med åbne arme og føler at hun er med til at udvikle deres job og at de på sigt vil blive tilbudt at blive Bot træner i andre virksomheder.

13:10 - 13:35: Hør om Coops erfaringer



Palle Esbensen
Logistik- og Udviklingschef
Coop / Partner

Erfaringer med valg af løsningsmodeller, der imødekommer de udfordringer Coop står med og skaber den værdi, der tiltænkes. Hvorfor Coop mener løsningen med Raffle er fremtiden.

13:40 - 13:50: Pause

13:50 - 14:15: Øget lead-generering og minimering af generelle telefon-henvendelser



Ane Lüth Elstrup
Head of Marketing
Adecco / Partner

I de seneste tre år har Adecco Danmark været gennem en digital transformation. En stor del af satsningen har været centreret omkring en chatbot-løsning leveret af Kindly.

Adecco får i dag 55 procent af alle nye kunder via digitale kanaler. Telefonopkald er minimeret med 30 procent.

Hør hvordan 'conversational AI' har udgjort en essentiel del af Adeccos digitale transformation og hvilke erfaringer, selskabet har gjort sig i processen.

14:20 - 14:45: Chatbots der skaber værdi i dag



Stephen Alstrup

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

Temaet er ikke fremtiden, hypen, buzzwords og trends, men reelle og håndgribelige eksempler på chatbots, der virker nu og her i kundeservice og support på tværs af brancher.

Bliv klogere på SupWiz avancerede AI chatbot gennem konkrete kundehistorier, som illustrerer, hvilke gevinster du kan opnå med en intelligent chatbot i kundeservice, der forstår, hvad kunderne skriver og løser opgaver uden menneskelig involvering.

SupWiz er måske det stærkeste AI start-up i Europa med sit ekstraordinære tech-team, der skaber enterprise-løsninger, som er nemme at sætte op og vedligeholde. I dag øger SupWiz kundetilfredsheden for flere virksomheder via en høj automatiseringsgrad og en unik sprogforståelse, der skaber værdi på mange forskellige sprog på tværs af verdenen.

14:50 - 15:15: Balladen med bots



Ditte Wolff-Jacobsen

Content og chatbot-ekspert
iindhold / Partner

Med chatbots og virtuelle assistenter, der både kan varetage samtaler, serviceopgaver og skabe nye kundeoplevelser, inviterer vi en ny slags ballade ind i butikken. Det kan være ballade med assistentens kolleger, ballade med en ny teknologi, der skal implementeres og vedligeholdes, ballade med indholdet og ikke mindst ballade med den værdi løsningen skal skabe for din forretning. Ditte tager os igennem de største ballader og peger på løsninger til, hvordan vi bedst forbereder os på at invitere en virtuel assistent til at tage sig af kundekontakten.

15:20 - 15:20: Tak for i dag