



S U P W I Z

AI PLATFORM - AUTOMATISÉR SERVICE -
FORØG KUNDETILFREDSHED - SPAR OMKOSTNINGER

CHATBOTS I KUNDESERVICE



Stephen Alstrup



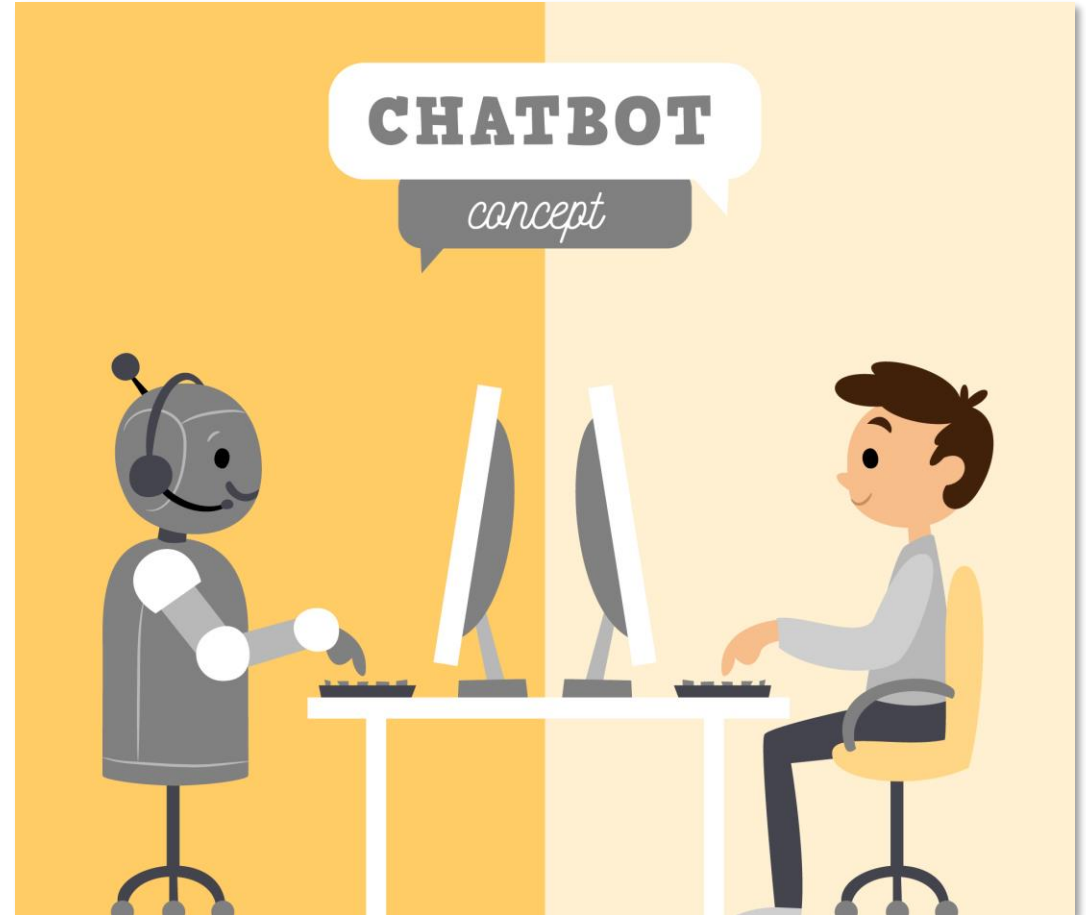
Saher Amir



Jakob Sassersen

Hvad er en chatbot?

- Dialog mellem mennesker og maskiner
- Format – svarer øjeblikkeligt
- Trænes via AI og Machine Learning Teknologi



Hvad ved du om chatbots?

Rejs dig op, hvis din virksomhed...

har haft en chatbot

har en chatbot

vil have en chatbot

Sæt dig ned, hvis din virksomheds formål med en chatbot er...

bedre kundeoplevelse

besparelser

indsigt i KPI-data

Hvem er SupWiz?

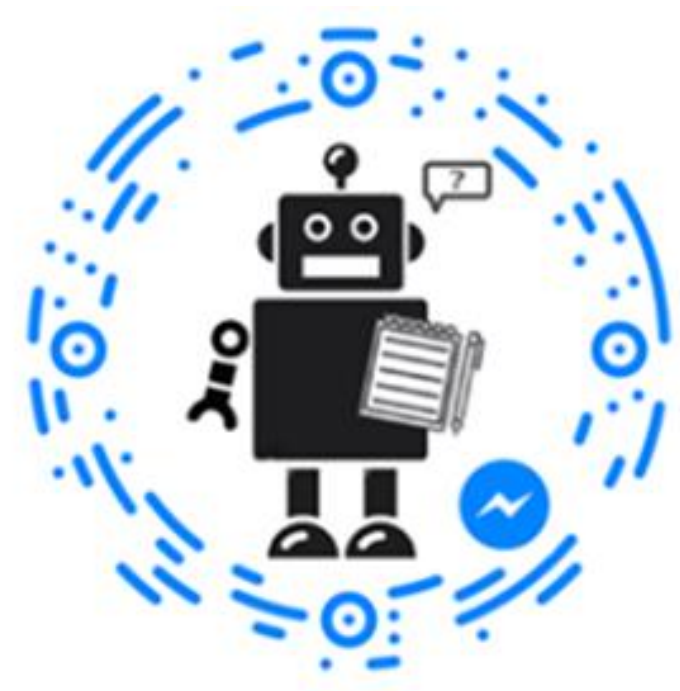
- **AI Platform:** automatiserer og assisterer kundeservice
- **Chatbots**, ticket routing, live chat, e-mail klassificering og meget mere...
- **Verdensledende** eksperter i algoritmer, AI og statistik
- Bruges af **1000+ service agenter**, der hjælper **1 mio+ slutbrugere**



Vinder af innovationsprisen 2019

Chatbots virkede ikke før 2017

- 2017: 20 mio. dollars global besparelse (Juniper Research)
- 2022: 8 mia. dollars global besparelse (Juniper Research)
- Ikke en ny idé: ELIZA 1966

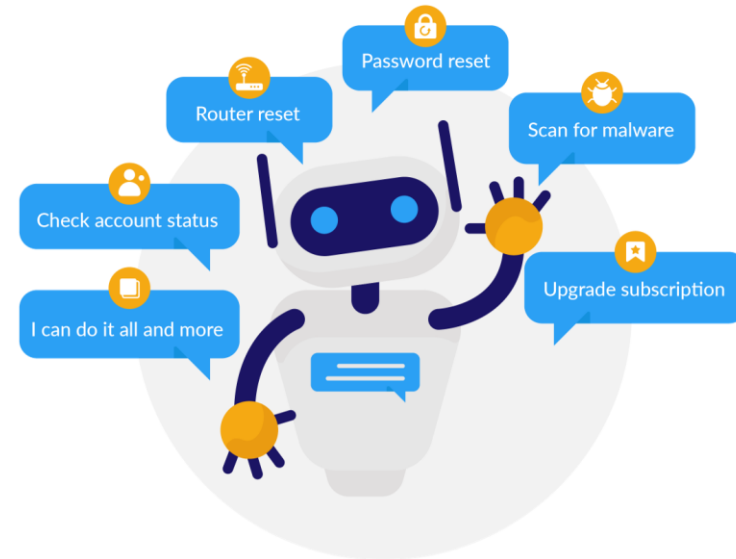


Hvorfor virker chatbots i dag?

Forstår, hvad kunden skriver



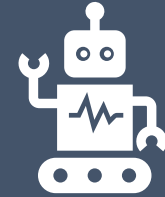
Løser opgaver



Hvilken værdi skaber en chatbot?

- Kundetilfredshed
- Besparelser
- KPI statistik

75% AUTOMATIZATION
in resolving user queries



87% REDUCTION
in unsolved queries



98% ACCURACY
in identifying problem



20% REDUCTION
in unsatisfied customers



Hvem opnår hvad?



Kunder

Reduceret ventetid

24/7 tilgængelighed



Medarbejdere

**Mindre
rutinearbejde**

**Færre opgaver
havner forkert**



Virksomhed

**Øget kunde-
tilfredshed**

Besparelser



Kundeservicechefer

Analyse og statistik

**Optimeret
performance**

Kundecase #1



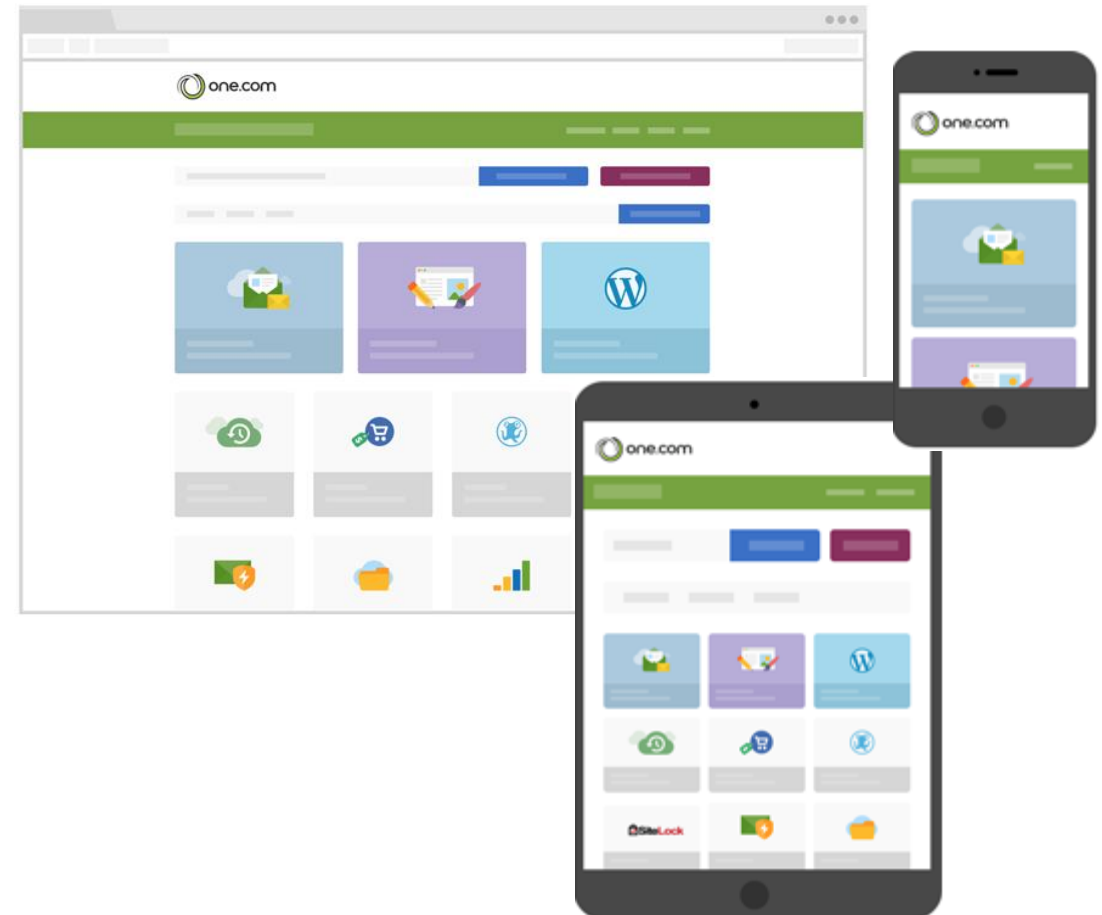
one.com

Domain • Hosting • E-mail

Hvem er One.com?

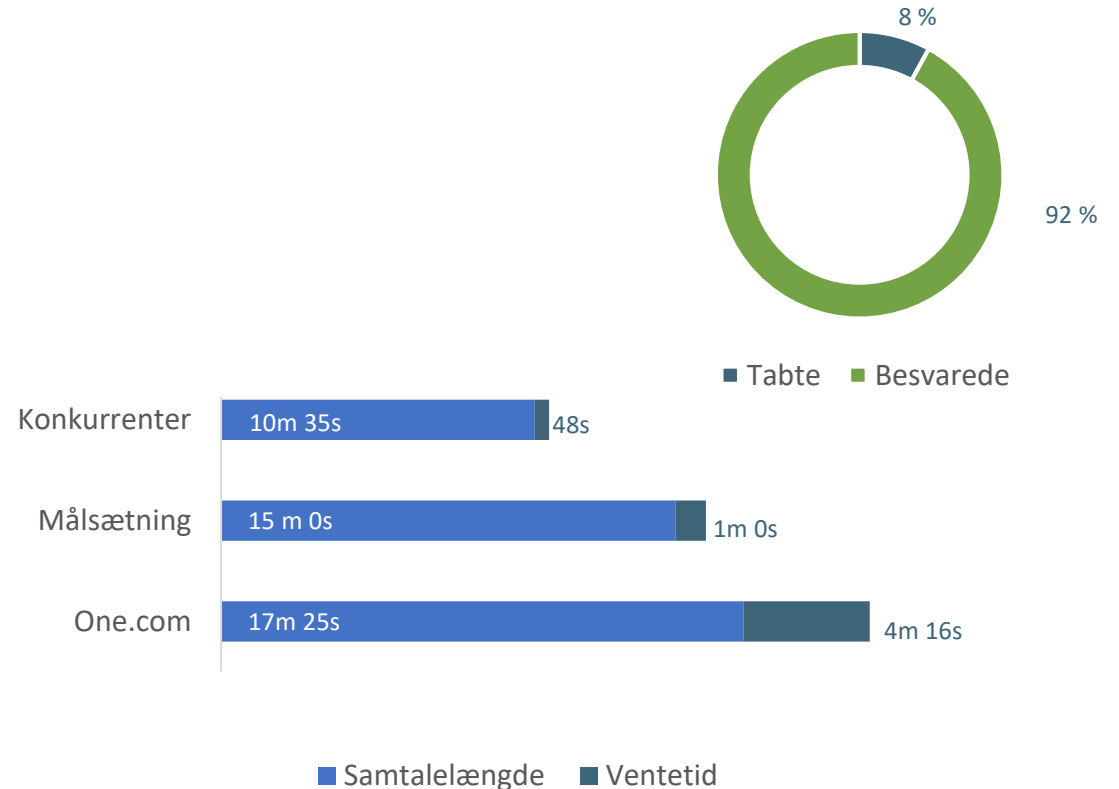
En af Europas førende leverandører af web hosting services:

- 1 mio. unikke kunder i 149 lande
- 1,5 mio. aktive domæner
- 5 mio. mailkonti



Udfordringer inden implementering af chatbot?

- 1,6 mio. indkomne henvendelser per år
- Live chat på 6 forskellige sprog
- Hyppige standard henvendelser



Implementering af chatbot

- Integreret med One.coms eksisterende Zendesk chat løsning, eget CRM system samt diverse databaser.
- Chatbotten dækker alle 6 sprog



Hvilke processer og arbejdsgange understøtter chatbotten?

- Yder support 24/7 og svarer med det samme
- Direkte integreret i agenternes dagligdag
- Løser problemer og udfører handlinger via integrationer: opslag i vidensdatabase, password reset m.m.



Hvilke resultater har chatbotten skabt i One.com?

- 75% af henvendelserne håndteres automatisk
- Brugere får umiddelbart svar
- Gennemsnitlig chatvarighed er reduceret med 3 min.
- 95% nøjagtighed i identificering af kundens problem
- Stigning i kundetilfredsheden



Eksempler på chatbotdialoger

██████	5:29 PM
Hej, jeg har overskrevet et billede i filemanager, men det er stadig det gamle der er. Hvor lang tid kan der gå før det er overskrevet?	
<i>Kundeservice Robot has joined.</i>	5:29 PM
Kundeservice Robot	5:29 PM
Hej ██████! Velkommen til One.com kundesupport. Du sidder i kø til en supporter, bliv venligst her på chatten imens. Der er ca. 2 minutters ventetid. For hurtigere at kunne hjælpe dig, beder vi dig oplyse dit domænenavn eller ordrenummer. Mens du venter kan du evt. kigge på denne artikel, som kunne være nyttig: "Hvordan rydder jeg min browsers cache?" : https://help.one.com/hc/da/articles/115005592605	
<i>Kundeservice Robot has transferred the chat to Danish.</i>	
<i>Kundeservice Robot has left.</i>	5:29 PM
██████ has joined.	5:29 PM
██████	5:29 PM
Hej ██████ mit navn er ██████	
██████	5:29 PM
Jeg har fået det til at virke :)	
██████	5:29 PM
Ok :)	
██████	5:29 PM
Det var bare cache :)	

Eksempler på chatbotdialoger

12:56 PM

Hey... Min søsters side [redacted] er blevet blokeret. Jeg gætter på at det skyldes at den er blevet hacket igen igen, inden jeg har fået opdateret tema i WP. Kan I scanne og oplyse mig hvilke filer der evt måtte ramt af malware ?? På forhånd tak [redacted]

Kundeservice Robot has joined.

12:56 PM

Kundeservice Robot

12:56 PM

Hej [redacted] Velkommen til [One.com](#) kundesupport.

Eksempler på chatbotdialoger

████████████████████ 12:56 PM
Hey... Min søsters side ██████████ er blevet blokeret. Jeg gætter på at det skyldes at den er blevet hacket igen igen, inden jeg har fået opdateret tema i WP. Kan I scanne og oplyse mig hvilke filer der evt måtte ramt af malware ?? På forhånd tak ██████████

Kundeservice Robot has joined. 12:56 PM

Kundeservice Robot 12:56 PM
Hej ██████████ velkommen til [One.com](#) kundesupport.

Kundeservice Robot 12:56 PM
Vi har fundet Malware på dit webhotel og har været nødsaget til at suspendere din hjemmeside. Malware er inficerede filer med skadelige programmer, som er blevet uploadet igennem din FTP-forbindelse.

For at få genåbnet din hjemmeside, skal du udføre disse 3 trin:

- 1) Foretag en komplet scanning af din computer med et antivirus-program. Log herefter på dit [One.com](#) kontrolpanel: <https://login.one.com/cp/>
- 2) Skift din FTP-adgangskode under 'SSH & FTP' eller 'SFTP & FTP'.
- 3) Slet nedenstående inficerede filer med programmet 'File Manager':

wp-readme.php
wp-config.php
header-cache.php
wp-settings.php
pop-up-cache.php
accesson.php
search.php
index.php
wp-admin/user/admin.php
wp-admin/accesson.php
assets/images/accesson.php
assets/index.php
wp-includes/widgets/class-wp-widget-media-audio.php
wp-content/plugins/utfvrue.php
wp-content/languages/zrcnznfm.php

Træning af chatbot

- Chat data



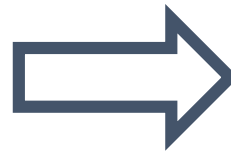
- Email data



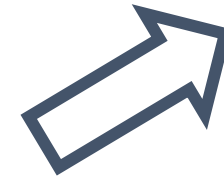
- Vidensartikler



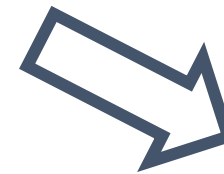
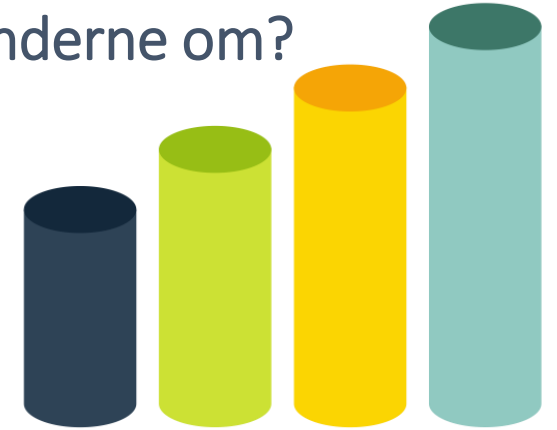
- Andet tekst data




SUPWIZ



Hvad snakker
kunderne om?



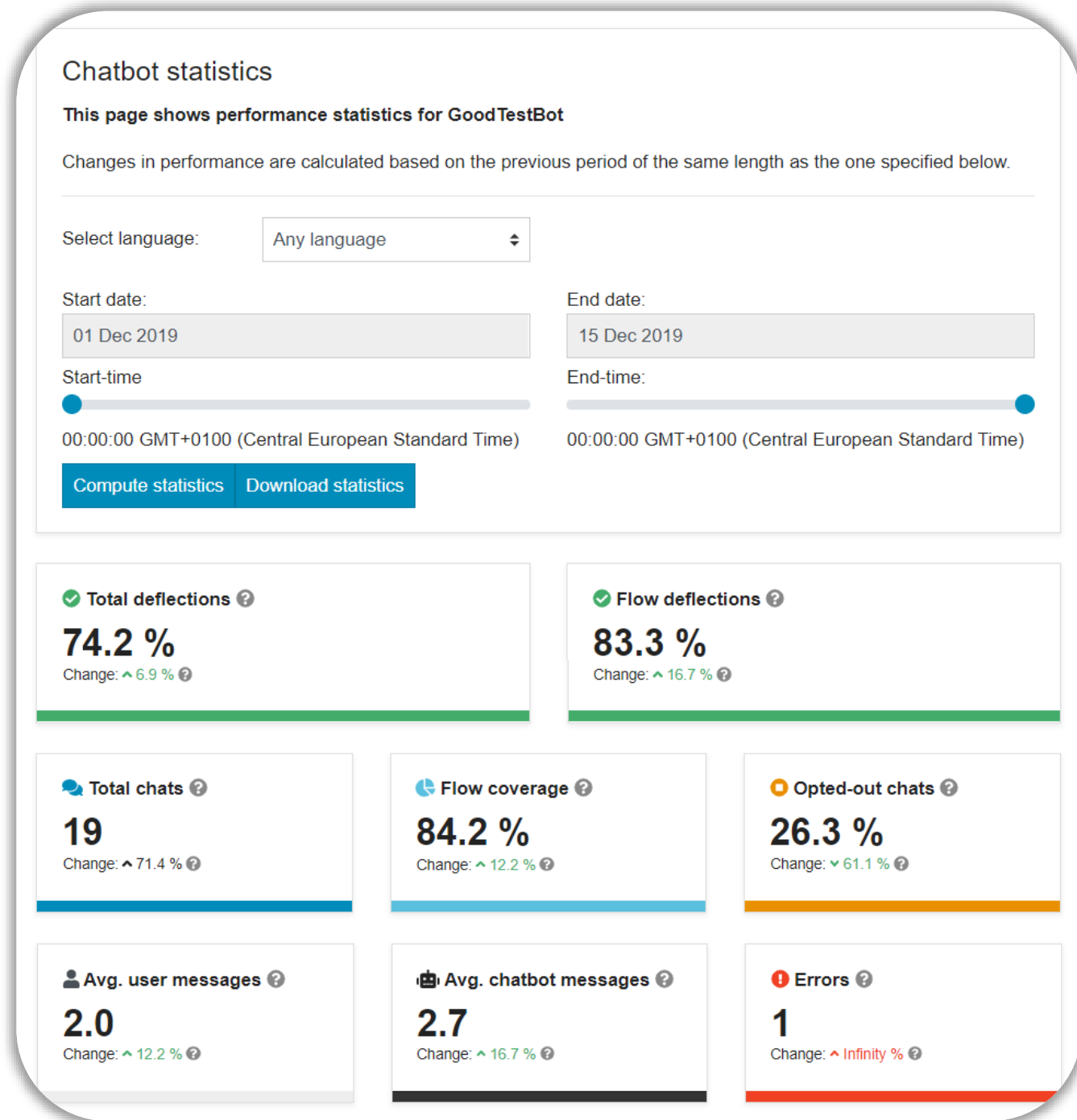
Skræddersyet
AI-motor



Chatbot værktøj

- Opbyg, vedligehold og træne chatbotten i BotStudio

- Enterprisemodul:
GDPR, administration, adgangskontrol, test, træning og KPI statistik



Kundecase #3

nniT

A white humanoid robot with large, glowing red eyes is shown from the chest up. It is holding a black tablet computer. The robot has a friendly, smiling expression. The background is a blurred indoor setting with vertical wooden slats. On the left side of the image, there is a large red semi-circular graphic element and a smaller blue semi-circular graphic element above it.

NNITs chatbot in action

Jakob Sassersen,
AVP NNIT Service Support Center

January 30th, 2020

nnit

NNIT Next Generation Support Services

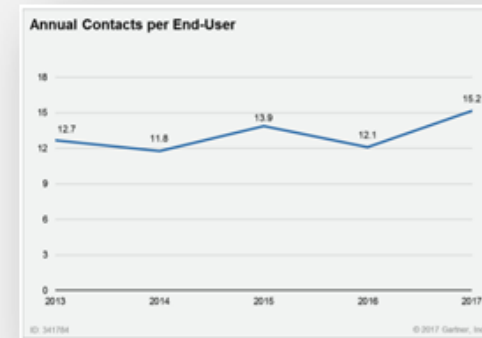
Market trends

Demand for omnichannel support

- New technologies as well as new generation of users demand additional support channels for swift service from no matter where they are
 - Chat
 - Self Help portals
 - Password reset
 - Phone apps
- This can easily become very expensive to create and operate

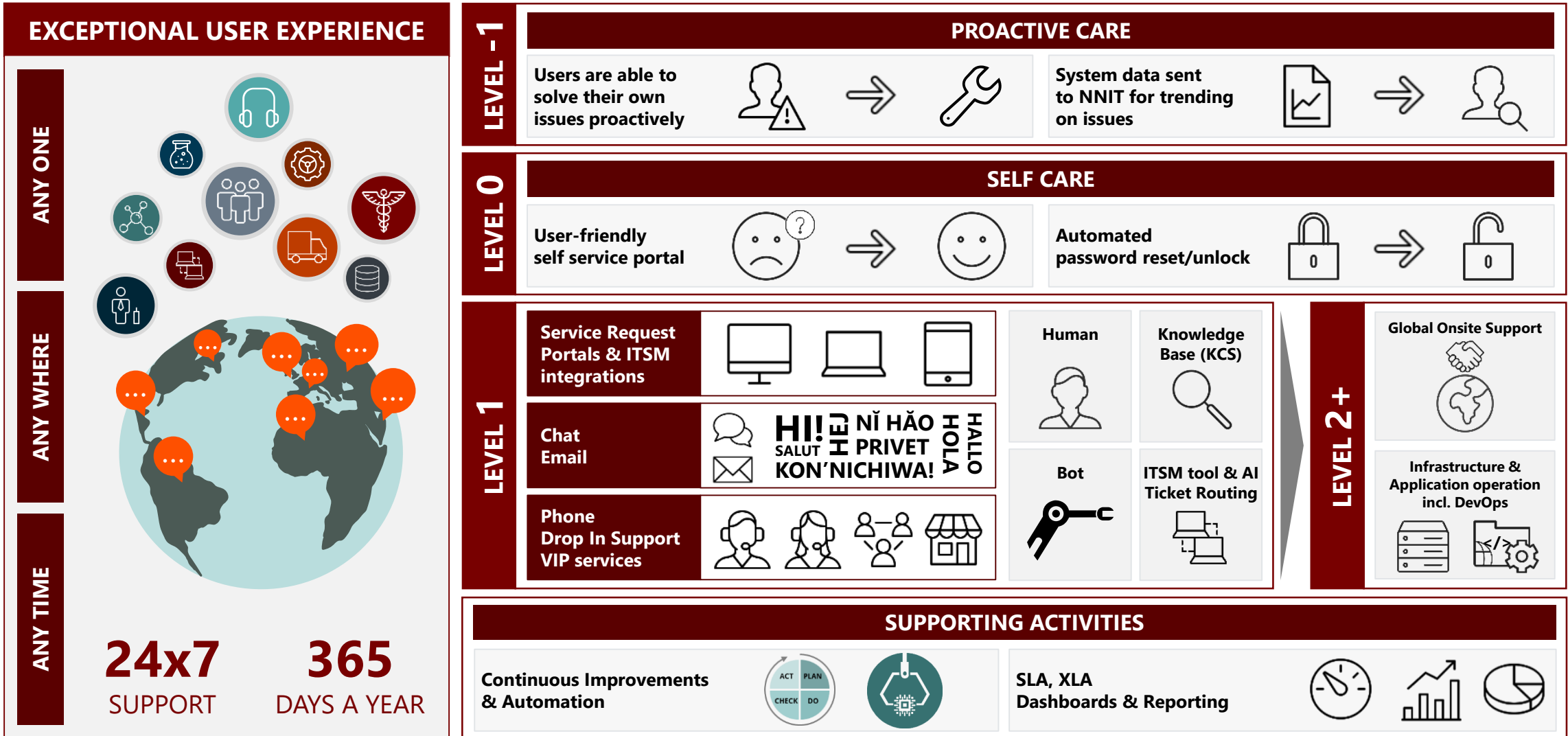
Increasing ticket load

- Expectations have been new technologies like Windows 7/10, cloud applications etc. would reduce the load on Service Desk but the opposite has happened:
 - Agile development
 - Higher complexity in IT



NNIT Next Generation Support Services

We take responsibility for our customers' challenges as if they were our own



How it all fits together

Service Request Portals & ITSM integrations  Chat Email  HI! SALUT HEJ NĪ HÅO HOLA HALLO PRIVET KON'NICHWA! OTIHO  Phone Drop In Support VIP services

