

# Erfaringer om brugen af AI i Customer experience- og service



Thomas Bank Bock, Maj 2022

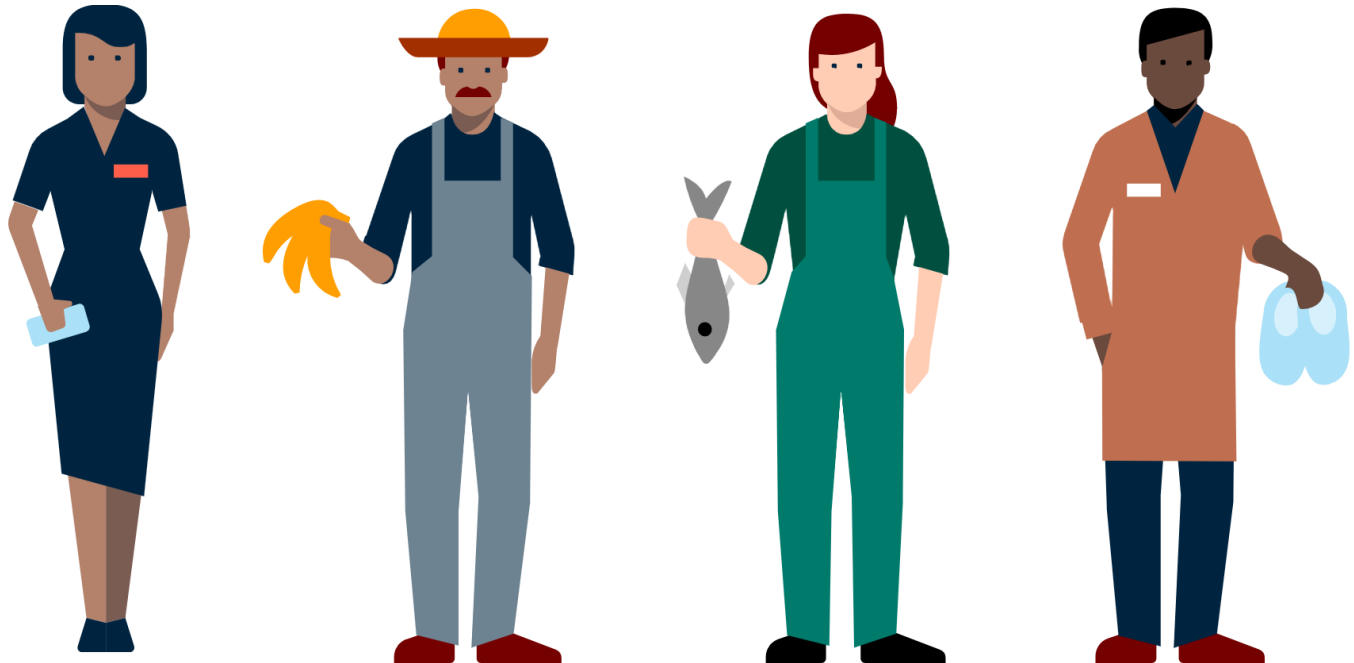
People team - Kundeservice og kundeoplevelser Konference



**MAERSK**



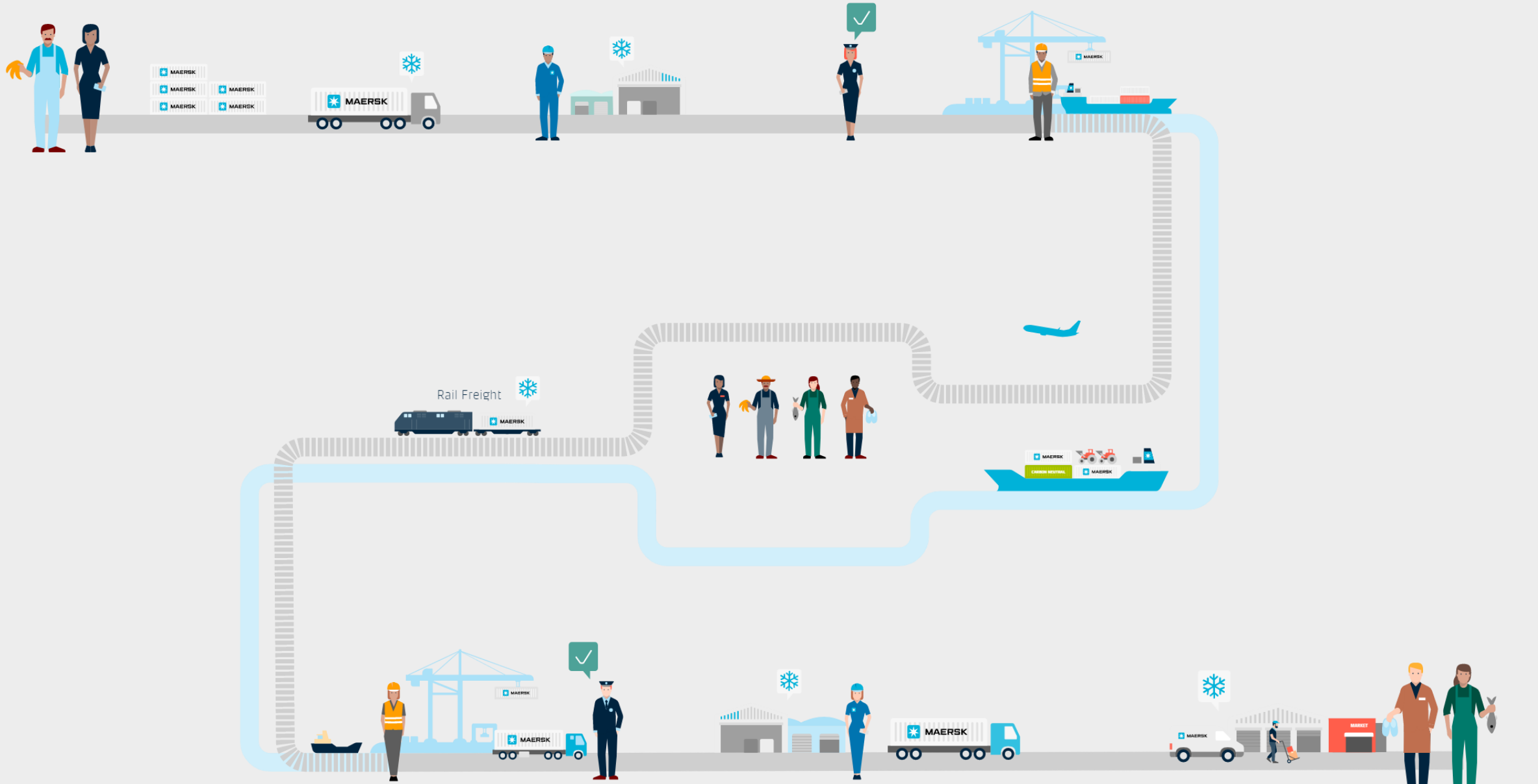
- **Vores transformation**
- Kundeoplevelsen og brugen af AI
- Læringer og fokus i fremtiden



Vores kunder synes, at  
logistik og supply chain  
management tager for  
**meget tid** og er  
**komplekst**

# ALL THE WAY

Connecting and simplifying our  
customer's supply chains





- Vores transformation
- **Kundeoplevelsen og brugen af AI**
- Læringer og fokus i fremtiden



Vores kunders forventninger  
**stiger og forandres**

**Kompleksiteten øges** i takt med,  
at flere løsninger tilbydes

Hvor vil AI gøre  
mest gavn?

En **forholdsvis nem**  
arbejdsopgave med  
**stor volume**







## Ressourcer

---

- En dedikeret product owner
- Lokale super users
- Forankret i og supporteret af topledelsen



## Udvikling

---

- Agil udviklingscyklus
- Dedikeret SCRUM team
- Løbende dialog med Salesforce



## Implementering

---

- Trinvis udrulning med fokus på "nemme" lande først
- Brugert raining gennemført af de lokale super users
- Fokus på "what is in it for me" i vores kommunikation



## Værdi

---

- Klare KPI'er og indsigt i fremdrift
- Dialog med lokale teams om realisering af den forventede værdi



- Vores transformation
- Kundeoplevelsen og brugen af AI
- **Læringer og fokus i fremtiden**

1 Afstem forventninger om muligheder  
OG begrænsninger

2 Anvend de KPI'er der reflekterer det  
ønskede outcome...

3 ...og sikre tidlig commitment fra de  
ledere, der skal levere resultaterne

4 **Brugernes adfærd er afgørende for  
værdiskabelsen**



1. Hjælpe vores medarbejdere med at hjælpe vores kunder
2. Give vores kunder muligheden for self-service, når de vil
3. Identificere og fjerne årsager til fejl

