

# AI AKADEMIET

For seniorledere i kundeservice  
organisationer!

Til dig der ønsker at udviklingen af kundeendt  
AI i din organisation skal være forretningsdrevet!

Tilmeld dig AI AKADEMIET hvis du ønsker at være klædt på til at være en  
drivende faktor i udviklingen af kundeendt AI i din organisation!

AI skal være forretningsdrevet og ikke et IT projekt!

# AI-AKADEMIET FOR SENIORLEDERE I KUNDESERVICEORGANISATIONER

## Fra forvirring til forretningsværdi - uden tekniske forudsætninger

### Bliv klar til en drivende rolle i udviklingen af kundeendt AI

Kunstig intelligens (AI) er ikke længere en teknologisk niche - det er en afgørende drivkraft for innovation, konkurrenceevne og vækst. Anvendelsen af AI til at skabe gode kundeoplevelser og en effektiv kundebetjening buldrer afsted, og presset fra omverden, leverandører, øverste ledelse og måske egen IT afdeling er stort. Men for mange seniorledere uden teknisk baggrund kan AI dog føles komplekst, og det er svært at indtage den vigtige rolle som drivende for kundeendt AI i organisationen mod en plan og konkrete beslutninger.

Vi har udviklet **AI AKADEMIET**, der giver seniorledere den nødvendige viden og de rette kompetencer til at forstå, navigere og implementere AI i egen kundeservice organisation. Vi kombinerer strategisk forretningsforståelse med den nyeste viden fra en række **førende AI-specialister**, der deler sine erfaringer og best practices.

**Forløbet er praktisk orienteret** og giver en solid forståelse af, hvordan AI kan skabe værdi. For at kunne implementere AI strategisk og operationelt, kræver det en forståelse af de grundlæggende teknologier bag AI - ikke på ekspertniveau, men på et niveau, der gør det muligt at vurdere både muligheder og udfordringer objektivt. AI AKADEMIET giver netop denne indsigt, og gør det muligt at spille en central rolle i at **omsætte AI til konkret forretningsværdi**.

## DAG 1

### LEKTION 1:

#### GRUNDLÆGGENDE FORSTÅELSE FOR AI

**Formål:** Give en grundlæggende, men nødvendig forståelse af de tekniske elementer i AI.

#### Indhold

##### Hvorfor skal jeg som leder forstå AI?

AI er en forretningsbeslutning, ikke kun et IT-projekt, og kræver ledelsesmæssigt ejerskab for at skabe værdi.

##### Hvordan træffer AI beslutninger?

AI identificerer mønstre i data og forudsiger resultater, men tænker ikke selvstændigt eller kritisk.

##### Hvad kræver AI for at fungere?

AI har brug for gode data, stærke integrationer og overholdelse af GDPR for at skabe forretningsværdi.

##### Hvilke AI-typer skal jeg kende?

Machine Learning, NLP og Generativ AI har forskellige anvendelser i kundeservice og kræver en strategisk tilgang.

##### Begrænsninger i AI - og hvorfor det betyder noget

AI kan optimere og understøtte beslutninger, men kan ikke tage ansvar for- eller erstatte strategisk ledelse

#### Output

Deltagerne forstår de vigtigste AI-teknologier og anvendelser, samt hvilke forudsætninger der skal på plads for at kunne skabe forretningsværdi med AI.

### LEKTION 2:

#### AI'S STRATEGISKE ROLLE I KUNDESERVICE

**Formål:** Skabe en grundlæggende forståelse for det strategiske og operationelle potentiale med anvendelsen af kundeendt AI.

#### Indhold

##### AI er en forretningsmulighed, ikke kun en teknologi

Hvordan AI kan løfte kundeservice fra en supportfunktion til en strategisk vækstmotor.

##### AI's rolle i fremtidens kundeservice

Fra automatisering af rutineopgaver til intelligent beslutningsstøtte og personaliseret kundeinteraktion.

##### Hvordan AI skaber værdi i praksis

Konkrete eksempler på, hvordan virksomheder bruger AI til at forbedre kundeoplevelsen, reducere omkostninger og optimere ressourceanvendelsen.

##### AI og den personlige servicesituation

Hvordan AI kan understøtte kundeservice medarbejderens arbejde med den gode kundeoplevelse på en effektiv måde.

##### Hvad betyder det for din organisation?

AI kræver meget mere end teknologi - det handler (mest) om strategi, ledelse, samarbejde og en vilje til at forandre måden, vi arbejder på.

#### Output

Deltagerne forstår, hvordan AI kan skabe værdi i kundeservice, hvad det kræver for at lykkes, og hvordan man kan arbejde strategisk med AI.

### LEKTION 5: FASTHOLDELSE

**Formål:** Sikre at deltagerne får indarbejdet de nye kompetencer i egne respektive virksomheder.

Et opfølgingsforløb hvor deltagerne i 6 måneder efter kursus afslutning arbejder i små netværksgrupper, og modtager sparring i forhold til at materialisere AI mulighederne i egen organisation.

# DET FÅR DU UD AF AI-AKADEMIET

**Forstå AI's strategiske potentiale** - Lær, hvordan AI kan styrke dine kundeoplevelser og effektivitet.

**AI-ledelse & forandring** - Sådan skaber du en AI-parat organisation og sikrer et positivt medspil i hele organisationen.

**AI på rette niveau** - Få en balanceret teknisk forståelse af AI-teknologier, så du kan træffe informerede beslutninger uden at drukne i detaljer.

**Lektionsplan:** Uddannelsen består af 16 timers undervisning og gruppearbejde efterfulgt af et faciliteret forløb i studiegrupper. I undervisningen og studiegrupperne arbejdes med deltagernes egne virksomheder og cases. Undervisningsformen er fysisk tilstedeværelse, i form af undervisning og gruppesamarbejde samt selvstudie.

**AI uden teknisk kompleksitet** - Praktiske cases og praktiske kompetencer, der gør AI konkret og anvendeligt.

**Ekspertindsigt fra de bedste** - Bliv undervist af førende AI-specialister og brancheledere med praktisk erfaring fra implementering af kundevendt AI.

**Sparring på egen case og situation** - Inspiration, cases og fokus på at omsætte det til handling i din egen organisation.

## DAG 2

### LEKTION 3:

#### AI & TEKNOLOGI - SAMARBEJDET MED CIO

**Formål:** Udstyre seniorledere i kundeservice med teknisk forståelse for AI, for herigennem bedre at kunne samarbejde med IT-organisationen.

#### Indhold

**AI er en ledelsesbeslutning, ikke kun en IT-opgave**  
Hvordan du som seniorleder i kundeservice sikrer, at AI drives i et forretningsperspektiv og ikke som et IT projekt.

#### Hvad kræver AI rent teknisk?

De vigtigste ting, du skal vide om data, infrastruktur og integration - uden at blive teknisk ekspert.

#### Fra pilotprojekter til skalerbare løsninger

Hvordan du samarbejder med CIO om at sikre, at AI-løsninger kan implementeres og skabe vedvarende værdi.

#### Byg selv, køb eller partnerstrategi?

De strategiske overvejelser bag valget af AI-løsninger, og hvordan IT kan hjælpe med at finde den rette model.

#### Gode spørgsmål at stille din CIO

Hvordan du sikrer, at AI bliver implementeret med den rette governance, compliance og forretningsfokus.

#### Output

Deltagerne får indsigt i, hvordan de bedst samarbejder med IT, hvilke tekniske forudsætninger AI kræver, og hvordan de kan sikre, at AI er forretningsdrevet - og ikke kun et IT-projekt.

### LEKTION 4:

#### AI & KUNDEOplevelser - SAMARBEJDET MED CCO

**Formål:** Sikre at AI understøtter kundeoplevelsen og arbejder i synergi med den øvrige kommercielle organisation.

#### Indhold

#### AI som løftestang for kundeloyalitet

Hvordan AI kan skabe en mere sammenhængende, personlig og proaktiv kundeoplevelse.

#### Automatisering uden at miste den menneskelige kontakt

Hvordan AI kan understøtte kundeservicemedarbejdere i at levere bedre rådgivning og mere effektiv service.

#### AI og omnichannel-strategi

Hvordan AI kan binde kanaler sammen og sikre en ensartet oplevelse på tværs af telefon, chat, e-mail, sociale medier og fysiske kontaktpunkter.

#### Måling af succes - hvordan ved vi om AI faktisk gør en forskel?

KPI'er og metoder til at måle AI's indflydelse på kundetilfredshed, servicekvalitet og effektivitet.

#### Samarbejdet mellem kundeservice og marketing

Hvordan AI kan hjælpe med at omsætte kundedata til målrettet kommunikation og bedre kundeindsigter.

#### Output

Deltagerne forstår, hvordan AI kan forbedre kundeoplevelsen, hvordan man sikrer en god balance mellem teknologi og menneskelig kontakt, og hvordan AI kan blive en vigtig del af strategien for den gode kundeoplevelse.

# HVORFOR VÆLGE AI AKADEMIET

FORDI DET ER PRAKTISK, STRATEGISK OG FORRETNINGSNÆRT

- Forløbet **hæver** sig over systemleverandørernes cases og subjektive rådgivning.
- Vi har solid erfaring med at **rådgive** ledere om digital transformation og AI.
- Vores fokus er på AI's **forretningsmæssige** anvendelse - ikke teknik eller kode.
- Vi samarbejder med **førende AI-specialister** for at sikre cutting-edge indhold.
- Akademiet er designet til ledere, der ønsker at **handle** - og ikke blot forstå AI i teorien.

## ER DU KLAR TIL AT TAGE DIN LEDELSE AF AI TIL NÆSTE NIVEAU?

TILMELD DIG AI AKADEMIET OG SKAB VÆRDI I DIN ORGANISATION

<b>Pris:</b>	Kr. 10.000 pr. deltager
<b>Sted:</b>	København
<b>Form:</b>	4 lektioner over 2 dage med undervisning og workshops med fysisk tilstedeværelse. Opfølgende lektion 5 fysisk/online efter aftale.
<b>Datoer:</b>	<b>Dag 1:</b> Uge 35, 2025 <b>Dag 2:</b> Uge 38, 2025



**Tilmelding via:**

[www.peopleteam.dk/kurser/ai-akademiet-for-seniorledere-i-kundeserviceorganisationer/](http://www.peopleteam.dk/kurser/ai-akademiet-for-seniorledere-i-kundeserviceorganisationer/)

—

AI Akademiet for seniorledere i kundeserviceorganisationer

### Hvem står bag AI akademiet?

**[www.ZCG.dk](http://www.ZCG.dk)**

Konsulenthus med strategisk og operationel rådgivning på anvendelse og implementering af AI og teknologi. Markedets største erfaring med udvikling af kundeservice og CX.

**[www.capacit.dk](http://www.capacit.dk)**

En af Danmarks førende leverandører af AI løsninger og produkter - bl.a. inden for kundeservice.

**[www.peopleteam.dk](http://www.peopleteam.dk)**

Danmarks største leverandør af konferencer og kurser til kundeservice og IT support.