

Torsdag den 10. april 2025
Kundeservice & Kundeoplevelser

AI i kundeservice

Strategi, teknologi og forretningsværdi

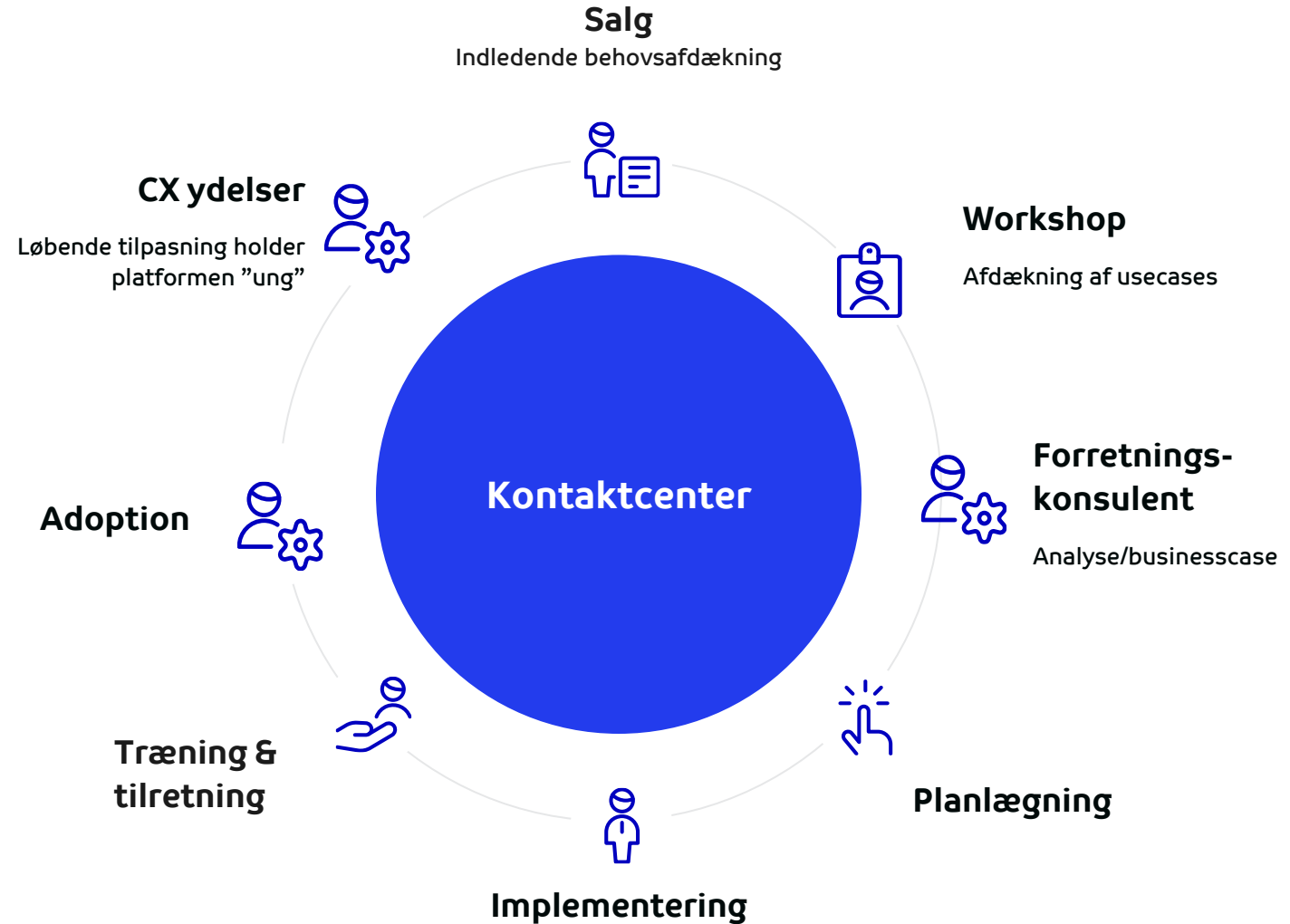
Emil Rose Rasmussen: ERR@tdc.dk

Michael Povlsen: mipov@tdc.dk



TDC Erhverv & Kontaktcentret

- Landets største leverandør
- Mange forskellige løsninger
- Dedikerede konsulenter
- Relevante certificeringer
- Leverer på den fulde værdikæde
- Kontinuerlig udvikling af din platform



AI FIRST!

- November 2022 – Open AI/Chat GPT
- Simple LLM løsninger pibler frem
- Agile start-up løsninger får succes
- De ”store” begynder at røre på sig



GENESYS™



Udvikling i markedet

- Spraglede AI-systemlandskaber skaber udfordringer
- AI-egenudvikling fra bunden skaber ofte større problemer end de løser
- Øget pres på sikkerhed og compliance
- Knaphed på ressourcer
- Hypekurven er knækket, vi forholder os mere forretningskritisk til ”det sidste nye AI-skrig”
- De små/individuelle providere dør eller opsluges af andre mere veletablerede spillere

Krystalkuglen – et kvalificeret bud på fremtidsperspektiver

Stoleleg

Der kommer en blodig stoleleg (kamp og positionering)

De store spillere

...kommer til at dele størstedelen af kagen

Nicheproducenter

...vil overleve -hvis de har et laserskarpt fokus!

Det traditionelle

kontaktcenter vil gennemgå en markant AI-first transformation (eller dø i glemsel)

ERP, CRM &

kontaktcenter vil blive sammenbundet i en stærk AI model

AI går fra at være

...et produkt man tilkøber, til et bærende fundament for hele løsningen

Effektivitet

Performance

Service

Opetid

De tre overordnede CAI kategorier

Automatisering,
selvbetjening og
routning



Støtte interaktion
mellem kunde og
agent

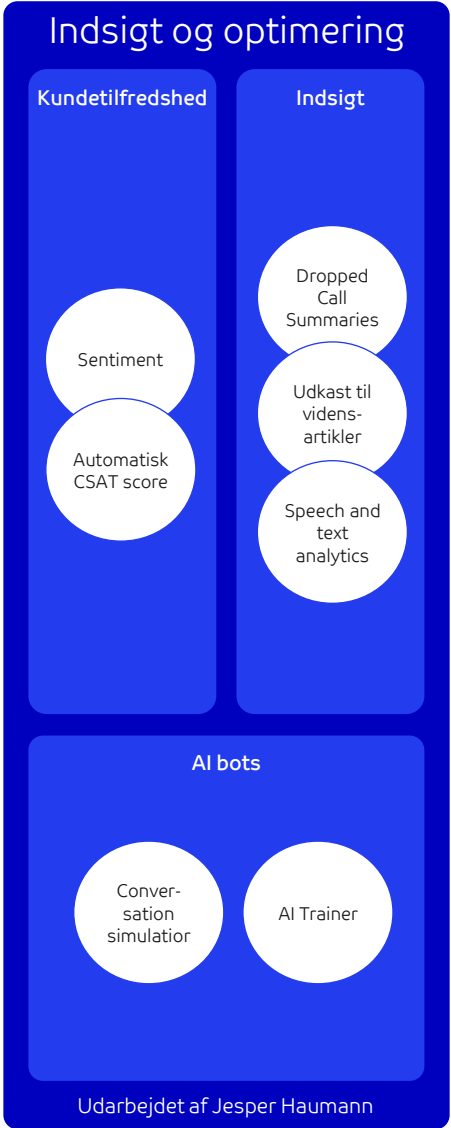
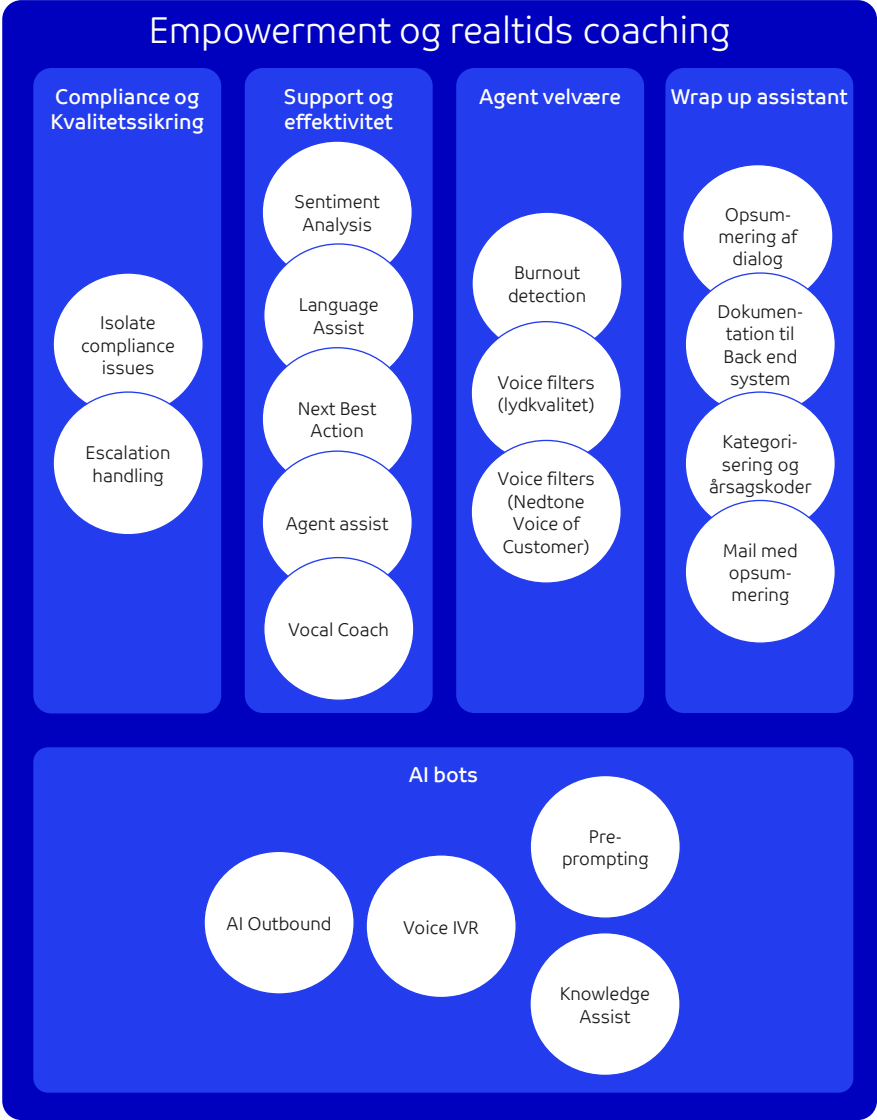
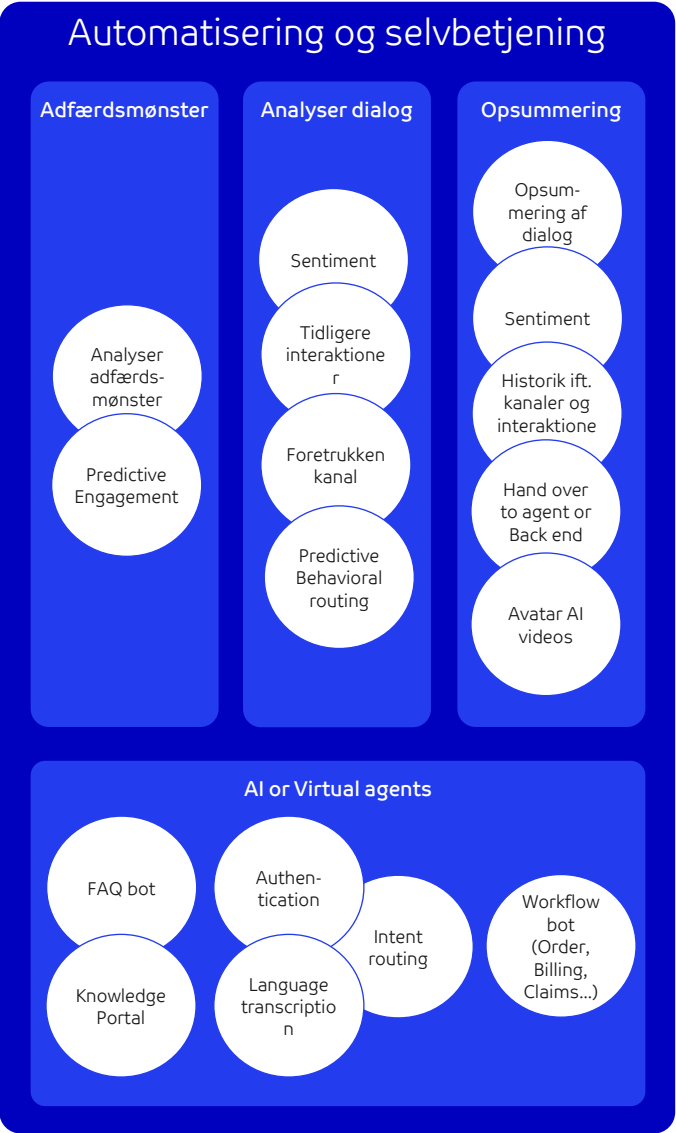
Optimering,
administration &
dataindsamling

Før

Under

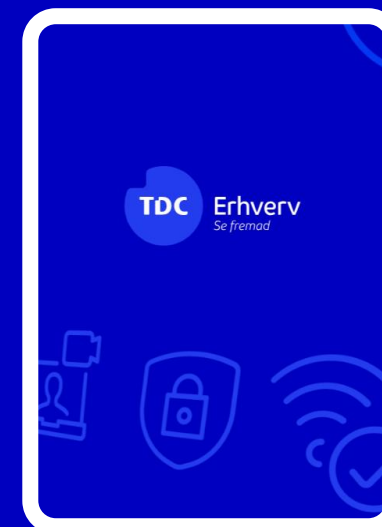
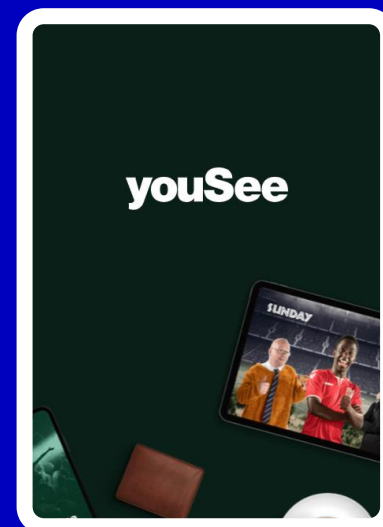
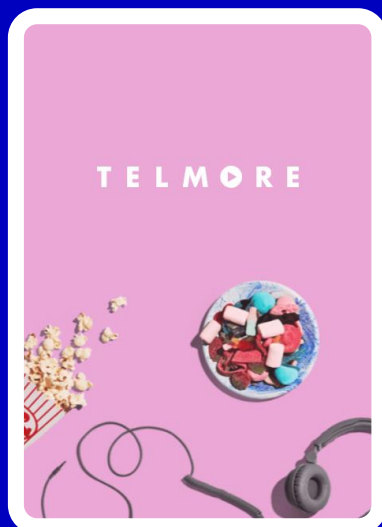
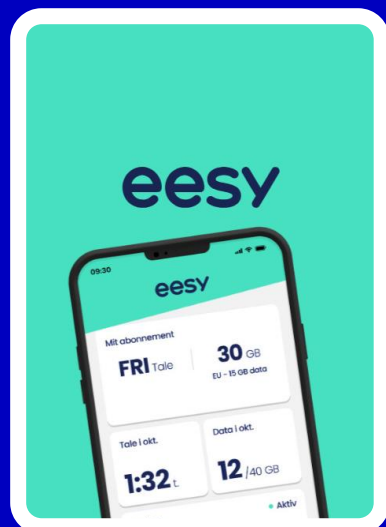
Efter

AI understøttelse af kunderejsen



Virksomhedscase

4 brands fra Nuuday



Udfordring

”Vi oplever et stigende behov for tilgængelighed - men samtidig en klar tendens til, at kunder hellere selv vil finde løsningen, fremfor at være afhængige af vores tilgængelighed”

To afgørende trends, som mange virksomheder står overfor i dag...



Krav om øjeblikkelig og konstant tilgængelighed



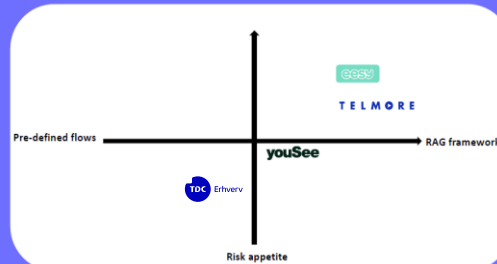
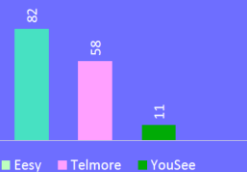
Stigende ønske om selvbetjening

Løsningen



“Automation of 70% of customer inquiries in 2027”

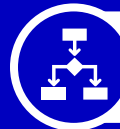
CHATBOT AUTOMATION RATES



Central vidensmotor



Conversational AI med fallback



Kontekstuel routing



Feedback-loop

Teknologivalg: Cognigy som conversational AI-plattform. Integration med CMS, kundedata og vidensbase via API'er.

Lessons Learned



Det afkast man får, hænger en til en sammen med den risiko man er villig til at tage.



Dårlige processer bliver ikke bedre med AI – de bliver bare tydeligere.

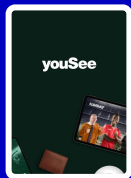
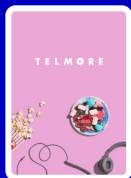
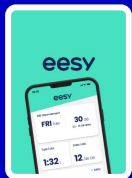


Det største arbejde er ikke teknologien - det er governance, ejerskab og oprydning i viden.



Change management kræver ledelsesmæssig mod og vedholdenhed. Ikke blot et kick-off.

Gevinster



82% af chats håndteret af Chatbot



10% stigning i salgshenvendelser



60.000 kunder via ChatBot

Vi ser frem mod endnu større gevinster...

