



AI i kundesamtalen

Sådan løfter JYSK *kundeoplevelsen* med
Puzzels *AI-drevne* værktøjer

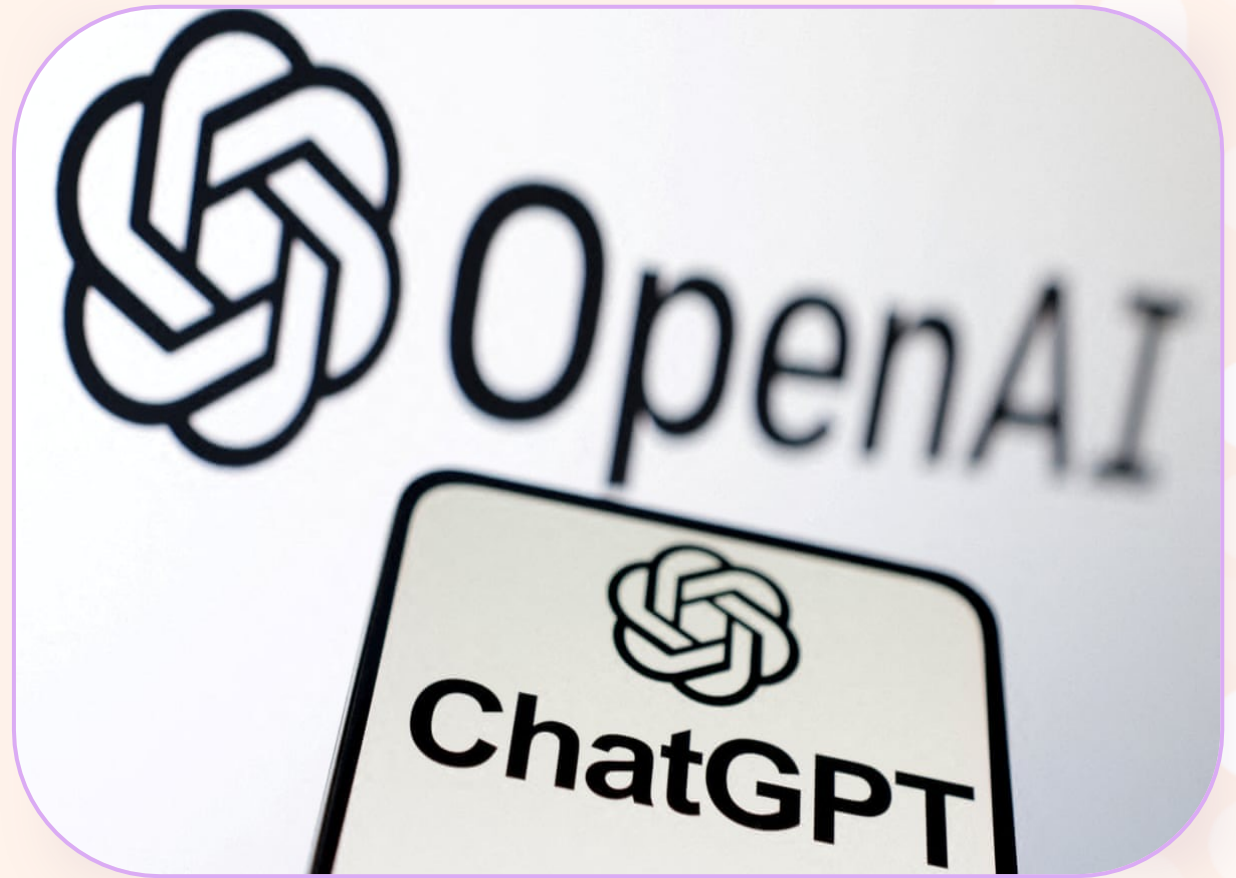


Lasse Berg Sørensen
fra JYSK



Kenny Jepsen
fra Puzzel

AI kom i *centrum*, da
OpenAI tog verden
med storm.



Og det gjorde *CX*
også!

Kundeservice har
været centrum for
den forventede
største positive impact
fra AI.



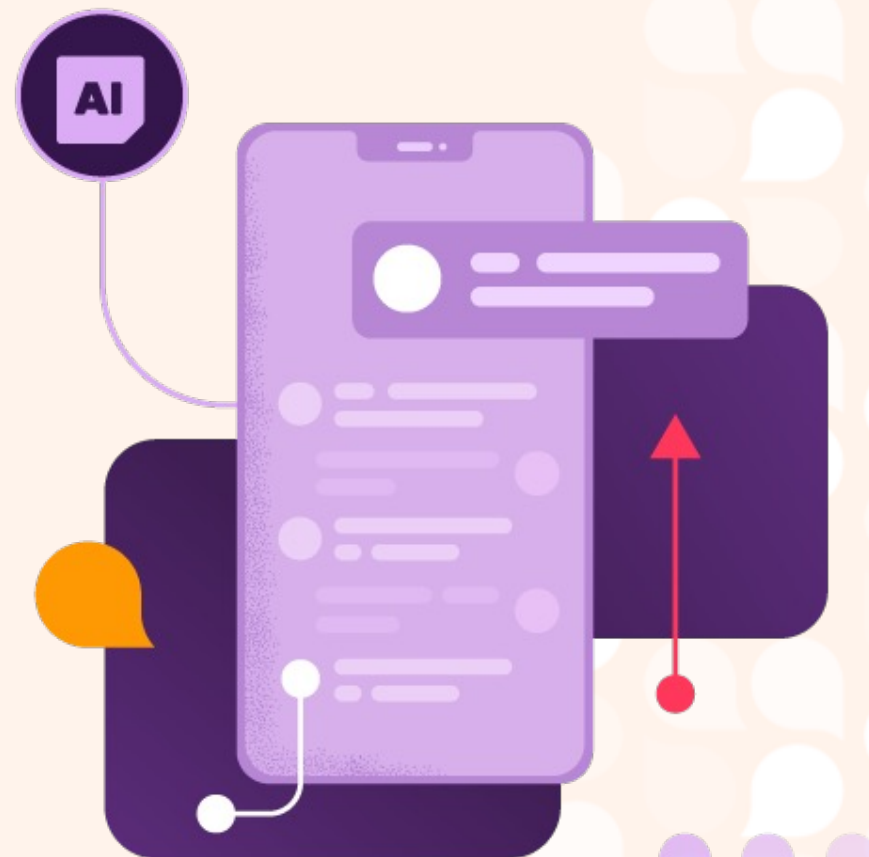
Men hvor spiller AI egentligt en rolle i dag?

**Især når det kommer til at skabe *reel værdi* –
fremfor bare at fungere som proof of concept?**

Bare fordi det er AI, betyder det ikke, at det bliver en succes.

70-85% af de nuværende AI-projekter fejler.

Det er væsentligt højere end de 25-50% af almindelige IT-projekter, der typisk fejler.





Løs *kendte udfordringer* med *nye værktøjer*

Udfordringerne *er de samme:*

- Øg kundetilfredsheden
- Gør arbejdet mere effektivt – og lidt sjovere – for medarbejderne
- Optimér driften og reducér omkostninger

Men værktøjerne vi har til rådighed, bliver stadig *mere kraftfulde.*

- Virtual agents
- Agent assist
- Conversational intelligence



Kunde- problem

Automatisér

Sæt en voice-bot eller chat-bot til at løse kundens problem

Co Pilot

Assistér agenten med
RELEVANT viden på det
RELEVANTE tidspunkt

Indsigter

Få guldgruben af viden
aktiveret og fixet problemerne
ved roden



3,505 JYSK stores

As of 28 February 2025 (incl. webshops)

- **JYSK**
28 countries
3,288 stores
- **JYSK FRANCHISE**
20 countries
217 stores

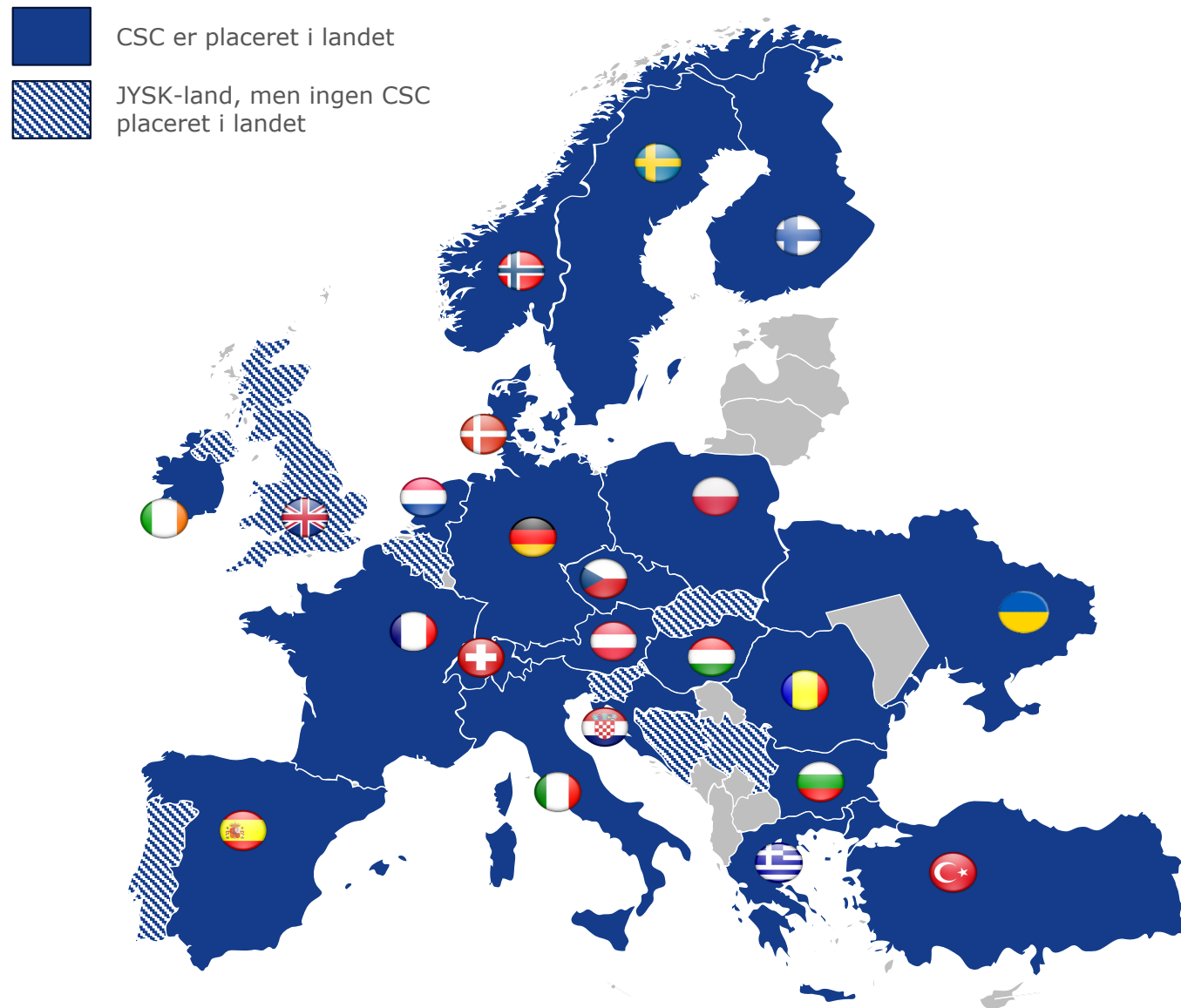


3,288 JYSK stores

As of 28 February 2025 (incl. webshops)

Germany	939	France	73
Poland	314	Switzerland	72
Sweden	159	Croatia	67
Spain	157	Belgium	66
Romania	149	Greece	65
Denmark	116	Bulgaria	57
Czech Republic	108	Slovakia	51
Norway	108	Serbia	48
Netherlands	105	Bosnia-Herz.	31
Ukraine	105	Portugal	30
Hungary	101	Slovenia	27
Italy	99	United Kingdom	26
Finland	93	Ireland	25
Austria	92	Türkiye	5

Oversight over JYSK Customer Service Centre





Stores



Online

The integrated buying experience

Buy in store or online
Click & Collect or direct delivery
Shared customer service
Return anywhere



B2B



**Customer
Service**

JYSK-lande - Puzzel Conversational Intelligence

Hvad bruger vi Conversational Intelligence til?

Del værdifuld viden i JYSK

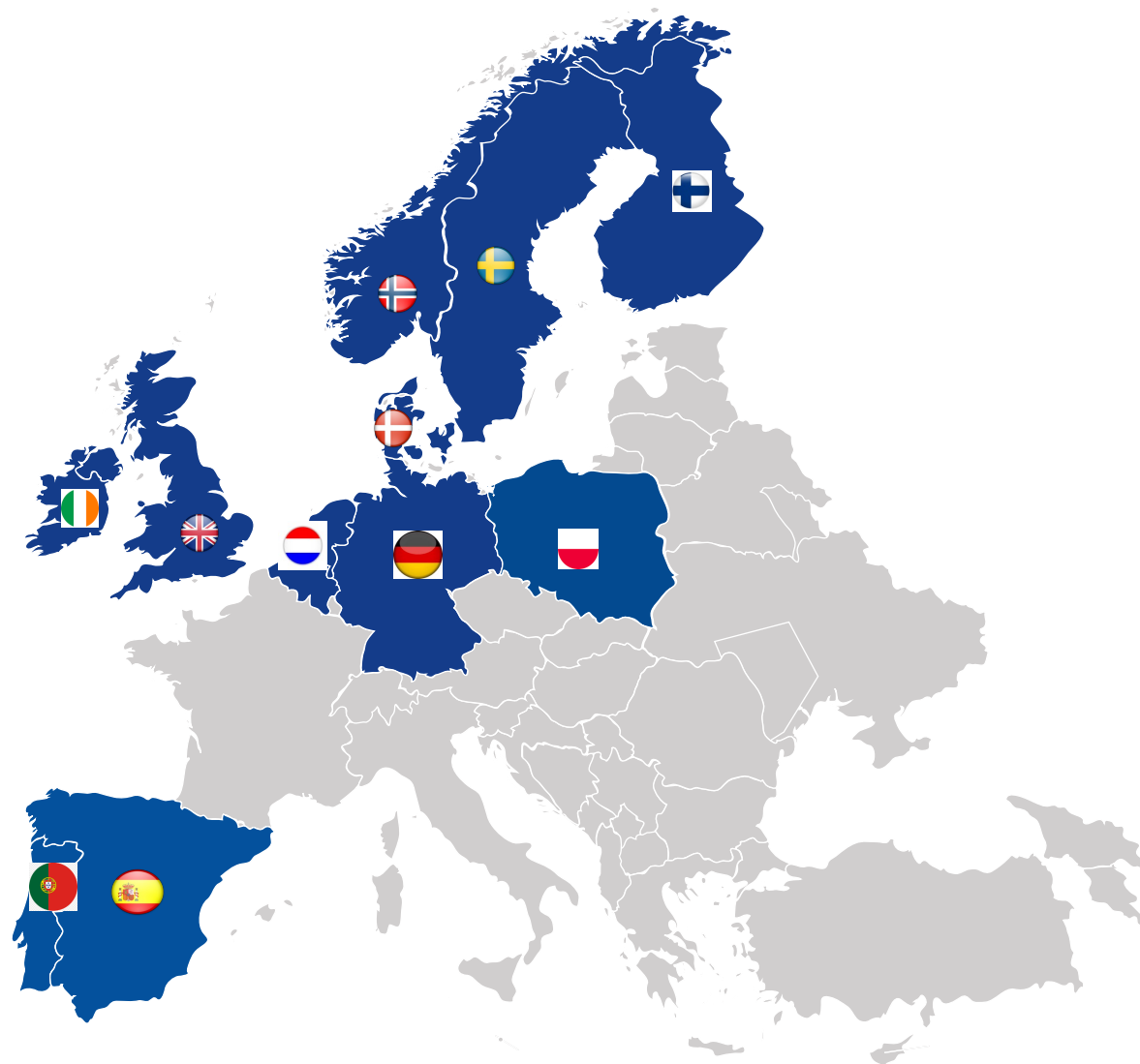
For at undersøge, hvorfor kunderne ringer, hvad nævner de mest, hvornår bliver de frustrerede osv.

Skab den gode dialog

For at undersøge sammenhængen med kundetilfredshed, f.eks. med fokus på empatisk eller positivt sprog

Optimer driften i afdelingerne

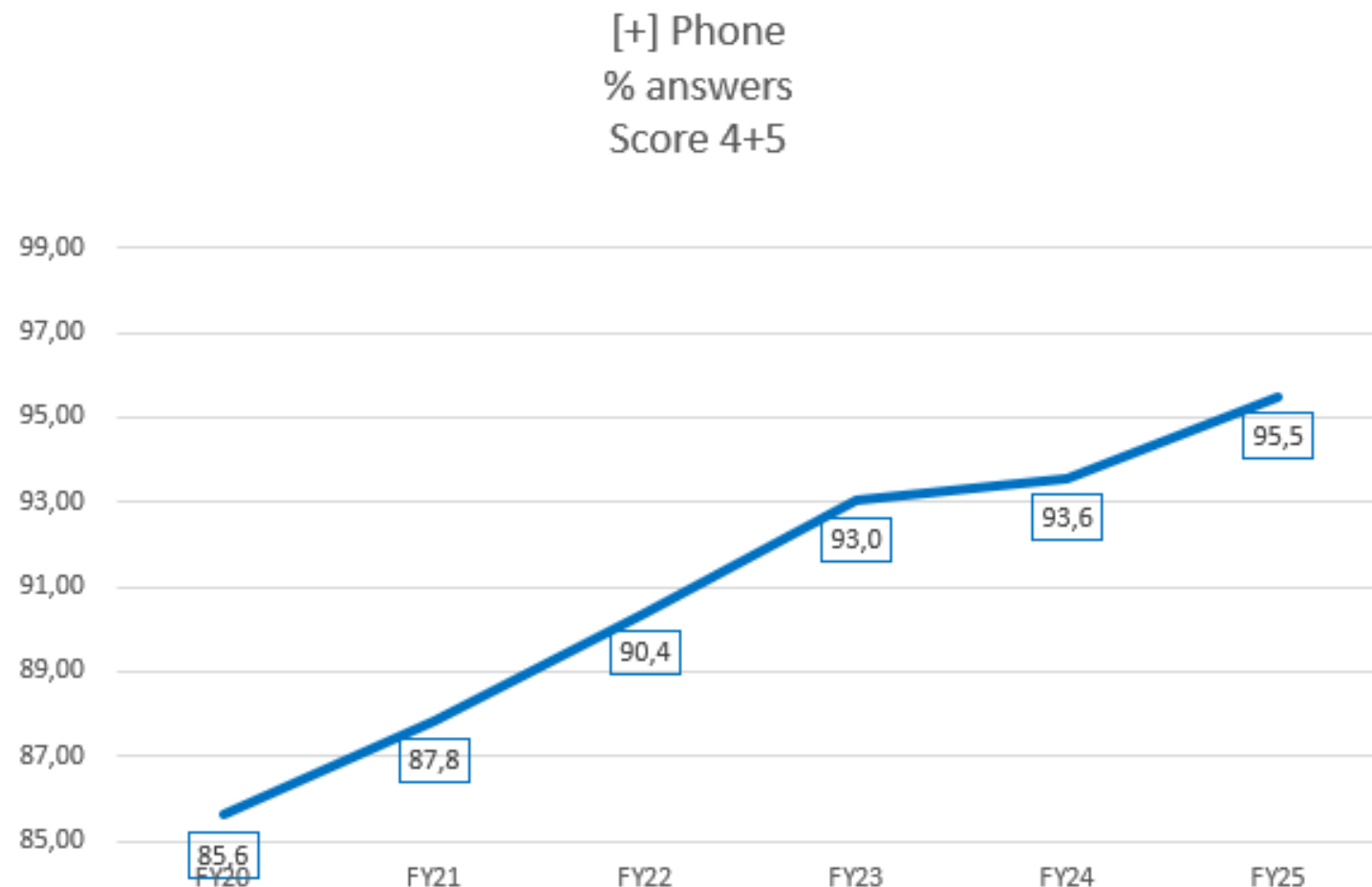
Indsamle information om, hvor vi kan optimere vores processer og spare tid osv.



I JYSK DK startede vi her

Skab den gode dialog

At undersøge sammenhængen med kundetilfredshed, f.eks. med fokus på empatisk eller positivt sprog



I JYSK DK har vi delt værdifuld viden i organisation

Del værdifuld viden i JYSK

For at undersøge, hvorfor kunderne ringer,
hvad nævner de mest, hvornår bliver de
frustrerede osv.

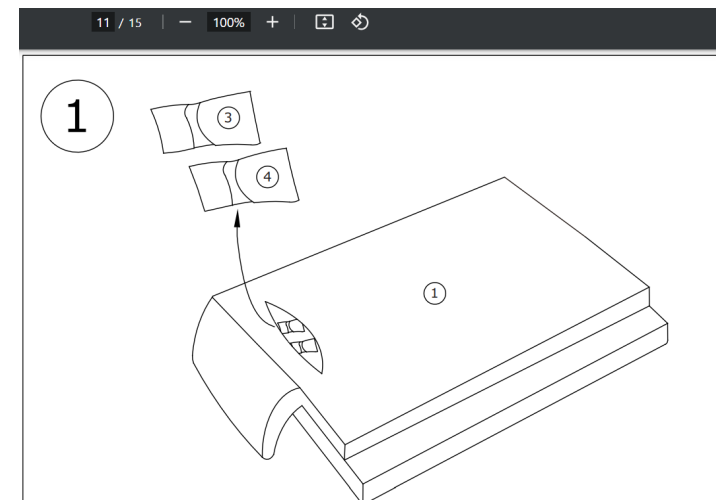
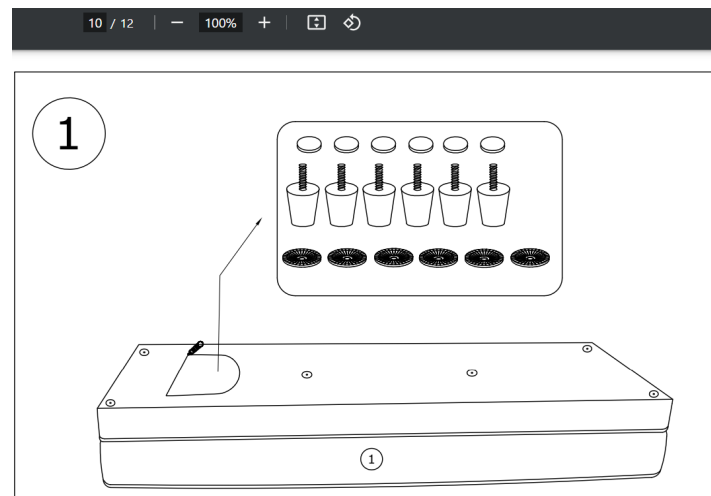
Kundernes forventninger om, at ben var en del af artiklen

Eksempel på
tracker:
Jeg mangler
ben.....



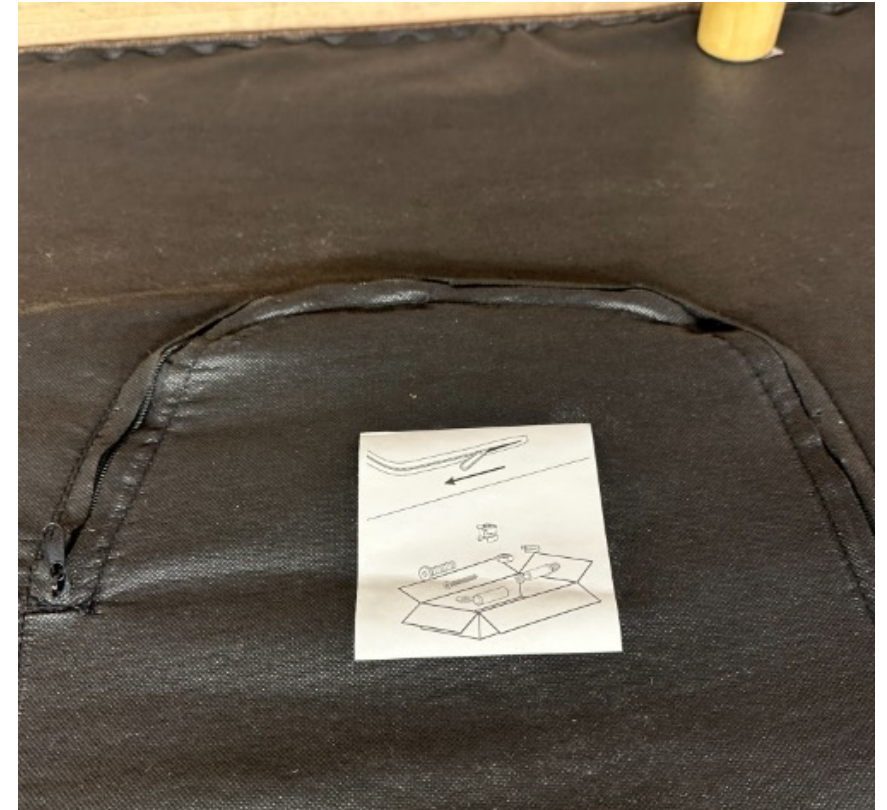
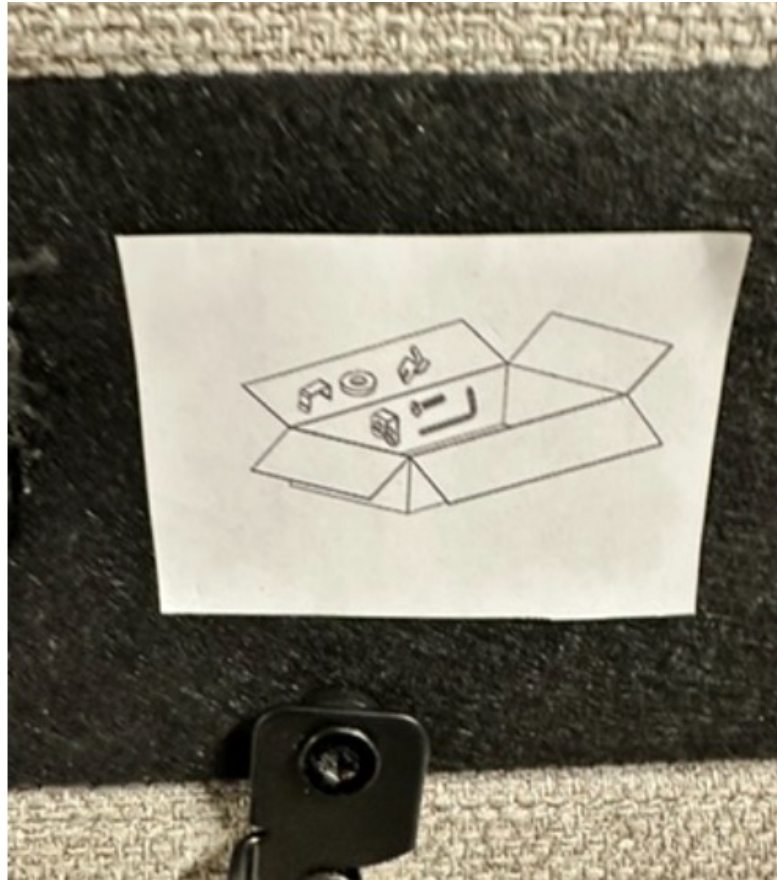
Kunden kan ikke finde benene – gemt inde i Varen

Eksempel på
tracker:
Jeg mangler
ben.....



Kunden kan ikke finde benene – gemt inde i Varen

Eksempel på
tracker:
Jeg mangler
ben.....



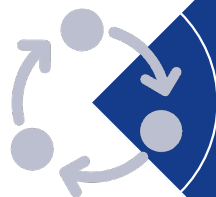
I JYSK DK er vi i gang med 3. "ben" 😊

Optimer driften i afdelingerne

Søgning efter information om, hvor vi kan optimere vores processer og tid kan spares osv.



Lange samtaler



Genkald



Stilhed i samtaler



Tak.