

**Hur din AI blir en
framgångsrik medarbetare,
Anne-Christine Lane**

Artificiell intelligens

Ämnesområde



Artificiell intelligens är intelligens som uppvisas av maskiner, till skillnad från naturlig intelligens som uppvisas av människor och andra djur. Det är också namnet på det akademiska studieområde som studerar hur man skapar datorer och datorprogram med intelligent beteende. [Wikipedia](#)

KUNDINSIKT

Hur fånga kundens behov, vilket är jobbet AI ska lösa?

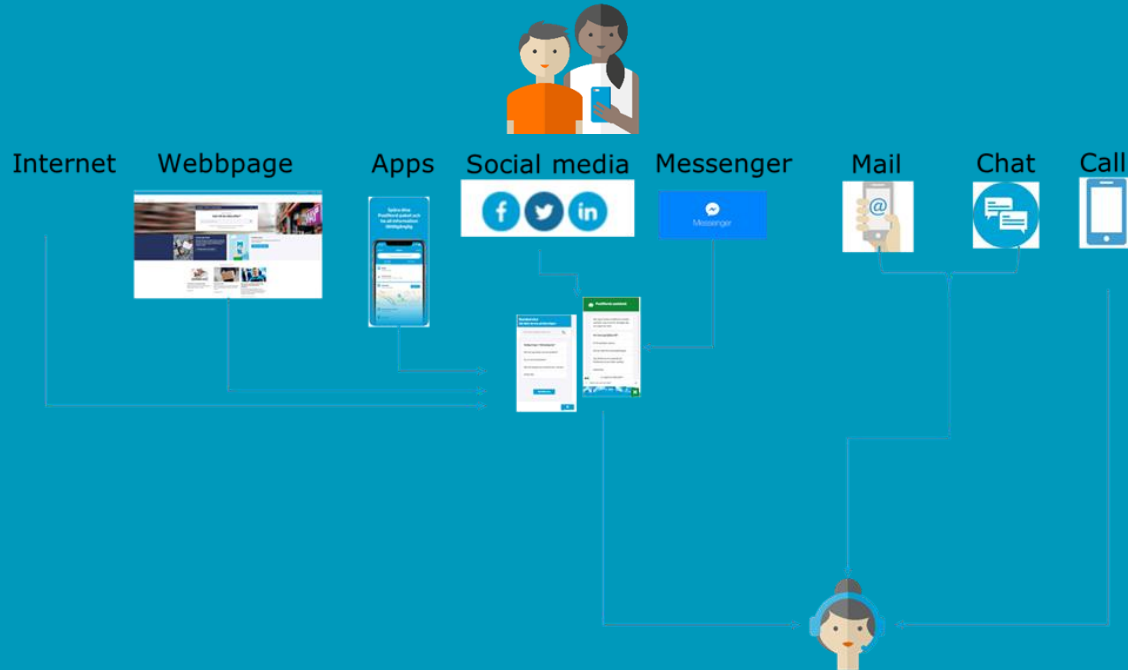
Intention



Intention betecknar inom samhällsvetenskaperna en individs förhållande till ett eget, framtida beteende och antas i psykologiskt baserade teorier vara den orsaksvariabel som närmast föregår ett specifikt beteende. [Wikipedia](#)

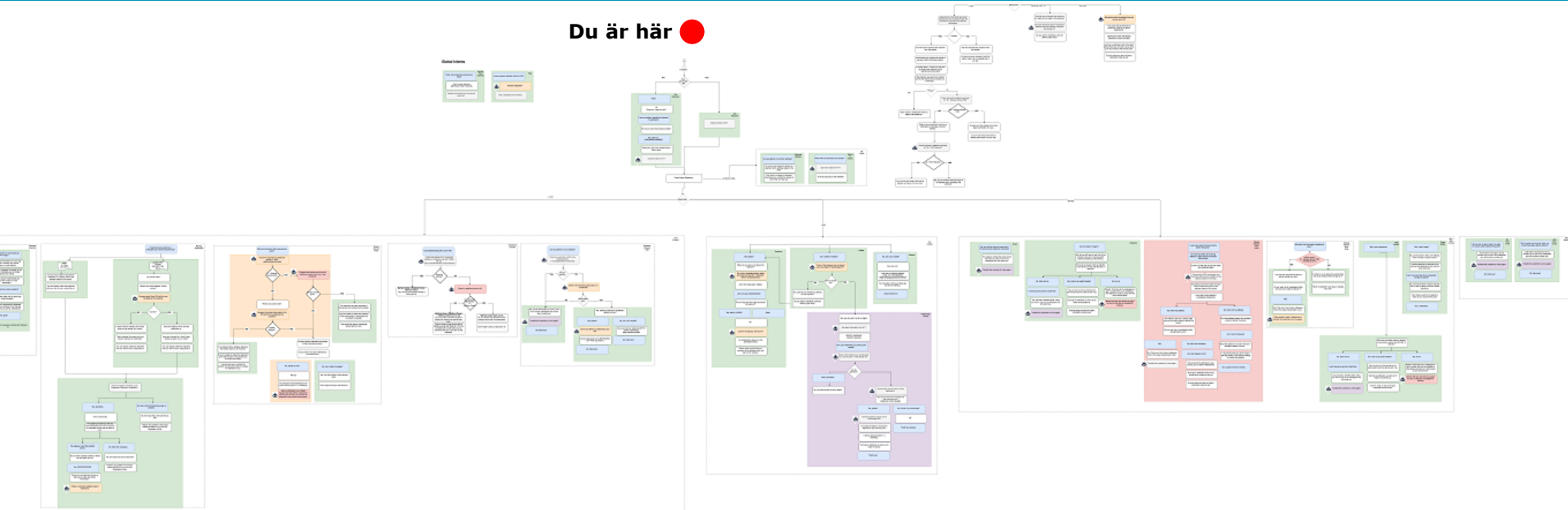
Feedback

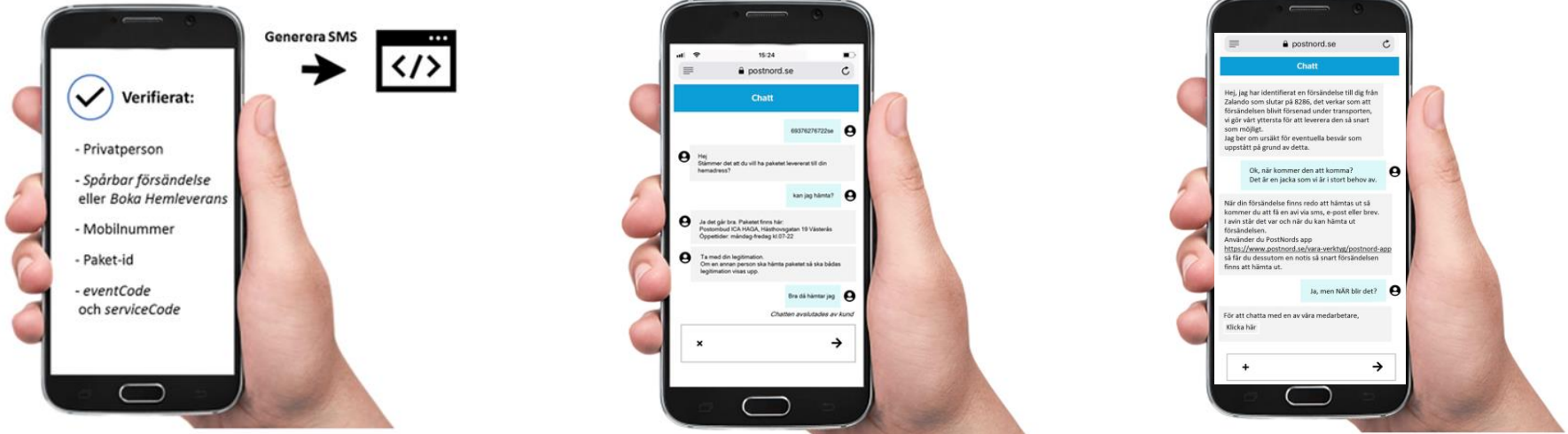
Har du tillgång till relevant data?



Case: PostNord Kundenservice

Du är här ●





Statistik första 3 månaderna

	sms sent	actual chats	handovers	offered handovers	% handled	% handover	% offered
Total	49926	66894	8376	12437	87,48%	12,52%	18,59%

Kretslopp

4. Tjänsten genererar vinst/besparing

1. Tjänst genererar data



3. AI utvecklar tjänsten

2. Mer data utvecklar AI

Summering

- **Ett lyckat AI-projekt startar ur ett verksamhetsbehov**
- **Jobbet AI ska göra är tydligt beskrivet**
- **Projektet inkluderar de medarbetare i företaget som befinner sig i det direkta gränssnittet till kunden**
- **AI behöver tränas, precis som vi behöver träning**

TACK!