

Smart Energi

Chatbot – hype eller substans?



Den første lyspæren i Norge ble tent på Lisleby Bruk i 1877. Noen år senere, kun et steinkast unna, begynner Fredrikstad Energi sin historie.



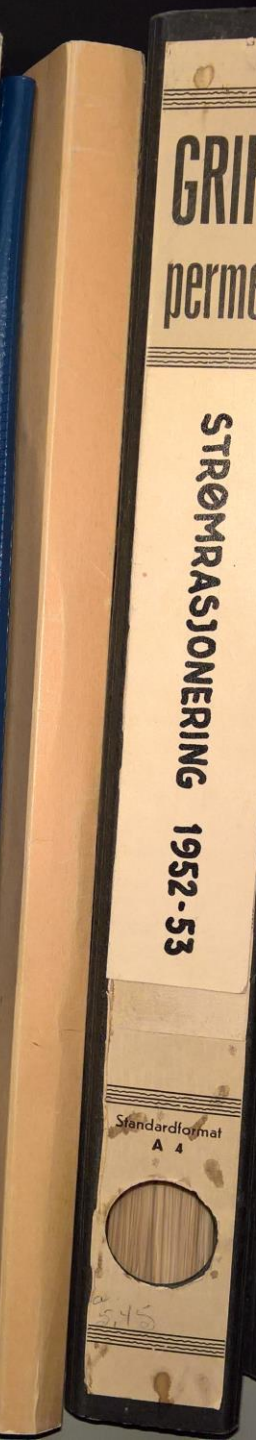
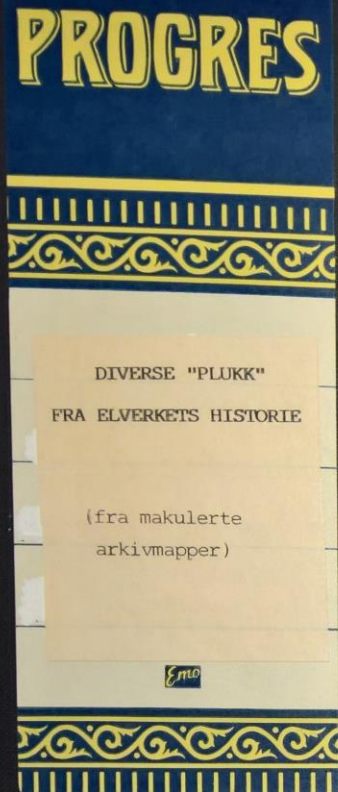
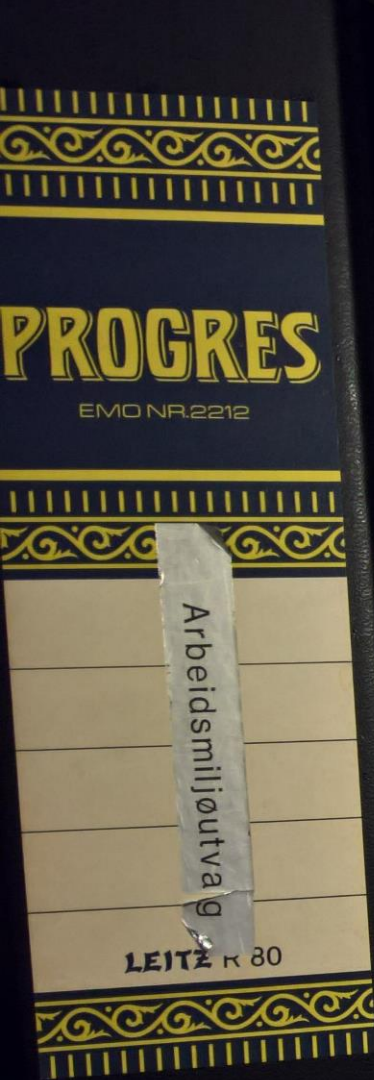
Erfaren og
pålitelig



Fredrikstad Energi MARKED

- Primært kunder i Follo, Askøy, Røyken, Østfold, Kragerø – næring og privat
- En av Norges største leverandør av solceller til privatmarkedet
- Vinner av årets lokale klimatiltak på Zerokonferansen 2015
- Vinner av Enovas innovasjonspris 2017



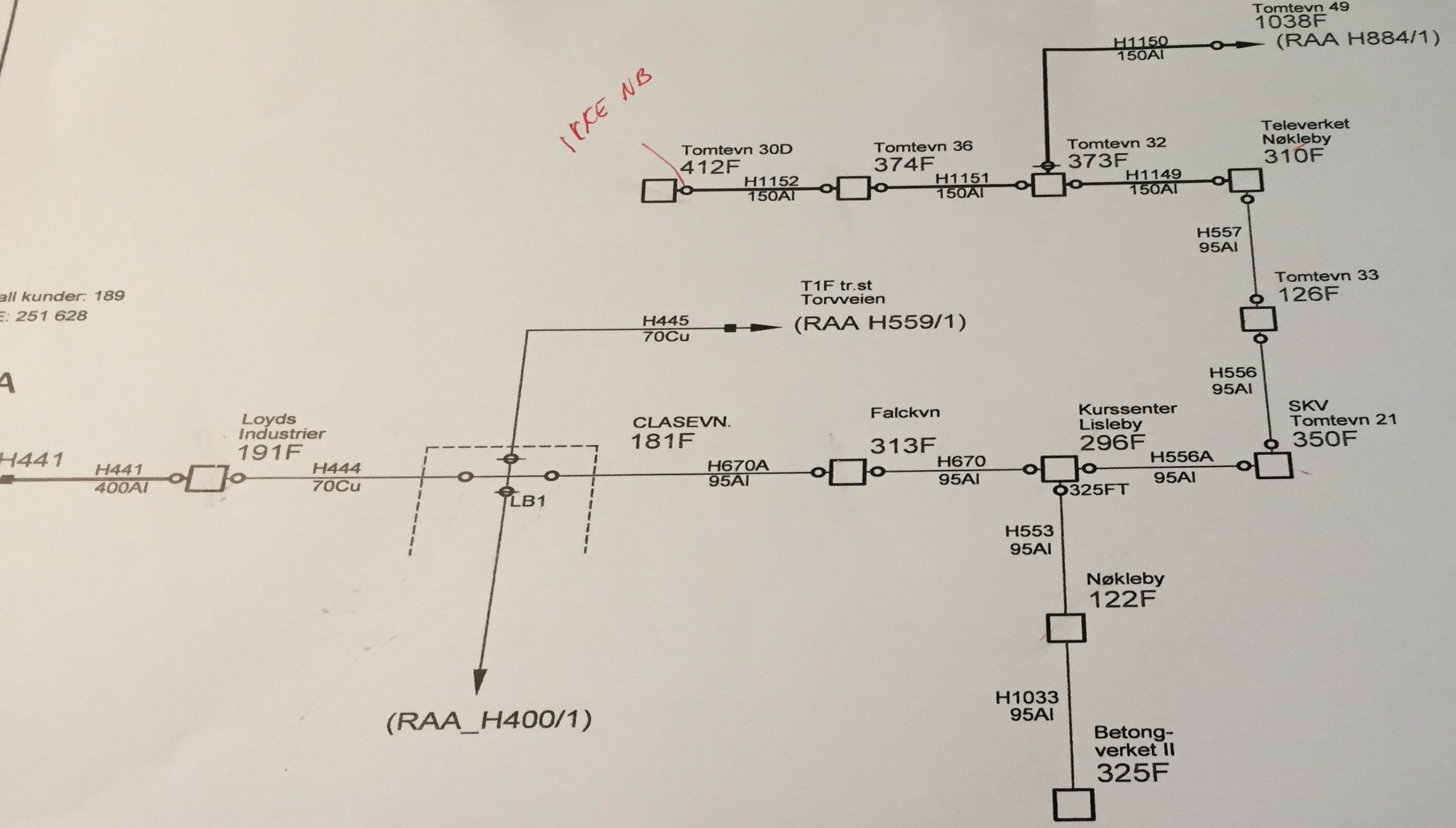


Strømbransjen

all kunder: 189
E: 251 628

A

100% NB



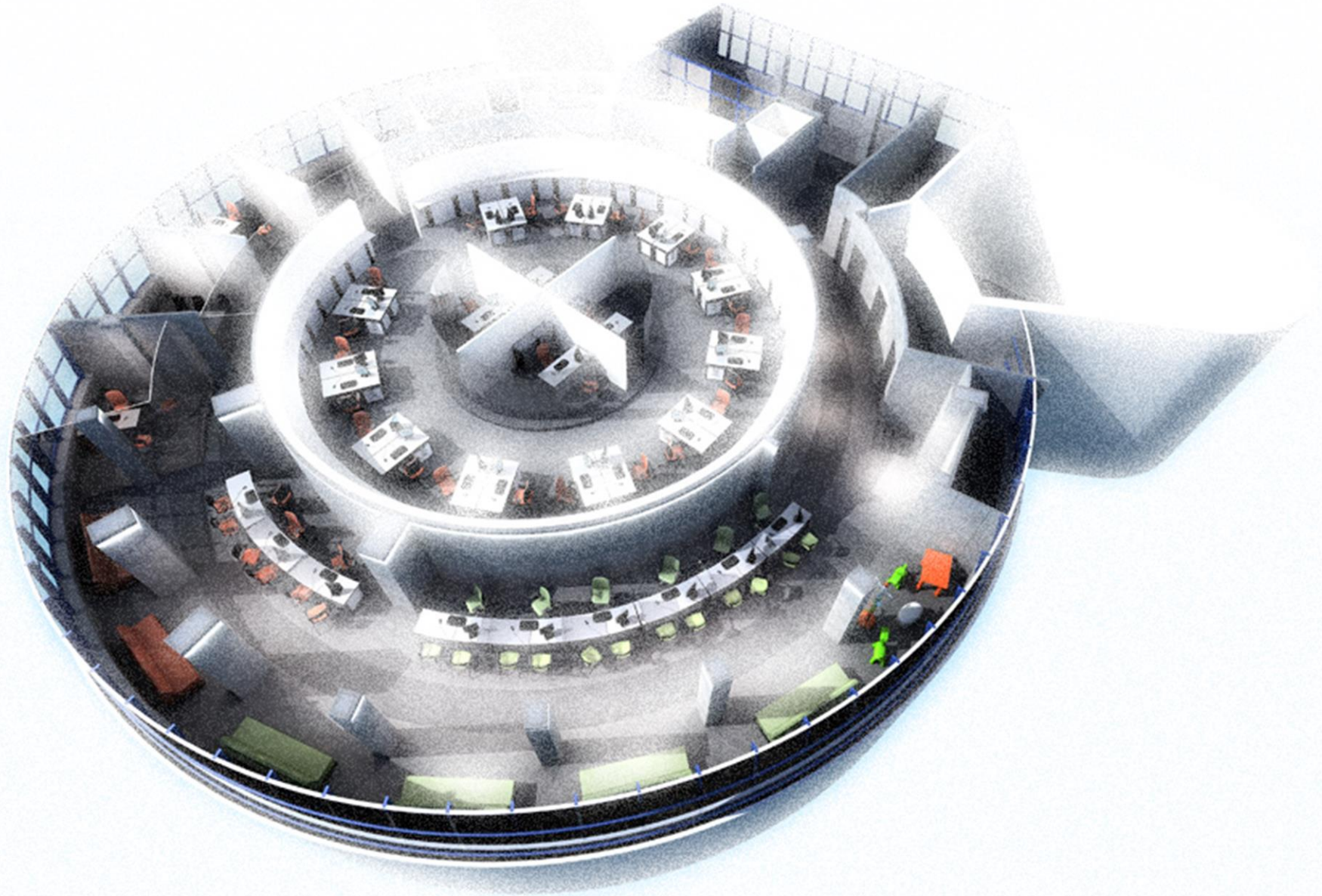


Ny strategi

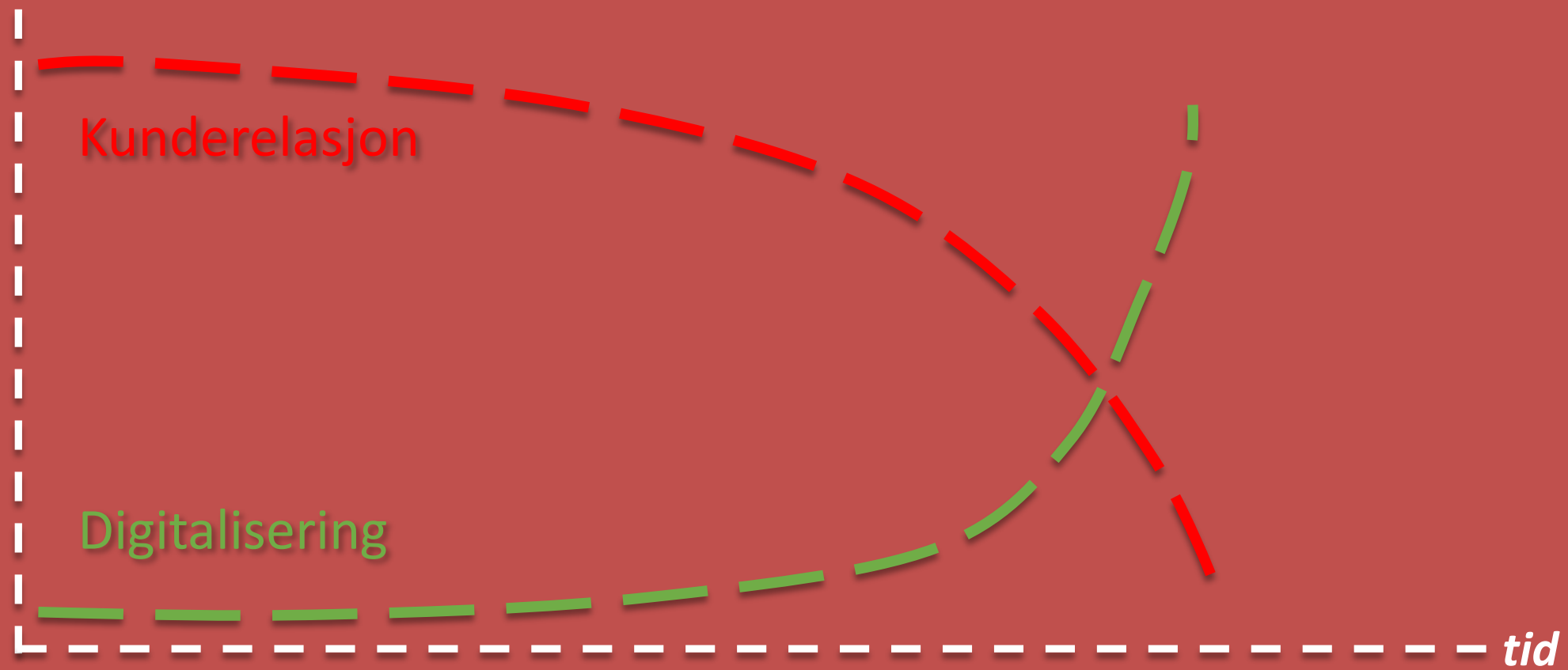
- Distribusjon, salg og service måtte skrives om – digital first
- Kundefokus, CE
- Nytt lederskap
- Analoge og digitale kundereiser

Fremtidens kundeservice

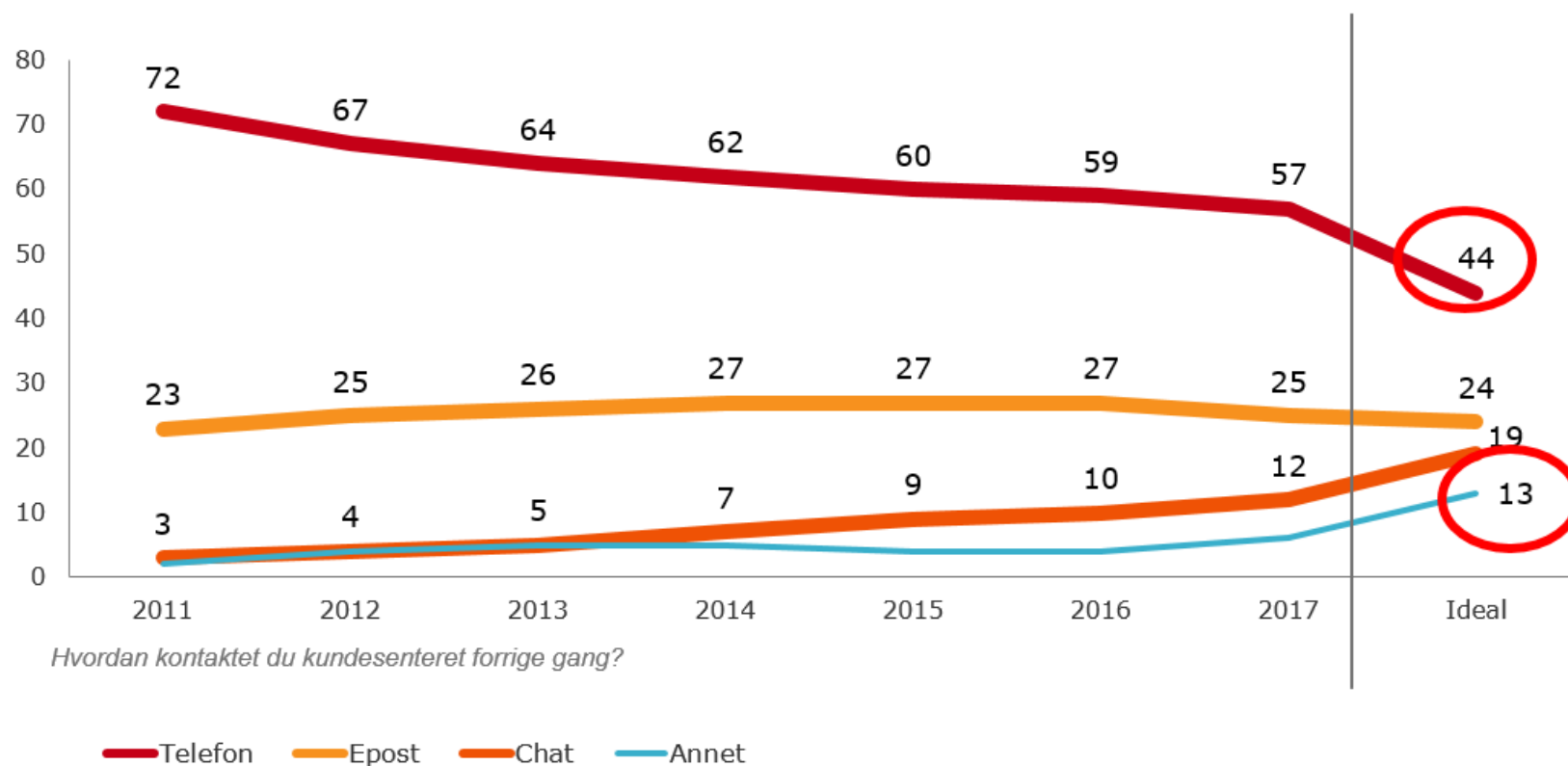
Tidligere så støttet
teknologien
kundesenter, nå skal
kundesenter støtte
teknologien



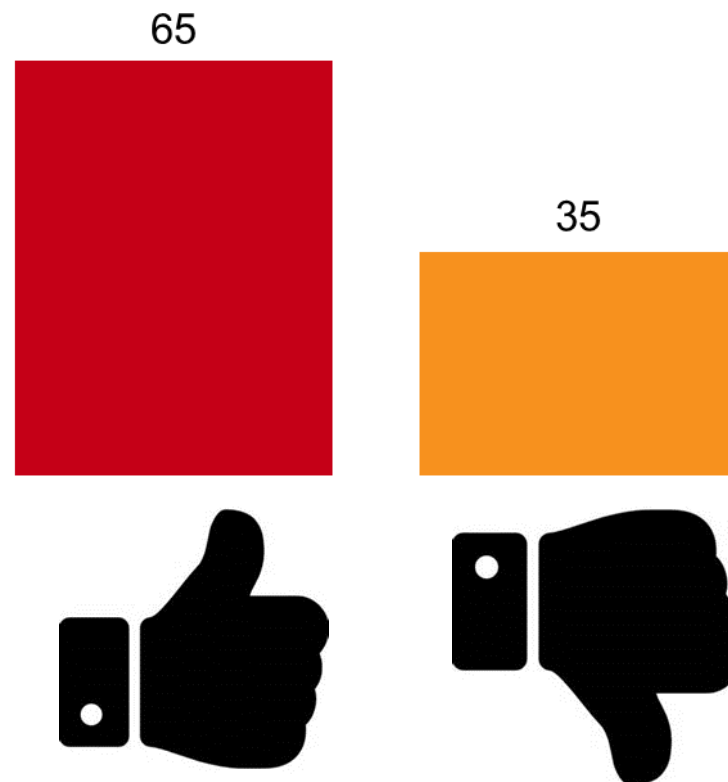
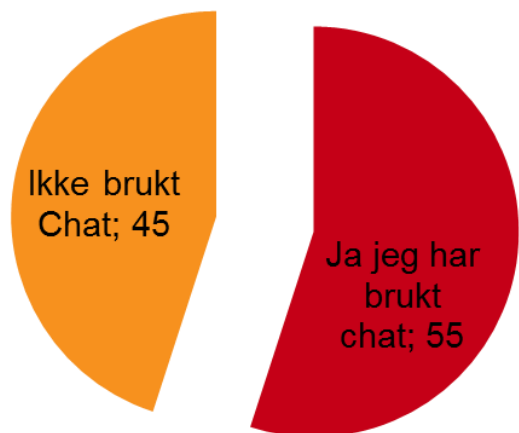
Utfordringen...



Hvordan kontakter vi kundeservice?



Chatbot



Det siste innenfor kundeservice er å ha datamaskiner som svarer på chathenvendelser. Disse vil svare med en gang uten ventetid. Datamaskinen vil svare på enkle henvendelser og hvis den ikke kan svare vil du bli satt videre til en kundebehandler. Hvor positiv eller negativ er du til å bruke dette?

Problemstillinger

- Å drive kostnadsriktig på repetitive oppgaver
- Døgnåpen kundeservice – cost ratio
- Frigi tid til mer verdiskapende oppgaver
- Kunne regne hjem investering på chatbot (Hype vs Substans)
- Vedlikehold og daglig påfyll av botens kunnskap
- Bot som kan implementeres med kjernesystemer for å levere A-Å

Mål

- Redusere antall henvendelser til KS med 10 % år 1
- Boten skal først bli vår fremste fakturaekspert
- ...deretter vår beste på mersalg
- Sømløs vandring mellom menneske og bot
- Bedre KTI enn på telefon og mail - >90





Sjekke markedet

Terkibot – hybridbot tilpasset våre behov og ønsker

- Vi som kunde har full kontroll på dataene
- Fullstendig integrert i kontaktsenteret
- Fase 1: Regelstyrt
- Fase 2: Maskinlæring/statistisk modell
- Fase 3: Kontinuerlig læring, to veis- samspill menneske/maskin

TERKI
SOFTWARE

puzzel.
Solving Customer Interactions

- Kundene viser boten enorm tillit
- Kun 10 % eskalerer videre til menneske for hjelp
- Enkelt å vedlikeholde og gjøre boten smartere
- Ansatte bruker boten som oppslagsverk
- Ansatte vil bli robottrenere

Alle <3 boten

Beklager, men det kan jeg ikke hjelpe med enda. Vil du settes over til mennesket mitt?

faen

Det er lov å bli frustrert, men forsøk å unngå banning. Jeg er under opplæring og lover å bli bedre.

unnskyld





Smart
energi



Smart
energi

www.smartenergi.com