

**Emma Berglund**  
Customer Experience Specialist



[emma.z.berglund@teliacompany.com](mailto:emma.z.berglund@teliacompany.com)



[www.linkedin.com/in/  
emmaberglund1977](https://www.linkedin.com/in/emmaberglund1977)



<https://ace-showcase.com/>



# Nyheter & Trendspaning

Emma Berglund  
Customer Experience Specialist

# Trender

- Demografiska förändringar
- Hållbarhet
- Confirmation bias och polarisering





# Risker

**Gravid kvinna felaktigt fängslad efter att polis använt ansiktsigenkänning**

**Bedragare fick miljoner – fejkade vd-röst med AI**

**En bil som fastnade i flytande cement, en annan som krockade med en brandbil som var på utryckning och dessutom – en överkörd hund. Självkörande taxibilar berör och upprör i San Francisco. Frågan är om företagen har någon framtid i Kalifornien?**



Porcha Woodruff var gravid i åttonde månaden fick hon tillbringa en natt i häkte efter att felaktigt ha blivit utpekad av ett program för ansiktsigenkänning.

Foto: Carlos Osorio/AP

# Möjligheter

Fler fall av bröstcancer kan hittas med hjälp av AI

**Kan artificiell intelligens lösa klimatkrisen?**

**Förlamad kvinna pratar med hjälp av AI och en avatar**







Google

 Microsoft

 OpenAI

 Google DeepMind

ANTHROPIC



 Meta

Inflection

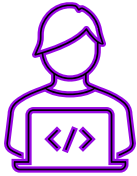




Musik



Text

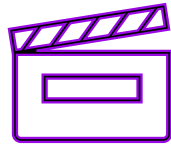


Kod

**Ai**



Röst



Video



Bilder

# Användningsområden

- Självbetjäning
- Kunskapshantering
- Marknadsföring & Försäljning
- Sentimentanalys i konversationer
- Rekommendationer
- Prognostisering
- Analyser
- Översättningar
- Röstassistenter
- Bild- och ansiktsigenkänning
- Grafisk design & video
- Media till spel, TV och film
- Forskning och Medicinsk diagnostik
- Bedrägeridetektion och Riskhantering
- Optimerade söktjänster





# Introducing ChatGPT

We've trained a model called ChatGPT which interacts in a conversational way. The dialogue format makes it possible for ChatGPT to answer followup questions, admit its mistakes, challenge incorrect premises, and reject inappropriate requests.

[Try ChatGPT ↗](#)[Read about ChatGPT Plus](#)

# AI formar framtidens kundmöte

Fler chattbottar & virtuella  
assistenter

Mer och mer fokus på  
röstassistenter

En mer personlig upplevelse

Självbetjäning- och  
automatiseringsexplosion

Snabbare mail- &  
chatthantering



Co-pilots i kontaktcentret

Översättning – en självklarhet

Vassare analys och rapportering

Upphottad kunskapshantering

Ett roligare & mer utvecklande  
arbete



**AI will not take your job but someone  
who knows how to use it might**





AI will not take your job but ~~someone~~  
~~who knows how to use it might~~



**AI will not take your job but it will  
change your job description**



# McKinsey Global Survey

*”Generative AI has the potential to revolutionize the entire customer operations function”*

**30-45% ökad  
produktivitet**



**The state of AI in 2023: Generative AI's  
breakout year**

August 1, 2023 | Survey





29%

Har en AI-lösning

54%

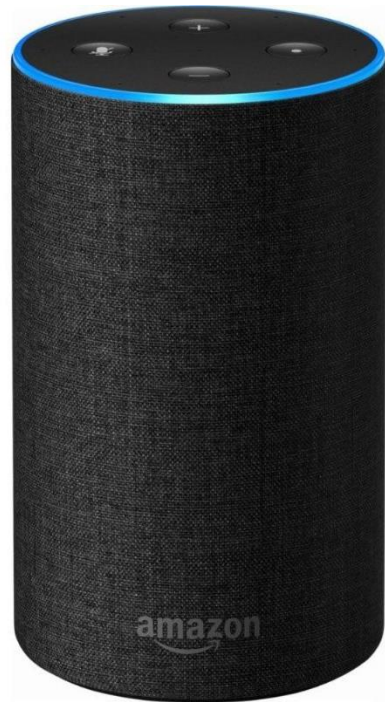
Är i undersökningsfas



# Hej! Vad kan jag hjälpa dig med?



# Framtidens kundmöte







Ungefär 948 000 resultat (0,42 sekunder)


Kompaktkamera: Ofta relativt billig, liten och lätt. Systemkamera isteg: Kostar lite mer men fler möjligheter finns med både objektiv och funktioner. Ofta kommer du åt vissa funktioner lättare än en kompaktkamera. Systemkamera mellan: Lite dyrare men både funktion och bildkvalitet är riktigt bra.



 fotokurs-online.se  
<https://www.fotokurs-online.se/mod/page/view>


[Fotokurser: Välj rätt kamera till din fotografering | Kamera Guide](#)

 Om utvalda utdrag  Feedback

 scandinavianphoto.se  
<https://www.scandinavianphoto.se/kunskap/kopgu...>

[Vilken systemkamera ska jag köpa? - Scandinavian Photo](#)


10 feb. 2023 — Med ett nytt objektiv kan du få helt nya egenskaper och fotomöjligheter som en kompaktkamera aldrig kan konkurrera med. Systemkameran har oftast ...


 elgiganten.se  
<https://www.elgiganten.se/magazine/foto/kamera...>


[Guide: Hitta rätt kamera för dig - Elgiganten](#)


Vilken kamera är perfekt för dig? ... Sensorstorlek är en av de viktigaste sakerna att tänk på när du ska köpa en ny kamera - ju större sensor desto mer ...

Andra har också frågat


Vilken kamera för nybörjare? 

Vilken kamera är bäst Nikon eller Canon? 

Är det värt att köpa systemkamera? 

Vad kostar en bra kamera? 

 Feedback

Sponsrad · Shoppa nu 



Canon EOS 2000D + 18-...  
4 790,00 kr  
MediaMarkt.se  
Fri frakt  
★★★★★ (2k+)  
[Av Klarna](#)



Canon EOS 6D Mark II Body -...  
13 990,00 kr  
Amazon.se  
Fri frakt  
[Av Google](#)



 Hämta idag  
Sony A7 Alpha 7 Mark 2...  
12 990,00 kr  
Elgiganten Sveri  
★★★★★ (3k+)  
[Av Klarna](#)



Sony RX100 III Creator Kit...  
6 690,00 kr  
Amazon.se  
Fri frakt  
[Av Google](#)



Sony ZVE10LBDI.E...  
8 990,00 kr  
Amazon.se  
Fri frakt  
[Av Google](#)



# A new way to search with generative AI

Get AI-powered overviews and  
ask follow ups, right in Search.

The Google logo is centered on the page, rendered in its signature multi-colored font: blue 'G', red 'o', yellow 'o', blue 'g', green 'l', and red 'e'.

Google Search

I'm Feeling Lucky



# 48%

av 18-29 åringar  
känner obehag  
inför att ringa  
och svara i  
telefon.







Är kundmötet  
på väg att dö  
ut?





In the US, the fastest-growing **in-demand skills** since November 2022 are:

<b>Flexibility</b>	<b>+158%</b>
<b>Professional ethics</b>	<b>+120%</b>
<b>Social perceptiveness</b>	<b>+118%</b>
<b>Self-management</b>	<b>+83%</b>



**Svårt för människor | Enkelt för AI**

**Enkelt för människor | Svårt för AI**



## Det här kan vi människor bättre

- Känna
- Vara empatiska (Förstå andras känslor)
- Läsa mellan raderna

## Men det blir viktigare framöver att...

- Vara personliga
- Vara insiktsfulla och analytiska
- ...utifrån vårt egna personliga perspektiv



# Slutsatser

- Generativ AI kommer att revolutionera kundmötet
- Vi behöver behöva lära om och lära nytt
- Kunderna kommer ha högre förväntningar på oss nu när de vet vad som går att göra
- Självbetjänings-, konversations- och rösttjänster blir fler och bättre framöver
- Våra kommunikationsmönster är under förändring
- Känslor, medmänsklighet, en personlig touch och social kompetens blir viktiga skills och framgångsfaktorer framöver





**“If you don’t think there are opportunities with AI, then in my mind you are a complete moron.”**

**Nicolai Tangen, CEO, Norska oljefonden**



**Emma Berglund**  
Customer Experience Specialist



[emma.z.berglund@teliacompany.com](mailto:emma.z.berglund@teliacompany.com)



[www.linkedin.com/in/  
emmaberglund1977](https://www.linkedin.com/in/emmaberglund1977)



<https://ace-showcase.com/>

