

CHATBOTS & AI

DET VIKTIGSTE SKIFTET SIDEN INTERNETT

DET VIKTIGSTE SKIFTET SIDEN INTERNETT

CHATBOTS & ARTIFICIAL INTELLIGENCE



VI STÅR VED ET SKIFTE I UTVIKLINGEN

MEN FØRST EN DIGRESJON



VI STÅR VED ET SKIFTE I UTVIKLINGEN

MEN FØRST EN DIGRESJON



VI STÅR VED ET SKIFTE I UTVIKLINGEN

MEN FØRST EN DIGRESJON



VI STÅR VED ET SKIFTE I UTVIKLINGEN

MEN FØRST EN DIGRESJON



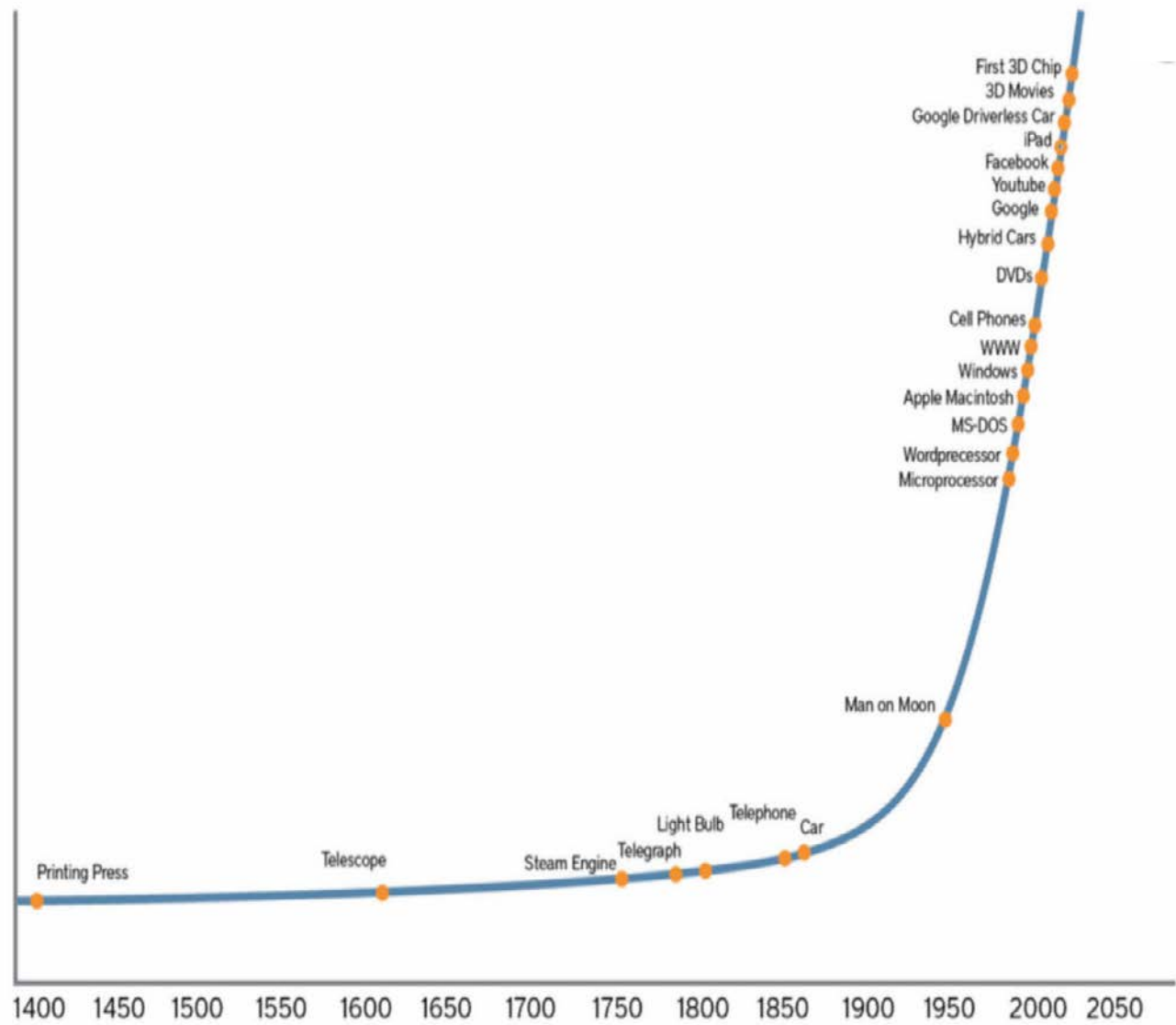
VI STÅR VED ET SKIFTE I UTVIKLINGEN

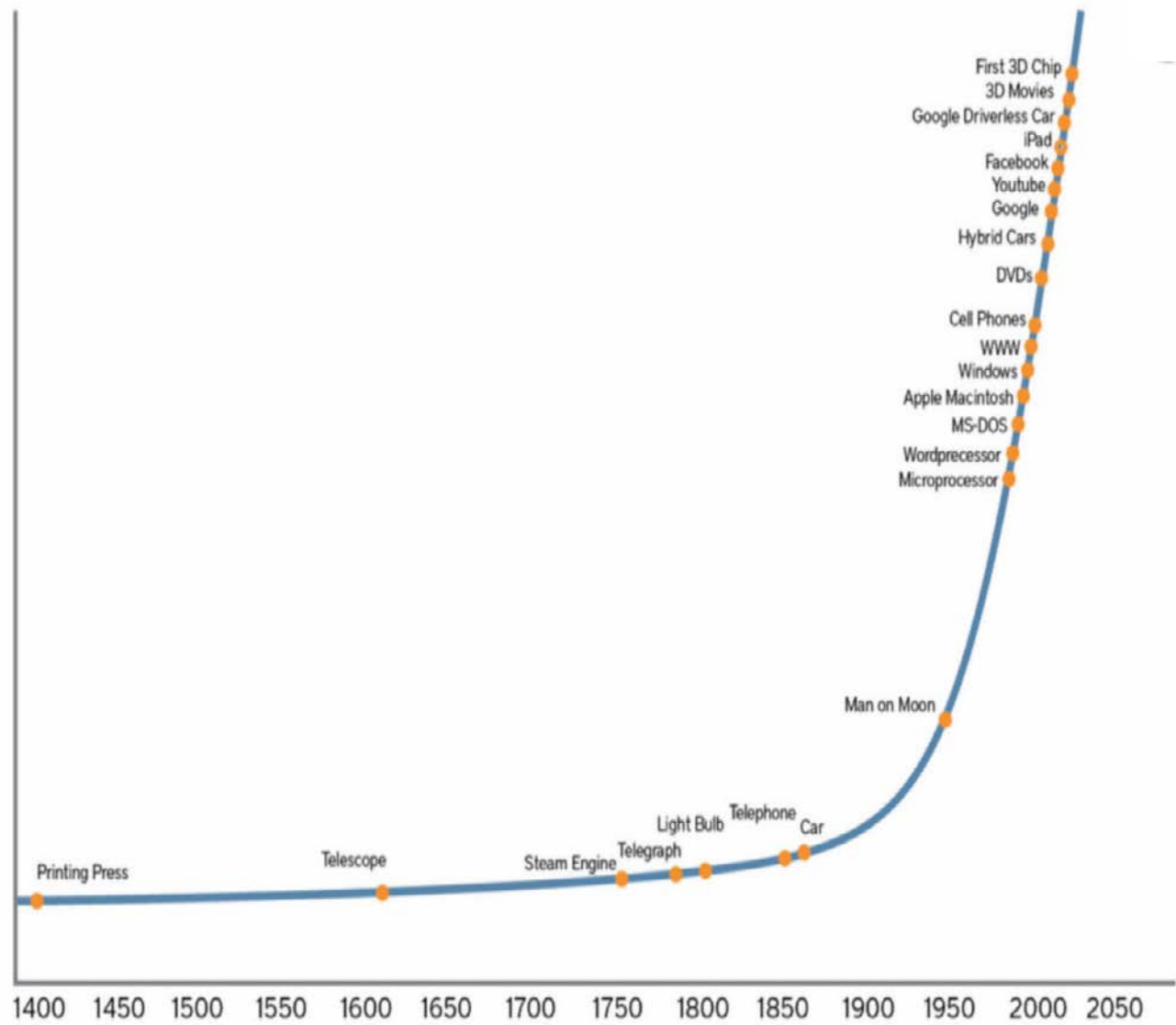
MEN FØRST EN DIGRESJON

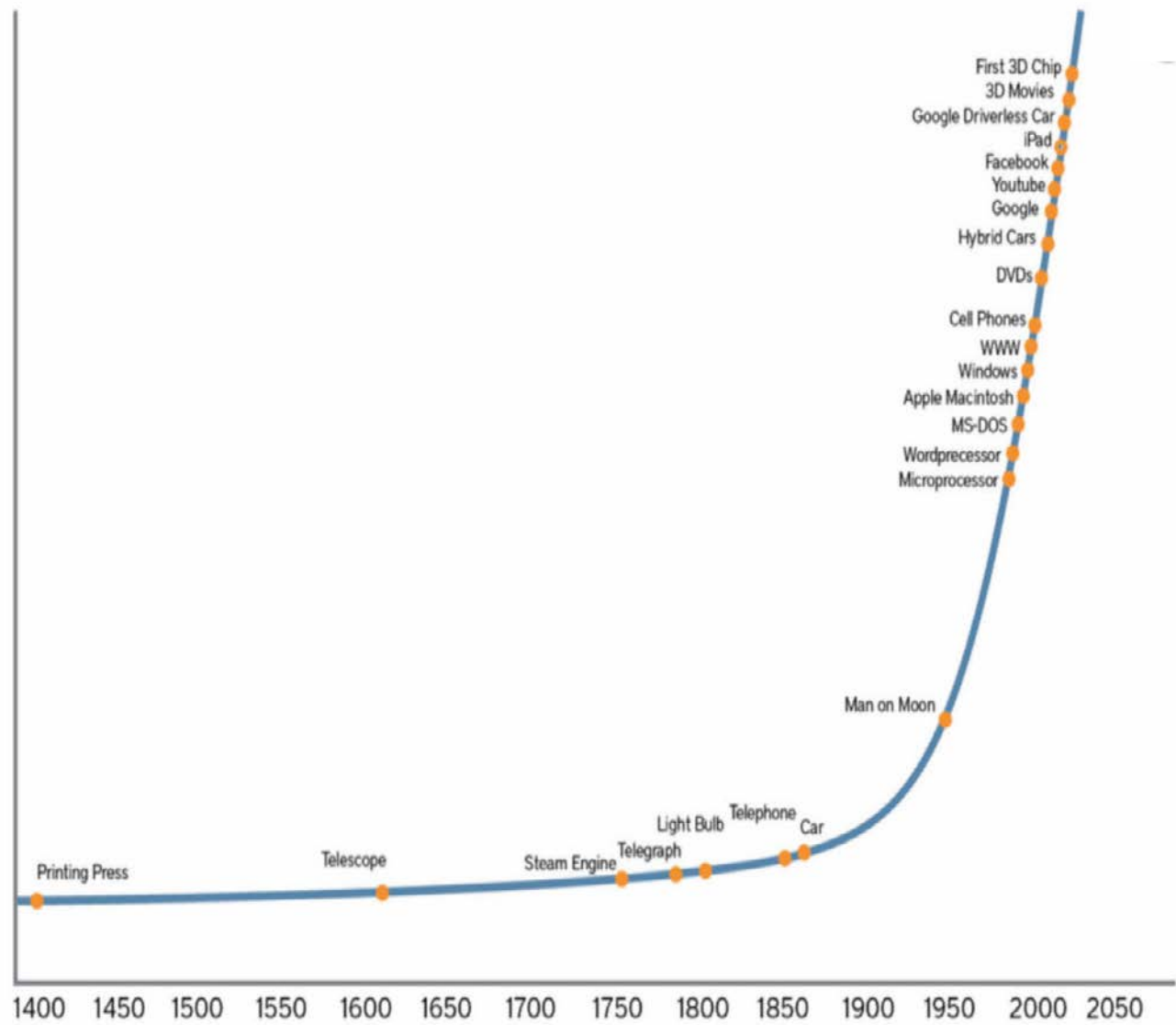


**Tid for
eksponentiell
utvikling**



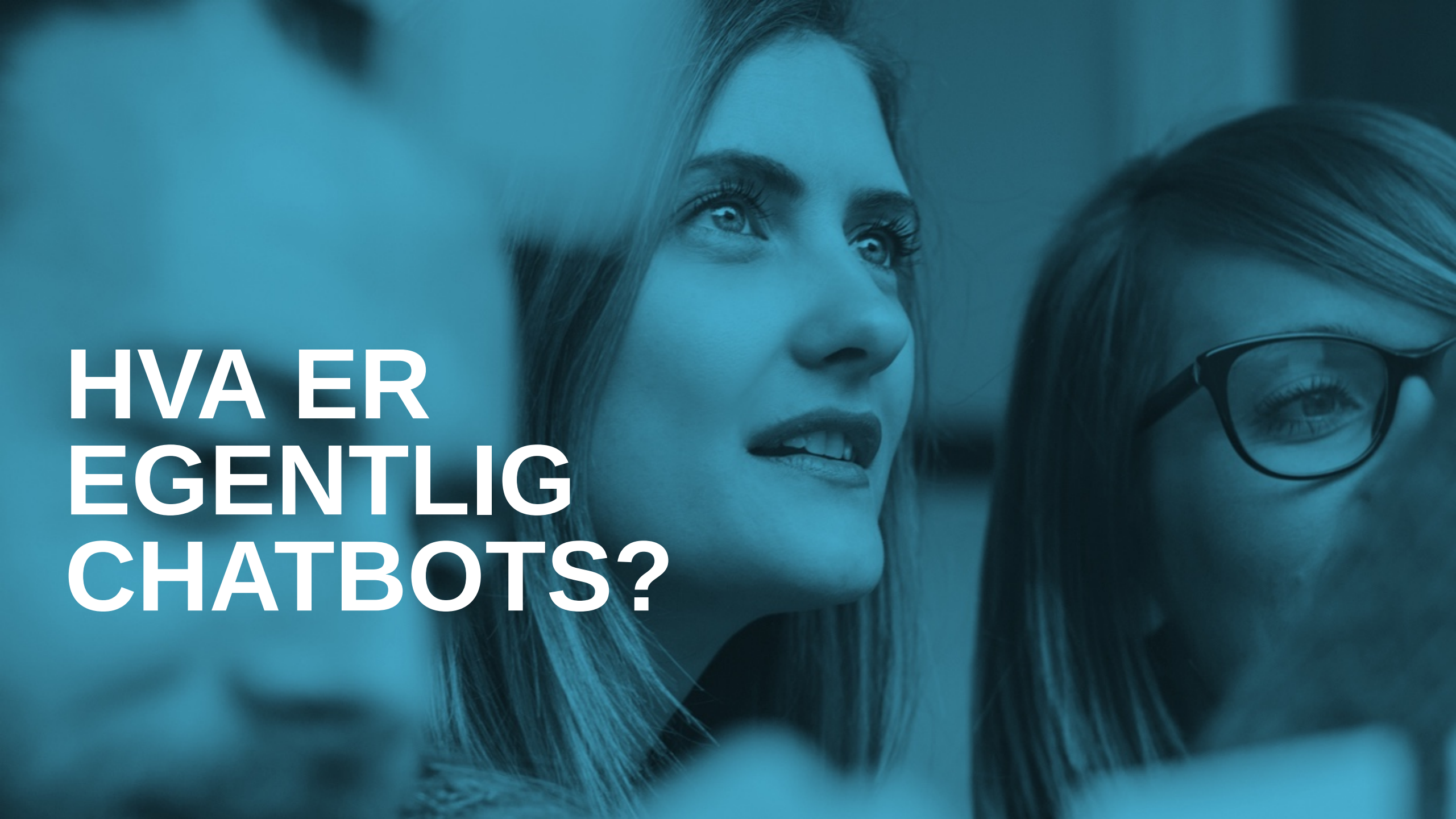






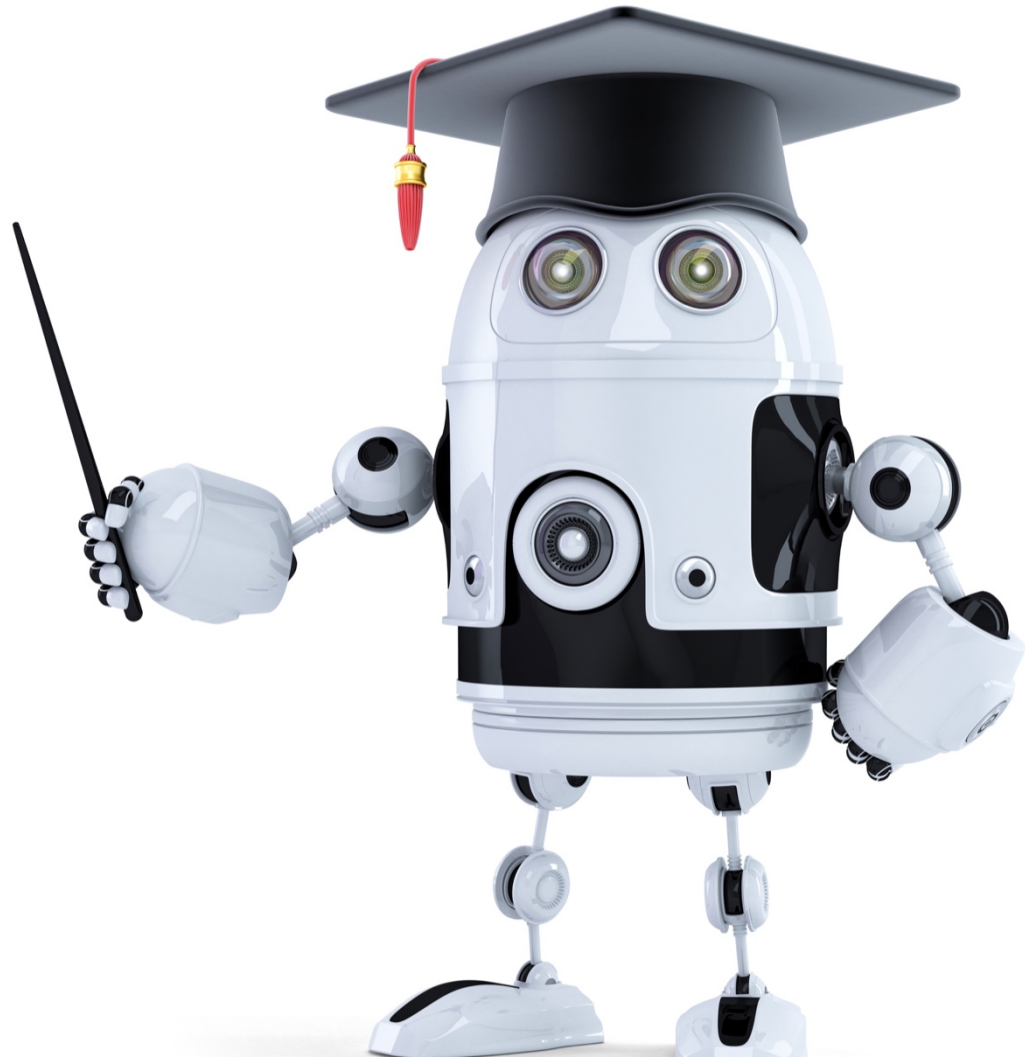
¿Que?



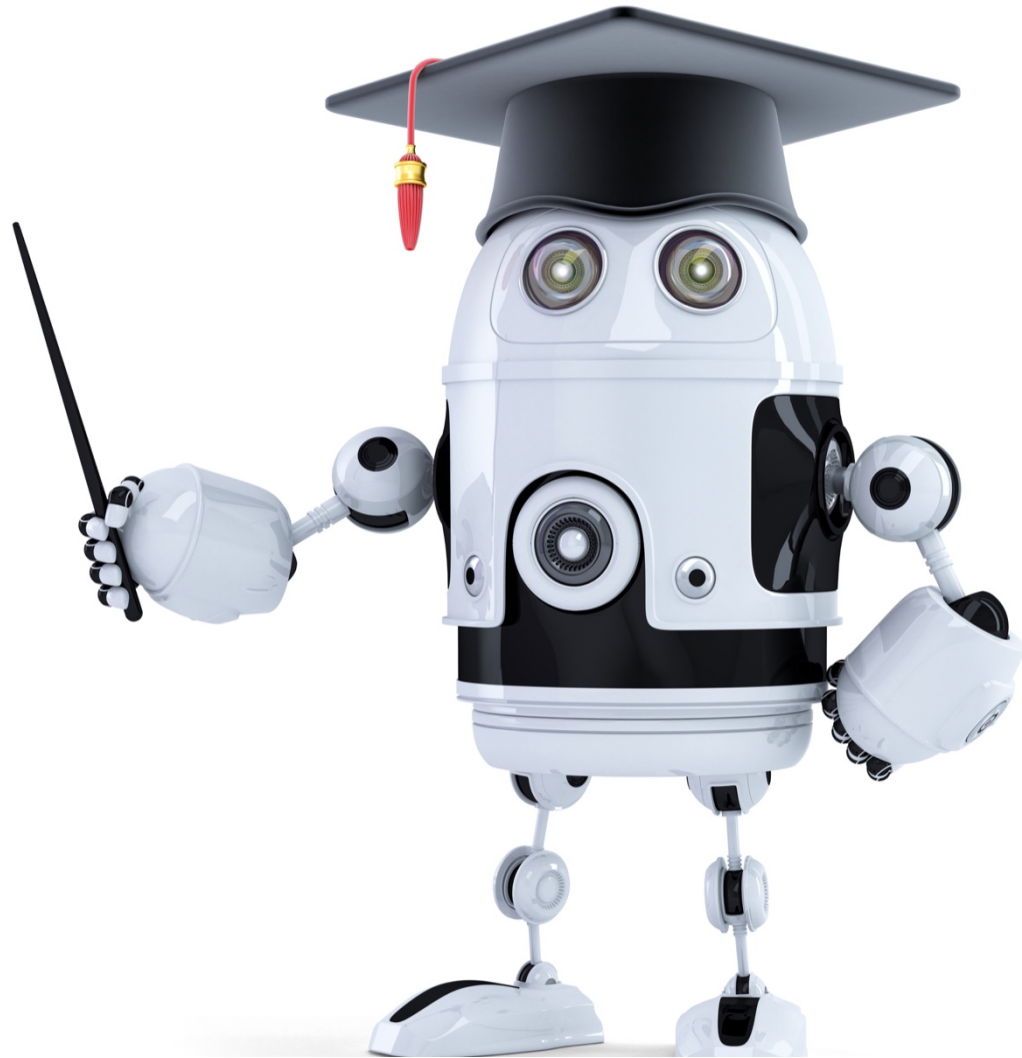
A photograph of two women looking upwards with expressions of interest or surprise. The image is overlaid with a solid blue color. The woman on the left has long, light-colored hair and is looking slightly to the right. The woman on the right has dark hair and wears black-rimmed glasses, looking towards the left.

**HVA ER
EGENTLIG
CHATBOTS?**

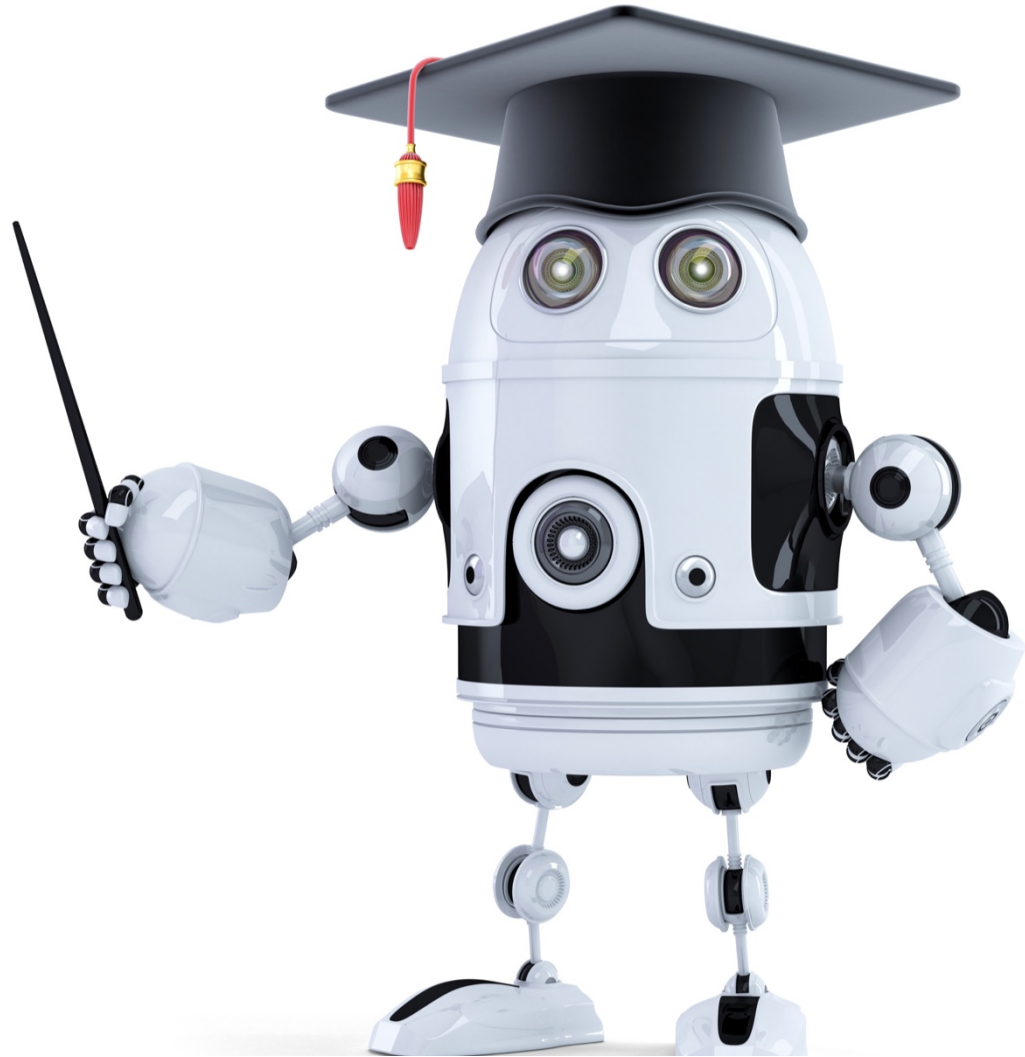
CHAT roBOT
Menneske i dialog
med robot (software)



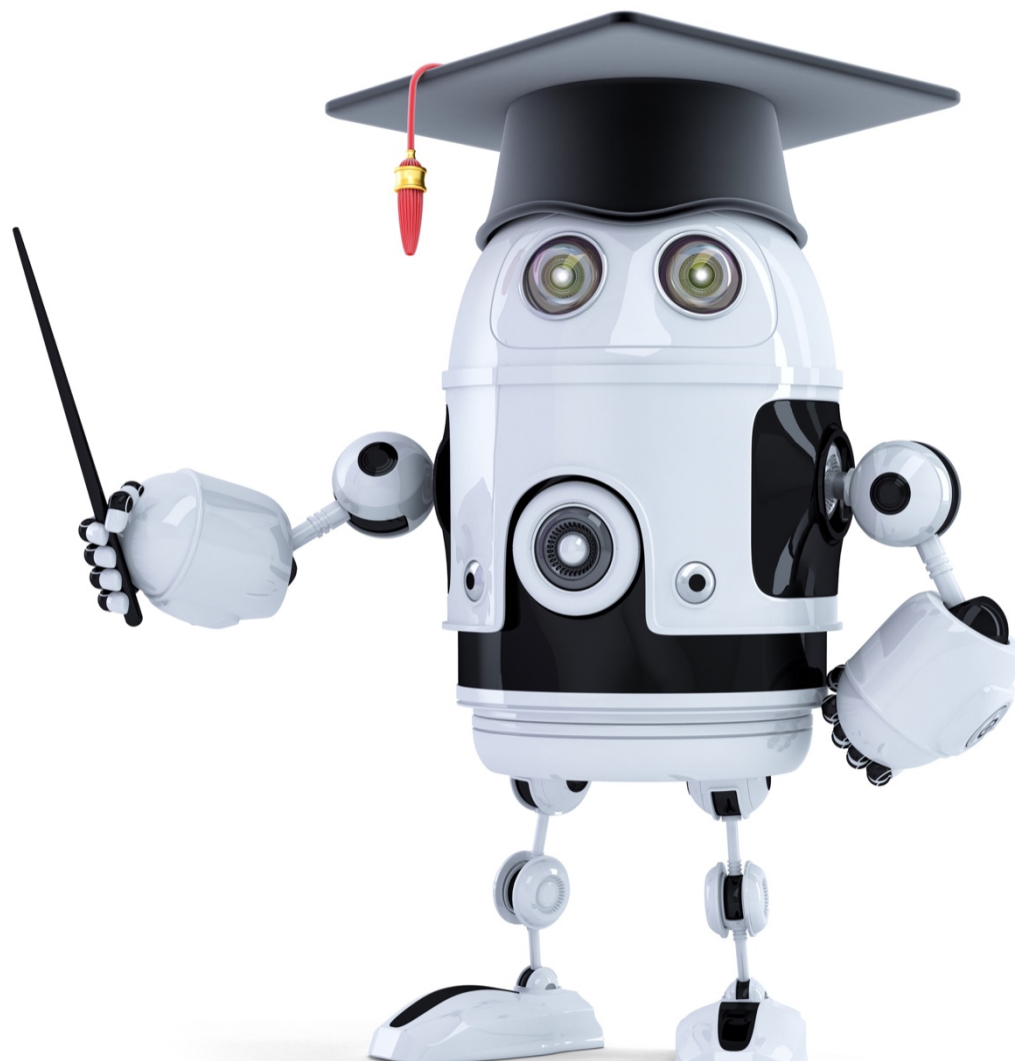
Chatbots vil stå for
85% av all kundedialog
innen 2020



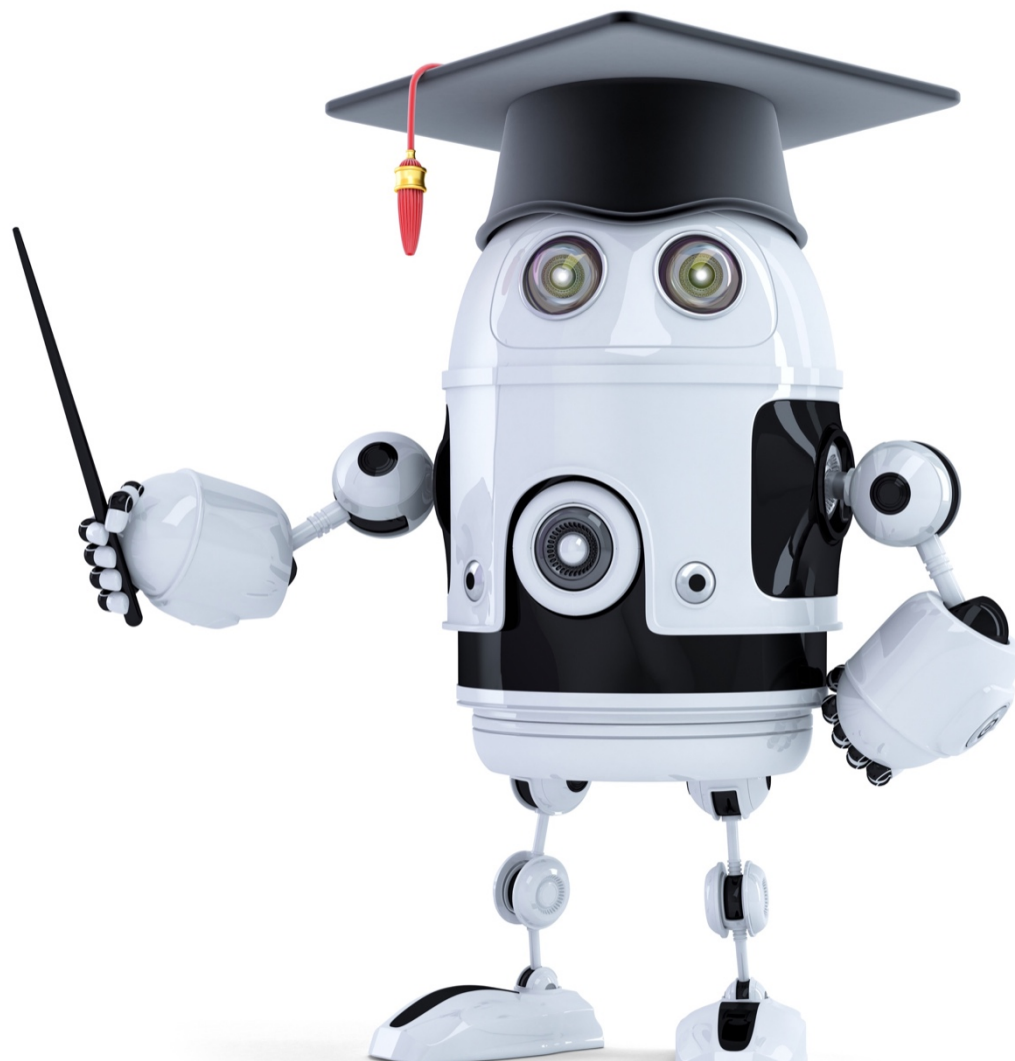
Aktuelt i alle tilfeller
der chat/dialog
forekommer



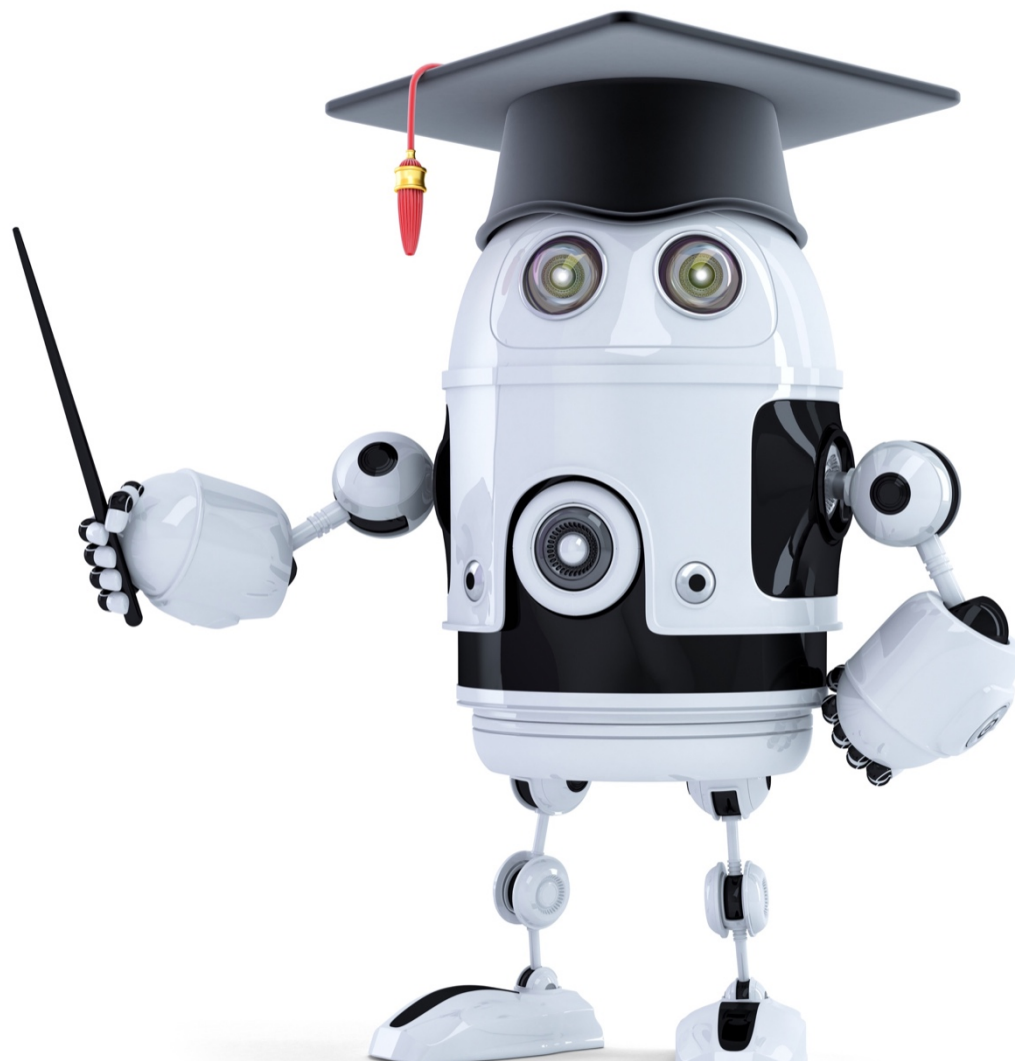
Regelstyrt
vs
Artificial Intelligence (AI)



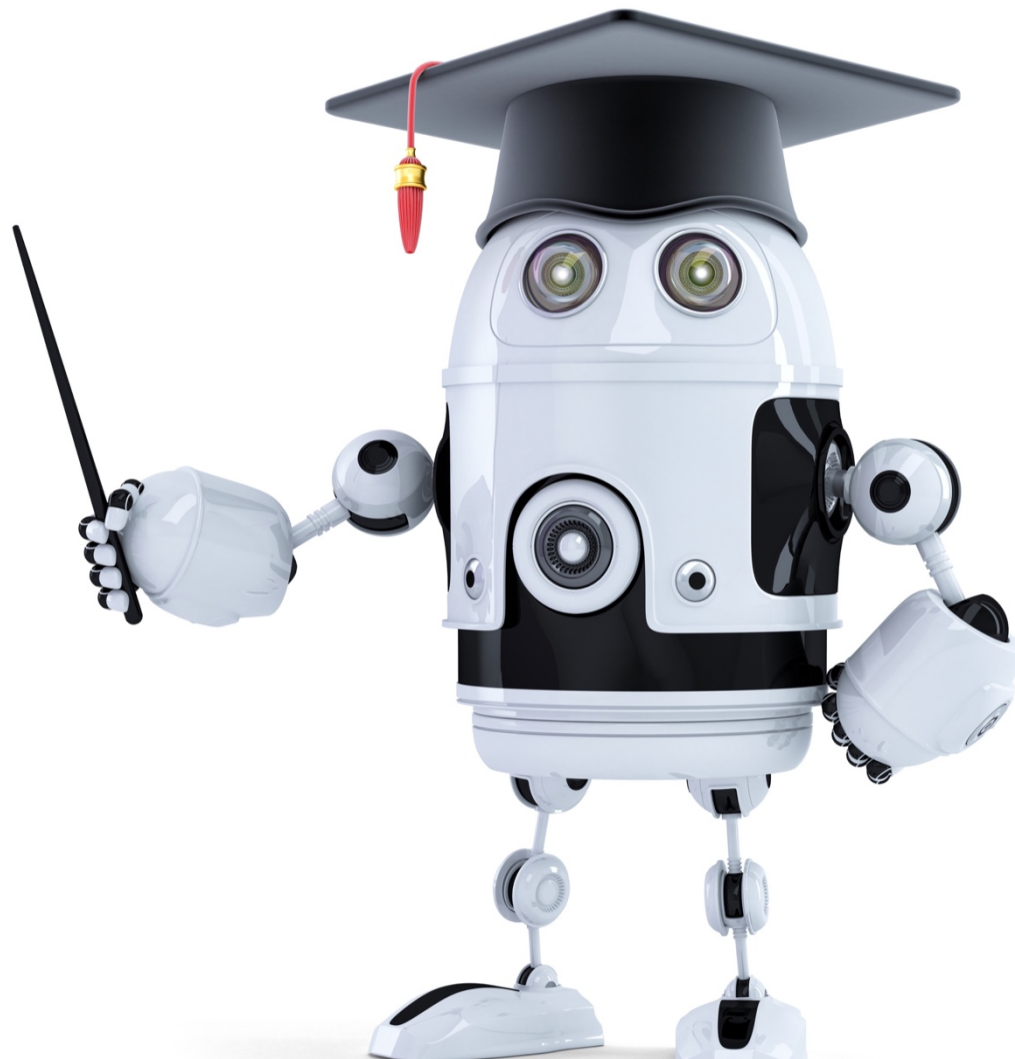
Regelstyrt
vs
Artificial Intelligence (AI)



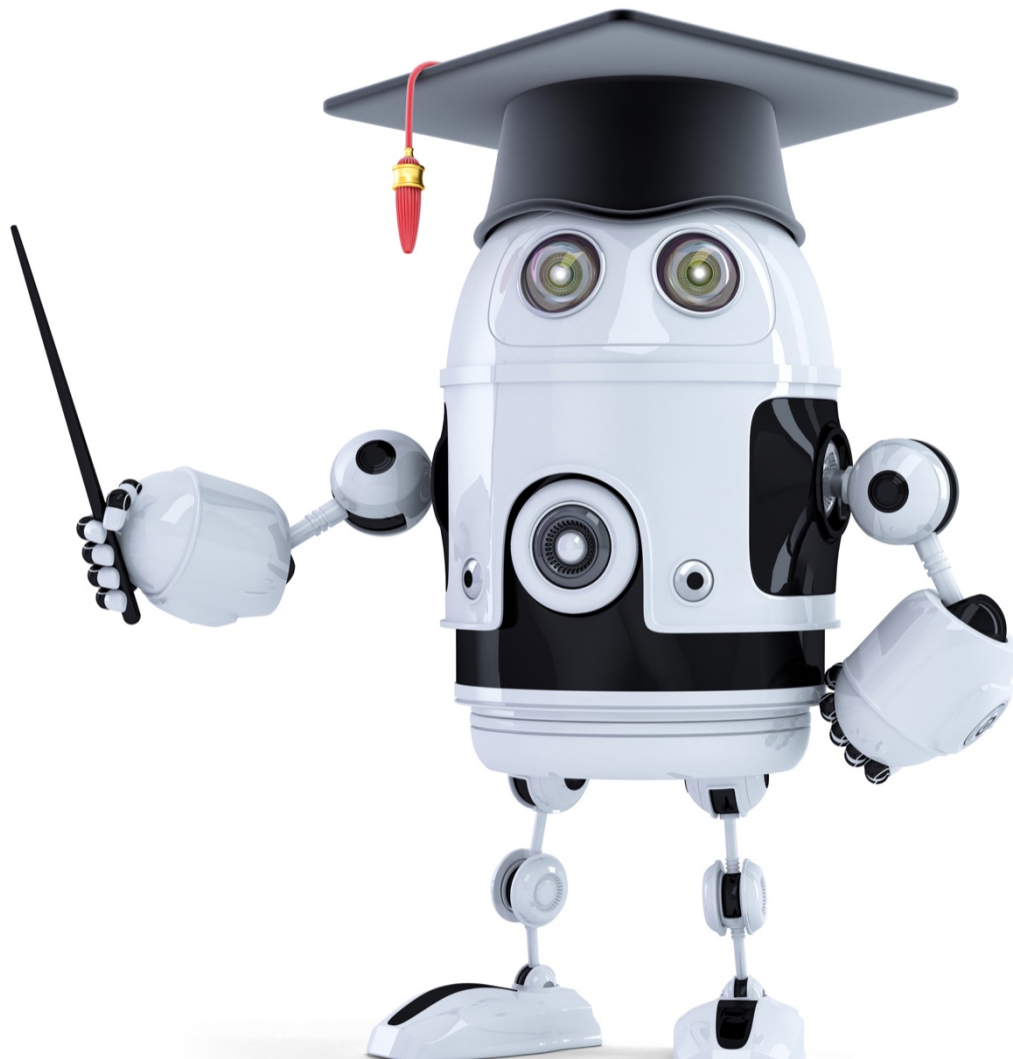
Regelstyrt
vs
Artificial Intelligence (AI)



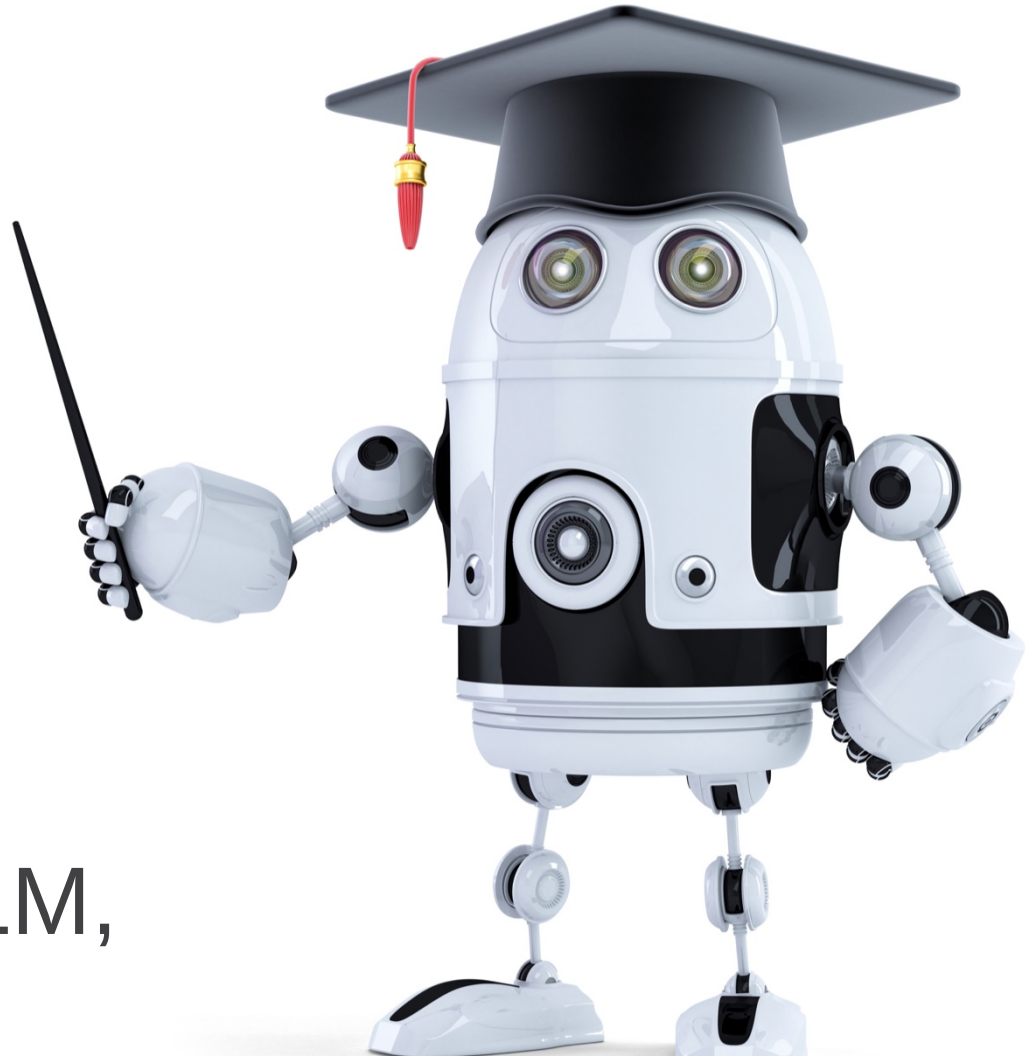
Mange muligheter
med begge variantene –
og noen begrensninger



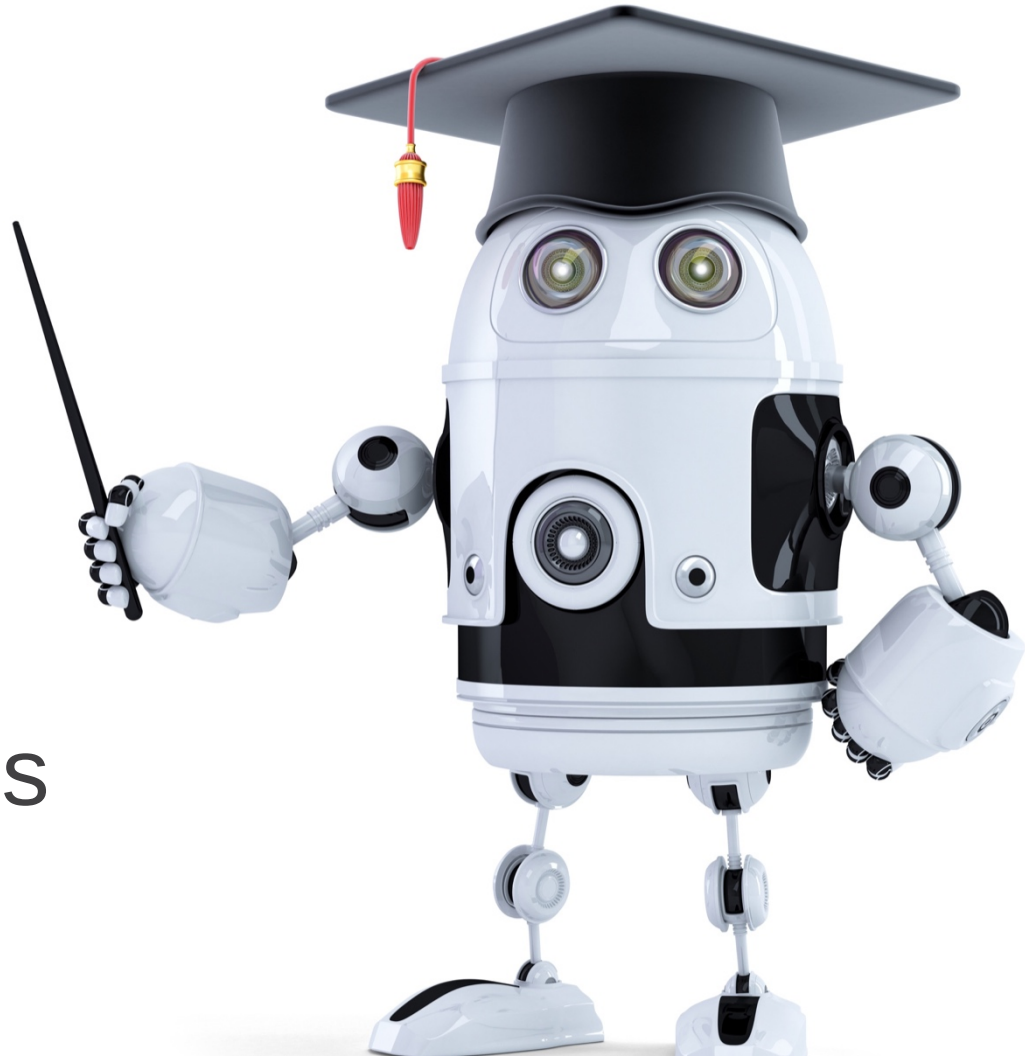
Regelstyring og AI
kan kombineres,
også med mennesker



Eksempler
Siri, CNN, Lemonade, KLM,
Spring, Amy + Andrew



Samtaler er det nye
brukergrensesnittet, mens
botenenes personlighet er
den nye UX'en





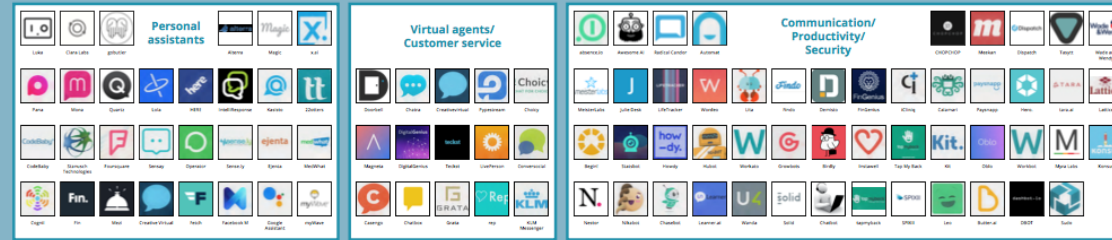
Et landskap
i utvikling

DESIGNED BY
JON CIFUENTES

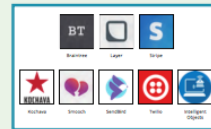
Bots Landscape

POWERED BY
VB | Profiles

Bots with traction



Connectors/ Shared Services



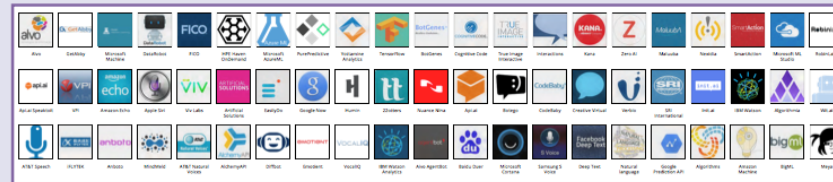
Bot Discovery



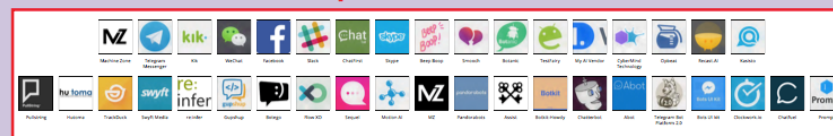
Analytics



AI Tools: Natural Language Processing, Machine Learning, Speech & Voice Recognition



Bot developer frameworks and tools



Messaging

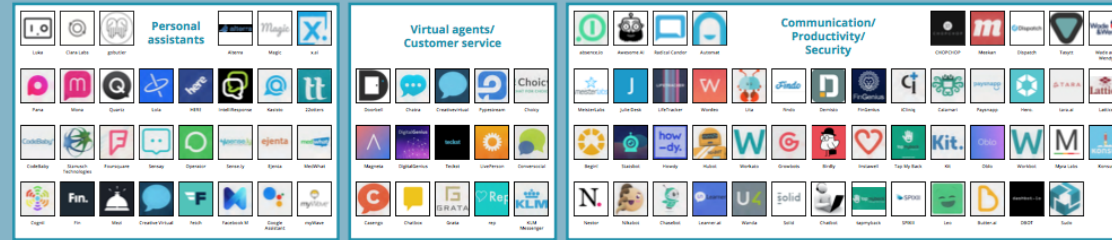


DESIGNED BY
JON CIFUENTES

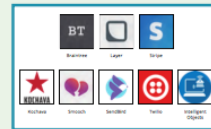
Bots Landscape

POWERED BY
VB | Profiles

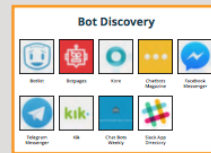
Bots with traction



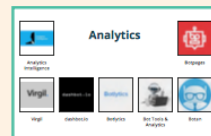
Connectors/ Shared Services



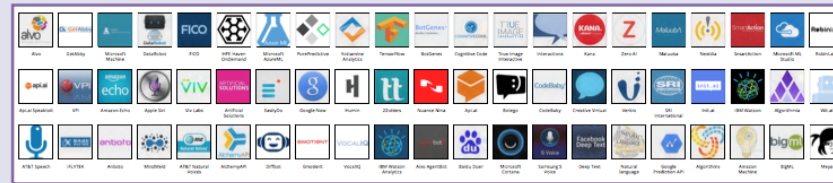
Bot Discovery



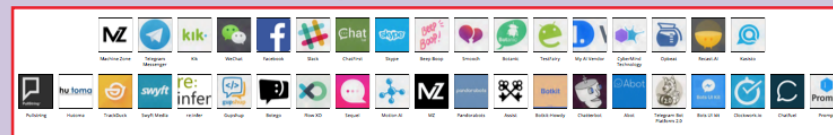
Analytics



AI Tools: Natural Language Processing, Machine Learning, Speech & Voice Recognition



Bot developer frameworks and tools



Messaging

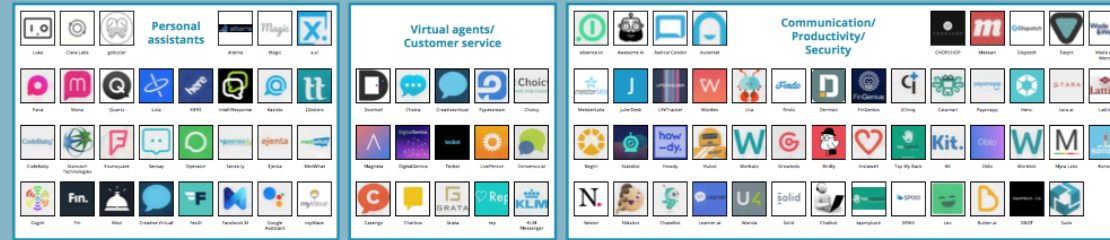


DESIGNED BY
JON CIFUENTES

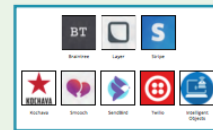
Bots Landscape

POWERED BY
VB | Profiles

Bots with traction



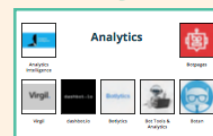
Connectors/ Shared Services



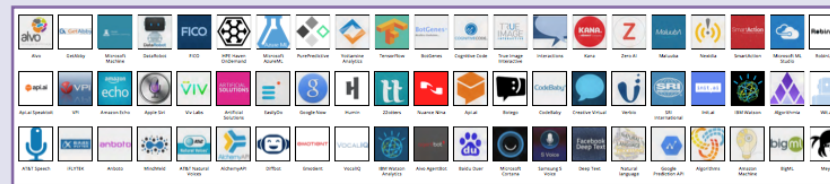
Bot Discovery



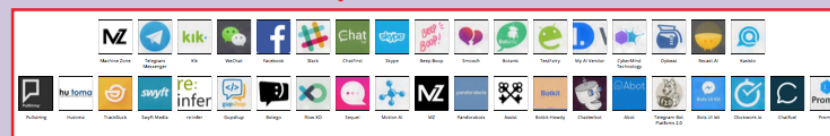
Analytics



AI Tools: Natural Language Processing, Machine Learning, Speech & Voice Recognition



Bot developer frameworks and tools



Messaging

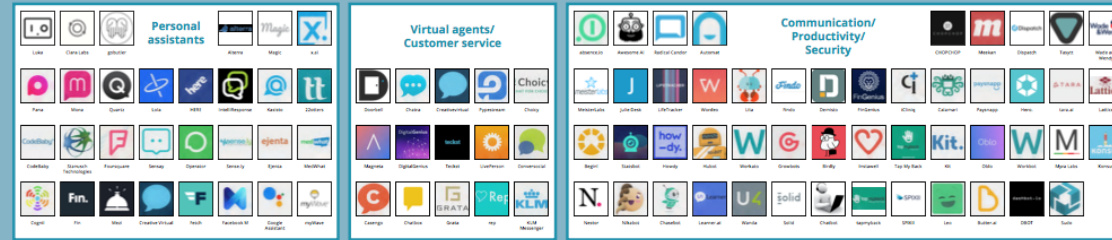


DESIGNED BY
JON CIFUENTES

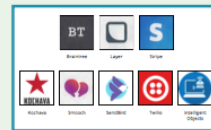
Bots Landscape

POWERED BY
VB | Profiles

Bots with traction



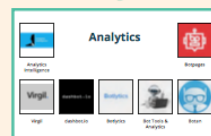
Connectors/ Shared Services



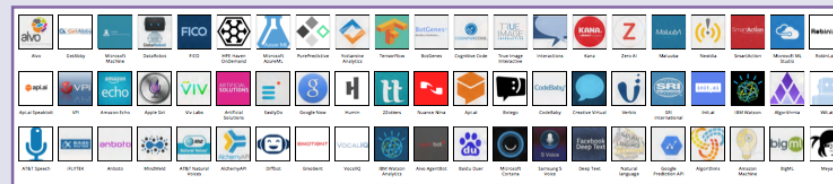
Bot Discovery



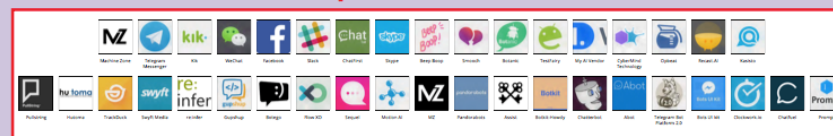
Analytics



AI Tools: Natural Language Processing, Machine Learning, Speech & Voice Recognition



Bot developer frameworks and tools



Messaging

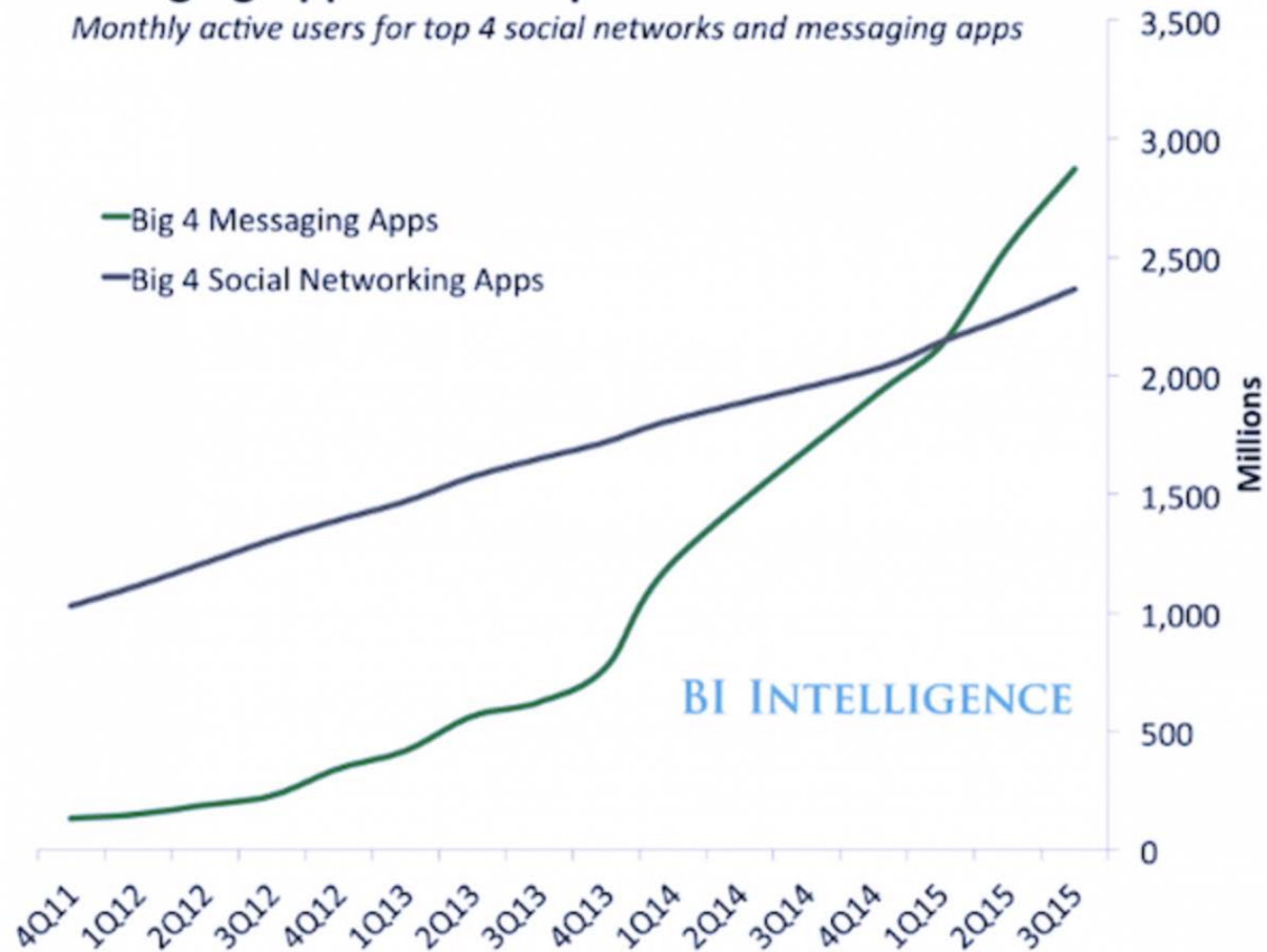


**HVORFOR
BOT ER HOT**



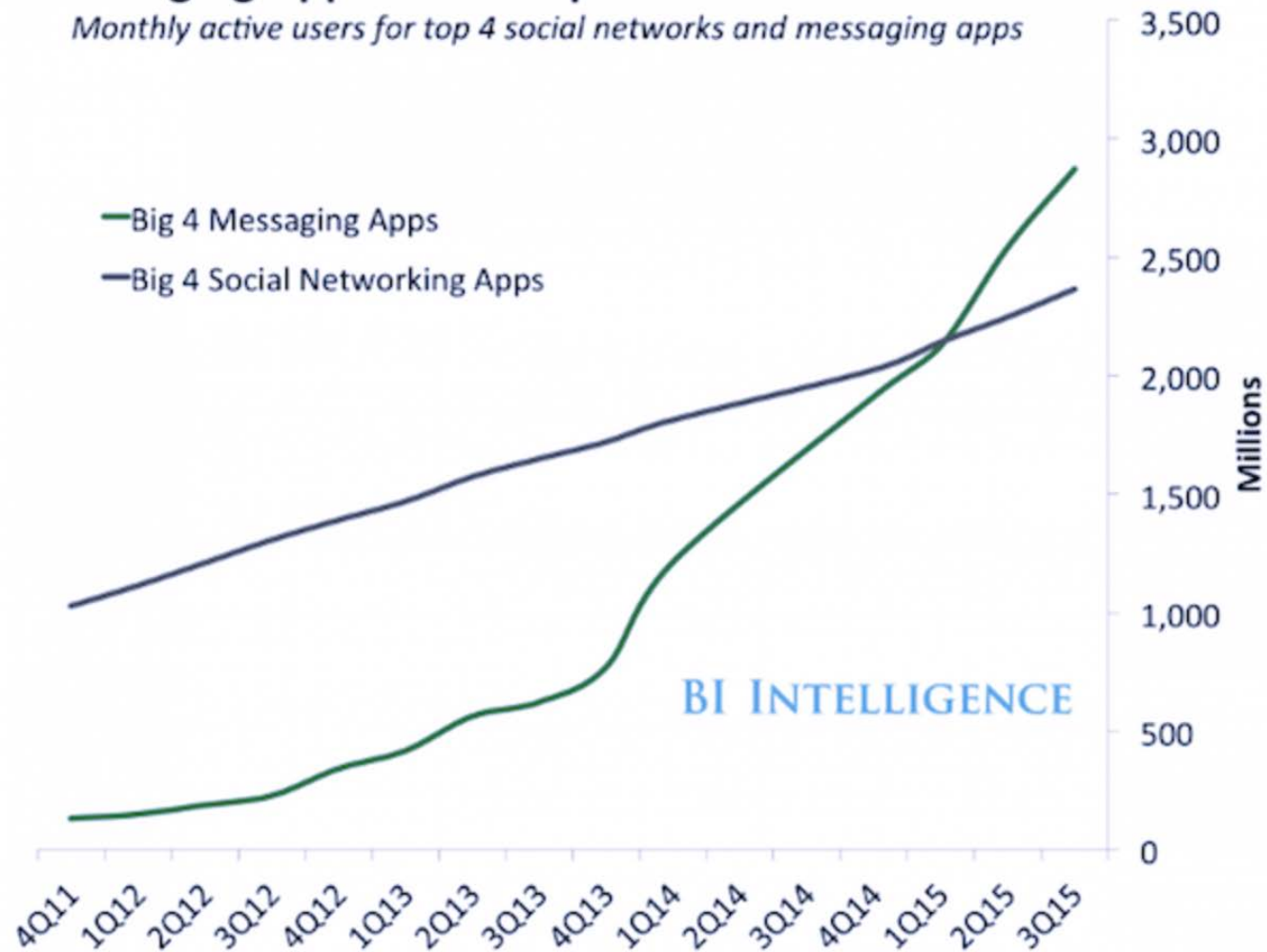
Messaging Apps Have Surpassed Social Networks

Monthly active users for top 4 social networks and messaging apps



Messaging Apps Have Surpassed Social Networks

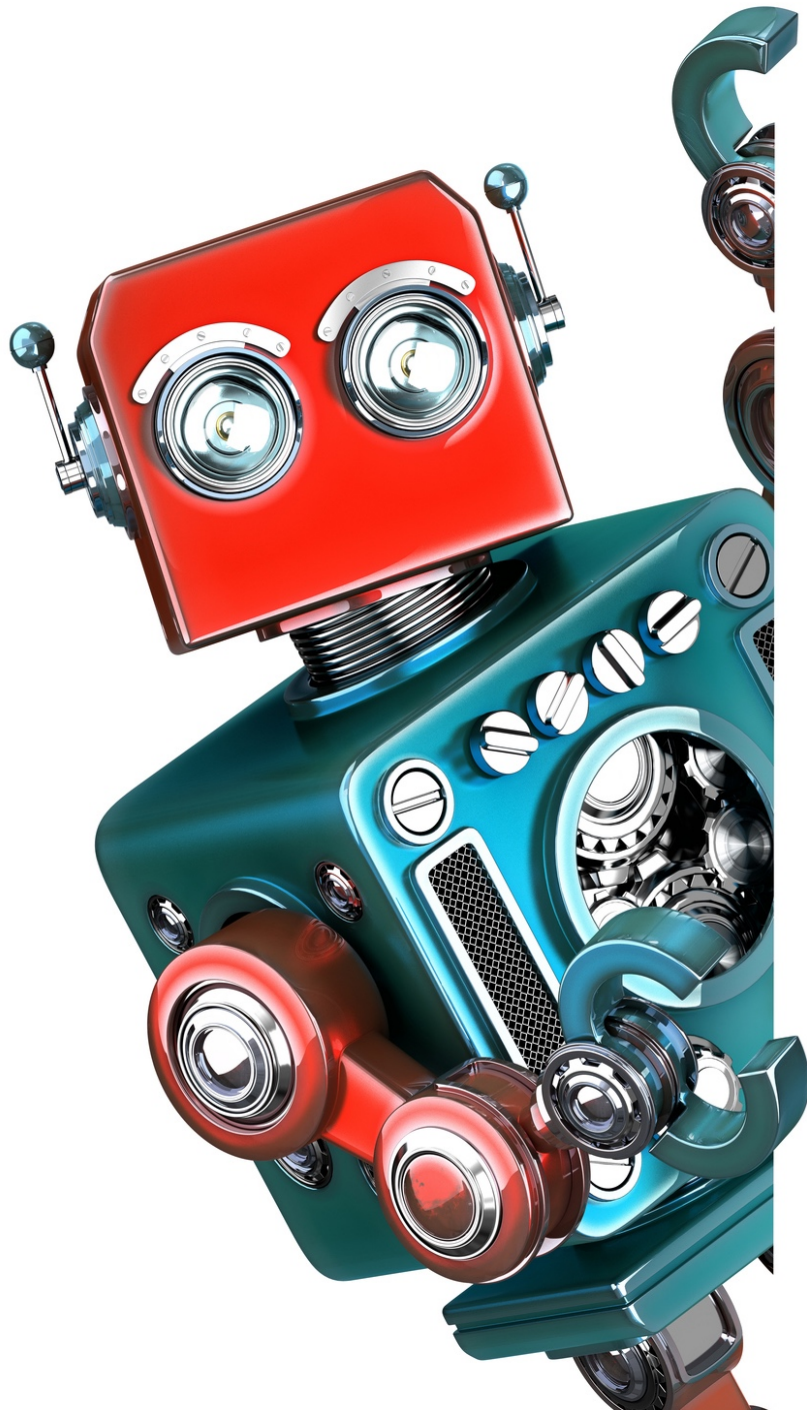
Monthly active users for top 4 social networks and messaging apps



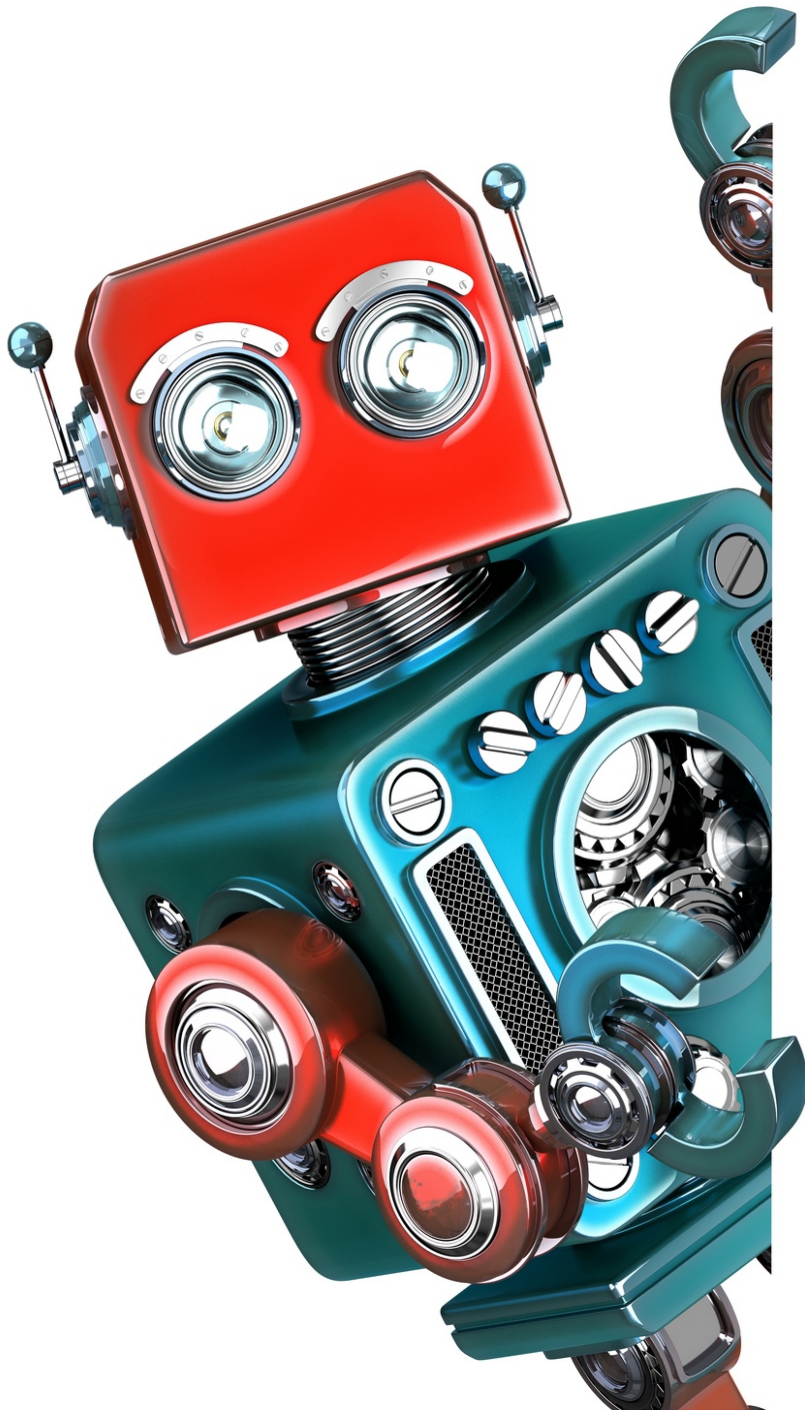
HOW CHINA IS CHANGING YOUR INTERNET



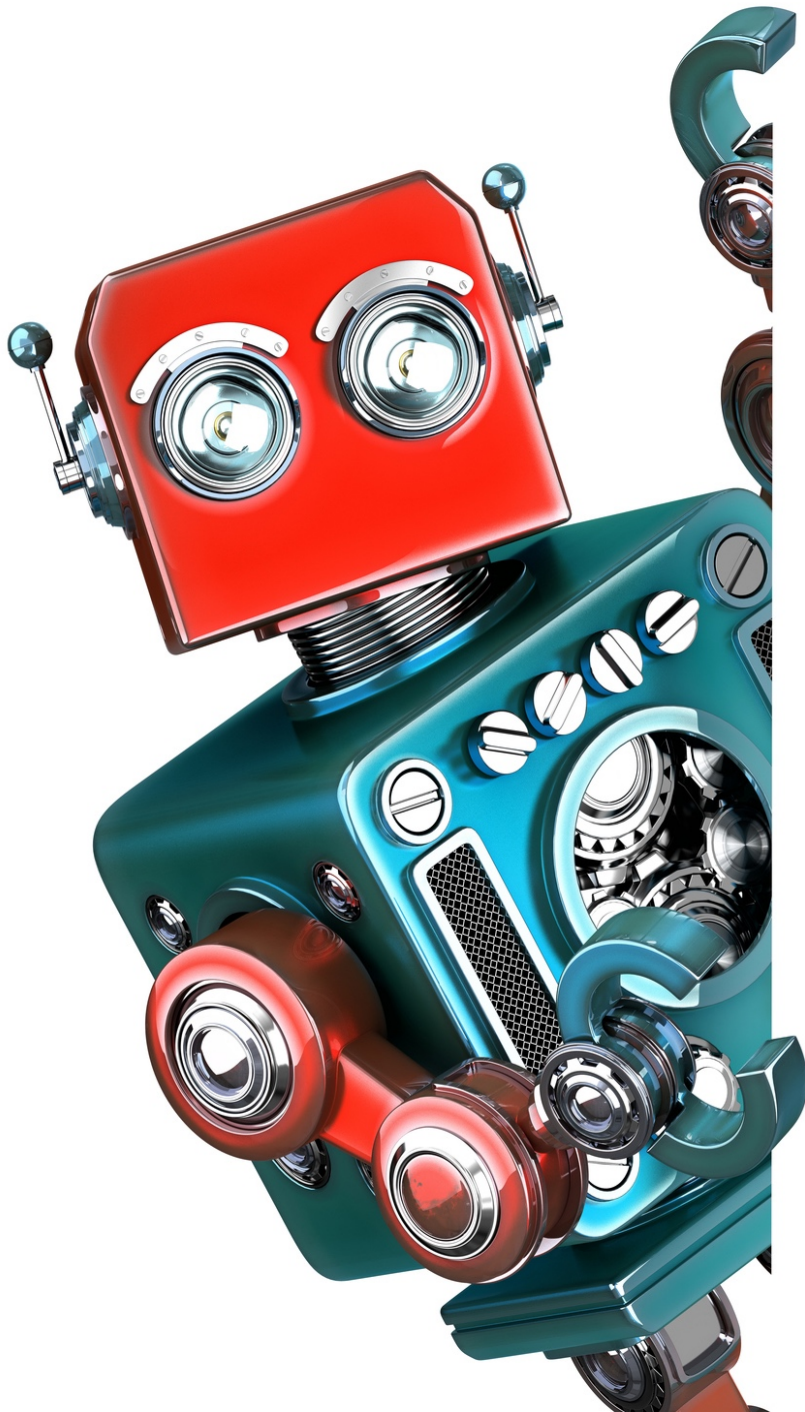




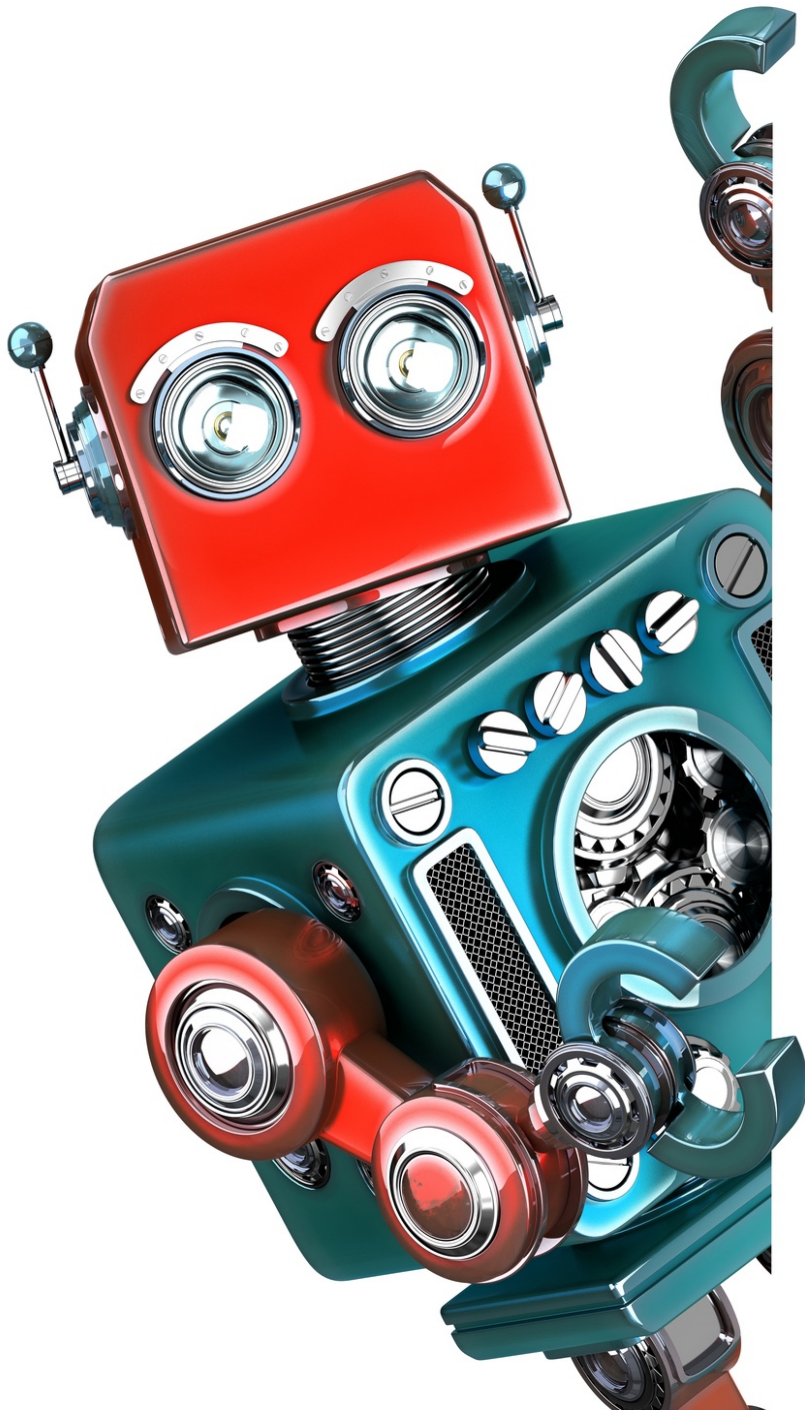
- **Alt handler om dialog**
- Eksplosjon i meldingstjenester
- Utviklingen innen AI
- Verktøyene er på plass
- Techselskapene satser tungt
- Bedriftene har store interesser
- Kundeopplevelsene blir bedre...



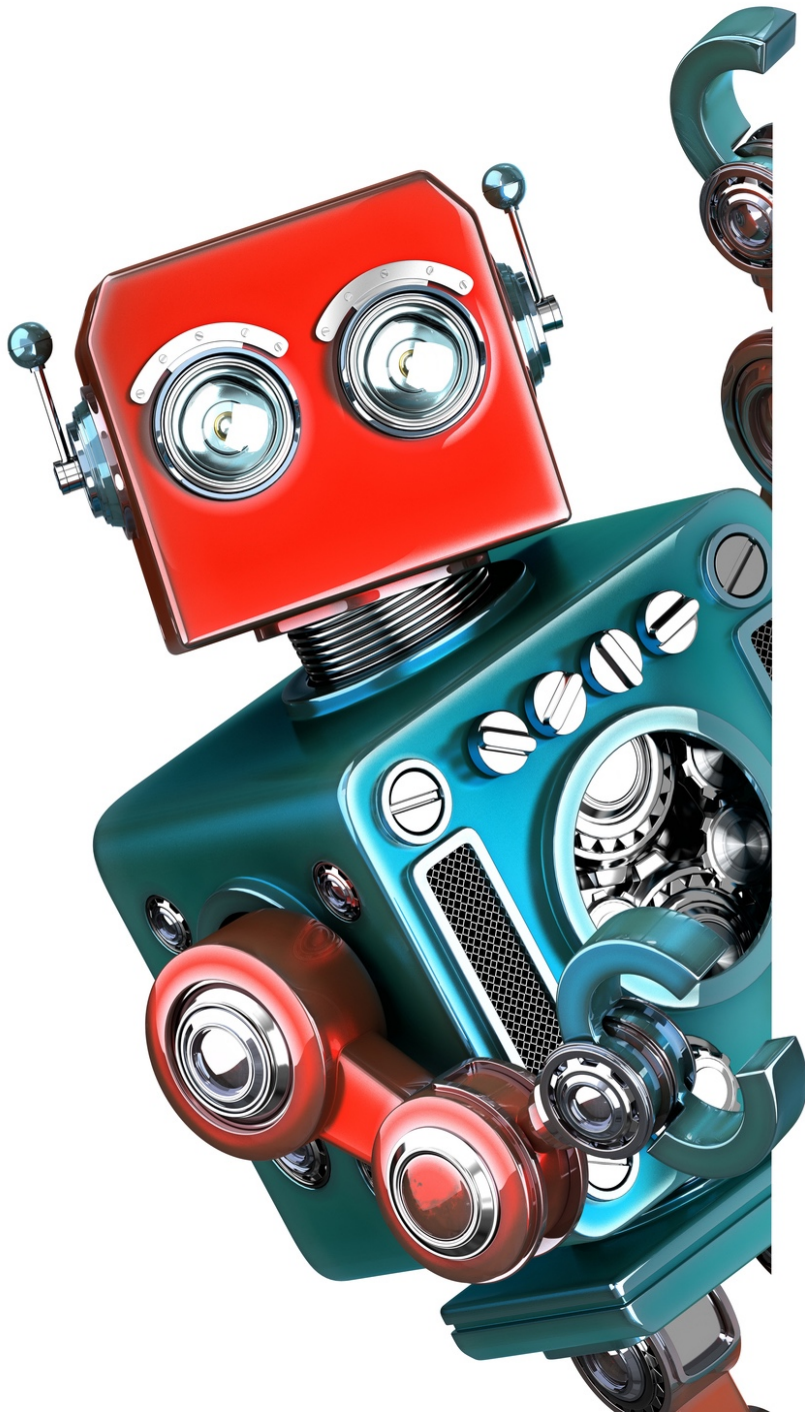
- Alt handler om dialog
- **Eksplasjon i meldingstjenester**
- Utviklingen innen AI
- Verktøyene er på plass
- Techselskapene satser tungt
- Bedriftene har store interesser
- Kundeopplevelsene blir bedre...



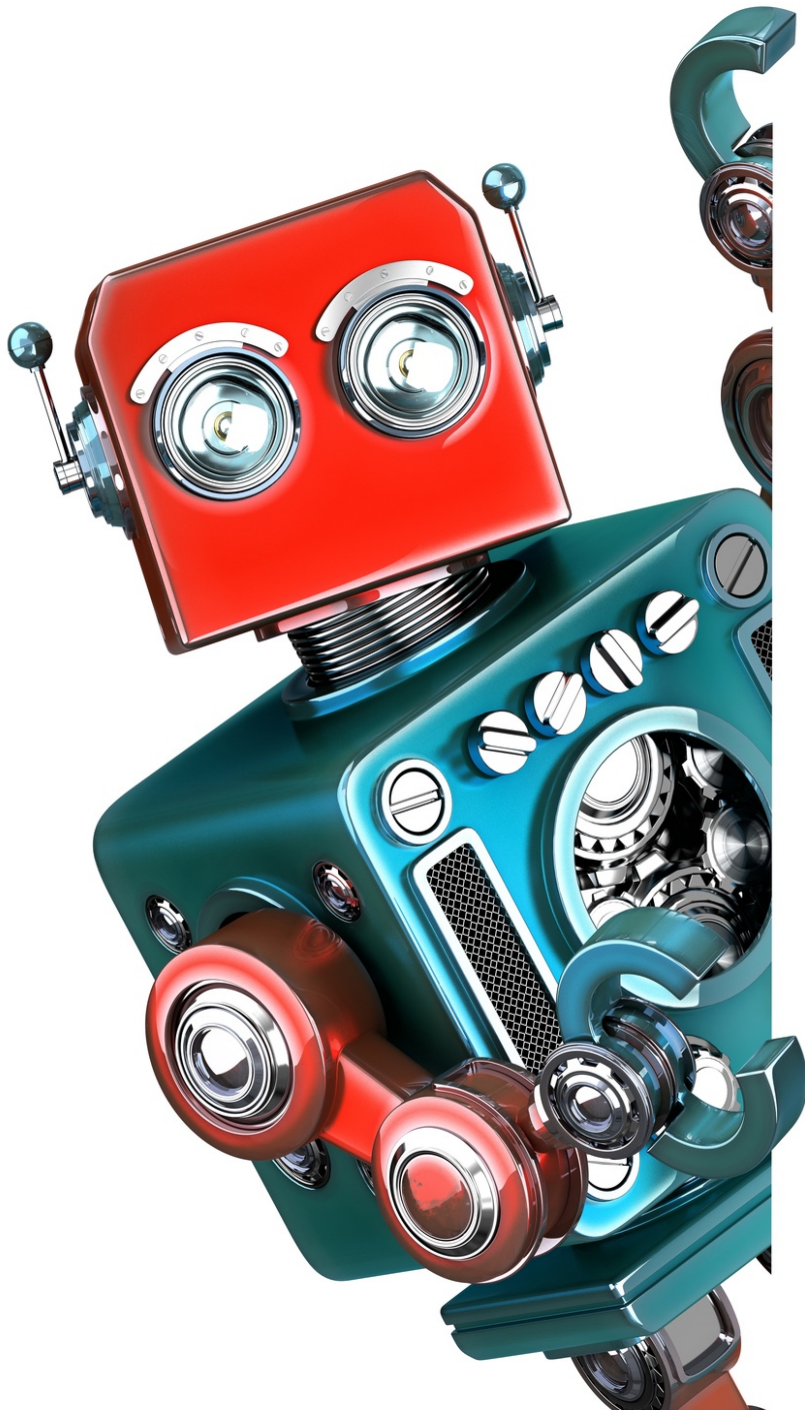
- Alt handler om dialog
- Eksplosjon i meldingstjenester
- **Utviklingen innen AI**
- Verktøyene er på plass
- Techselskapene satser tungt
- Bedriftene har store interesser
- Kundeopplevelsene blir bedre...



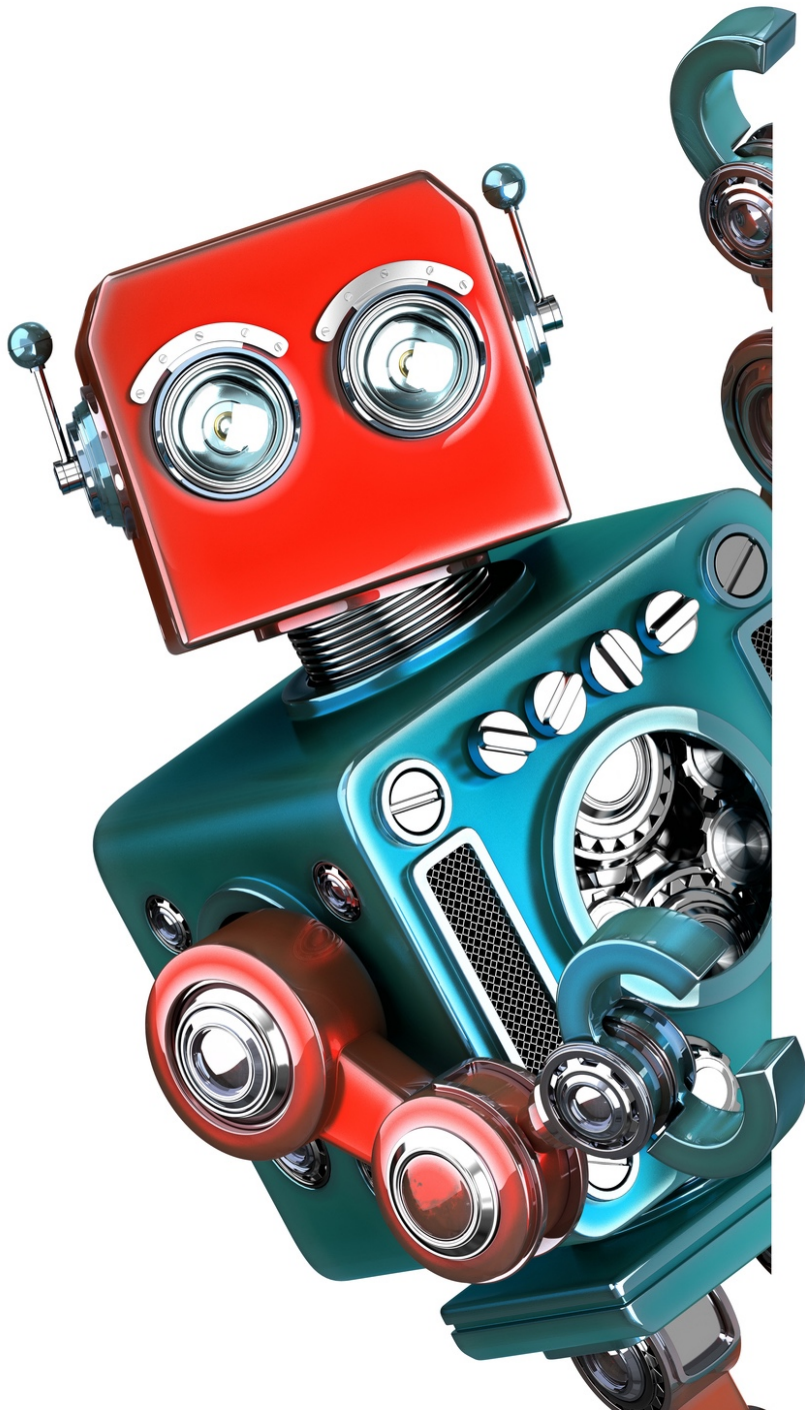
- Alt handler om dialog
- Eksplosjon i meldingstjenester
- Utviklingen innen AI
- **Teknologien er på plass**
- Techselskapene satser tungt
- Bedriftene har store interesser
- Kundeopplevelsene blir bedre...



- Alt handler om dialog
- Eksplosjon i meldingstjenester
- Utviklingen innen AI
- Verktøyene er på plass
- **Techselskapene satser tungt**
- Bedriftene har store interesser
- Kundeopplevelsene blir bedre...



- Alt handler om dialog
- Eksplosjon i meldingstjenester
- Utviklingen innen AI
- Verktøyene er på plass
- Techselskapene satser tungt
- **Bedriftene har store interesser**
- Kundeopplevelsene blir bedre...

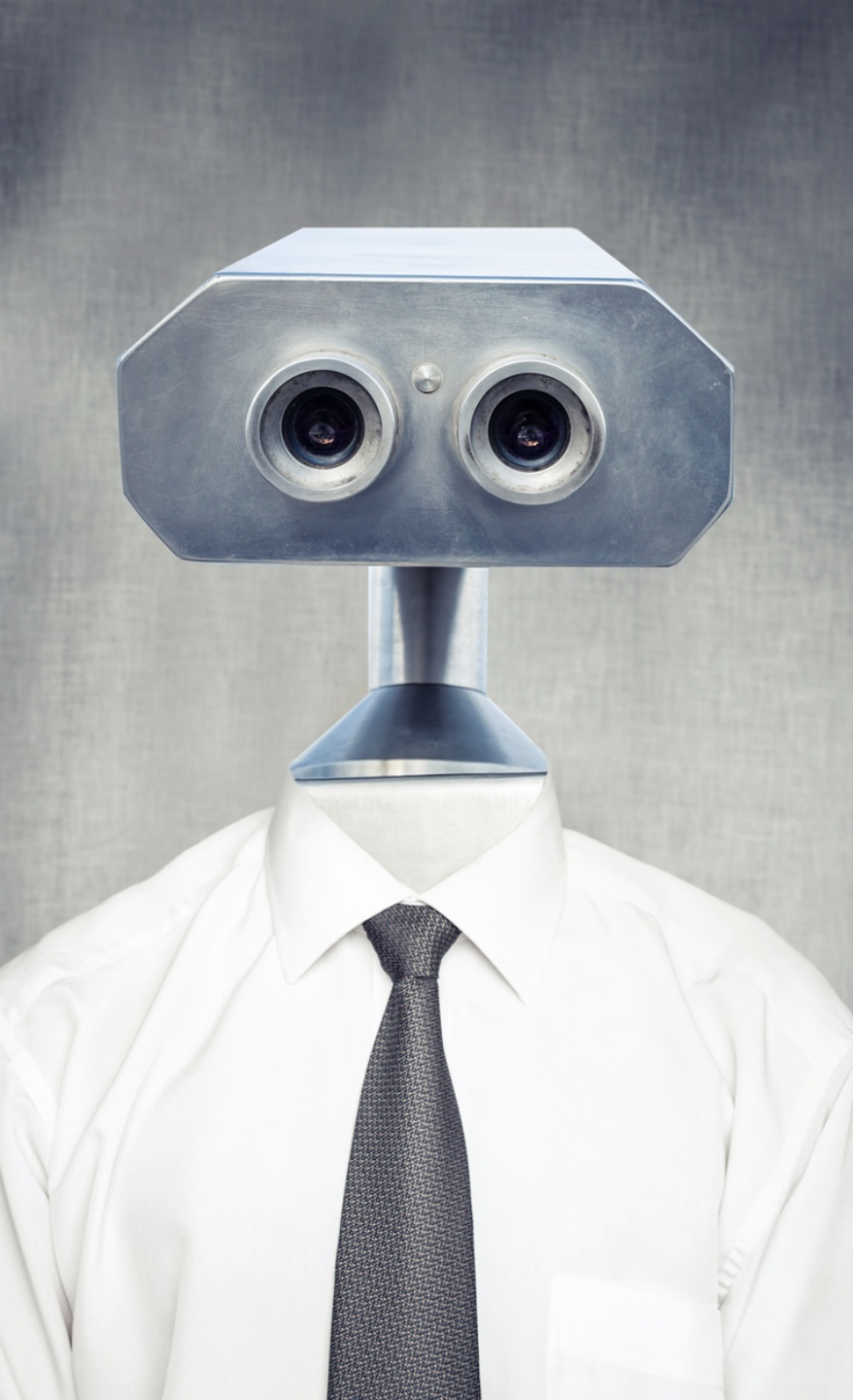


- Alt handler om dialog
- Eksplosjon i meldingstjenester
- Utviklingen innen AI
- Verktøyene er på plass
- Techselskapene satser tungt
- Bedriftene har store interesser
- **Kundeopplevelsene blir bedre...**

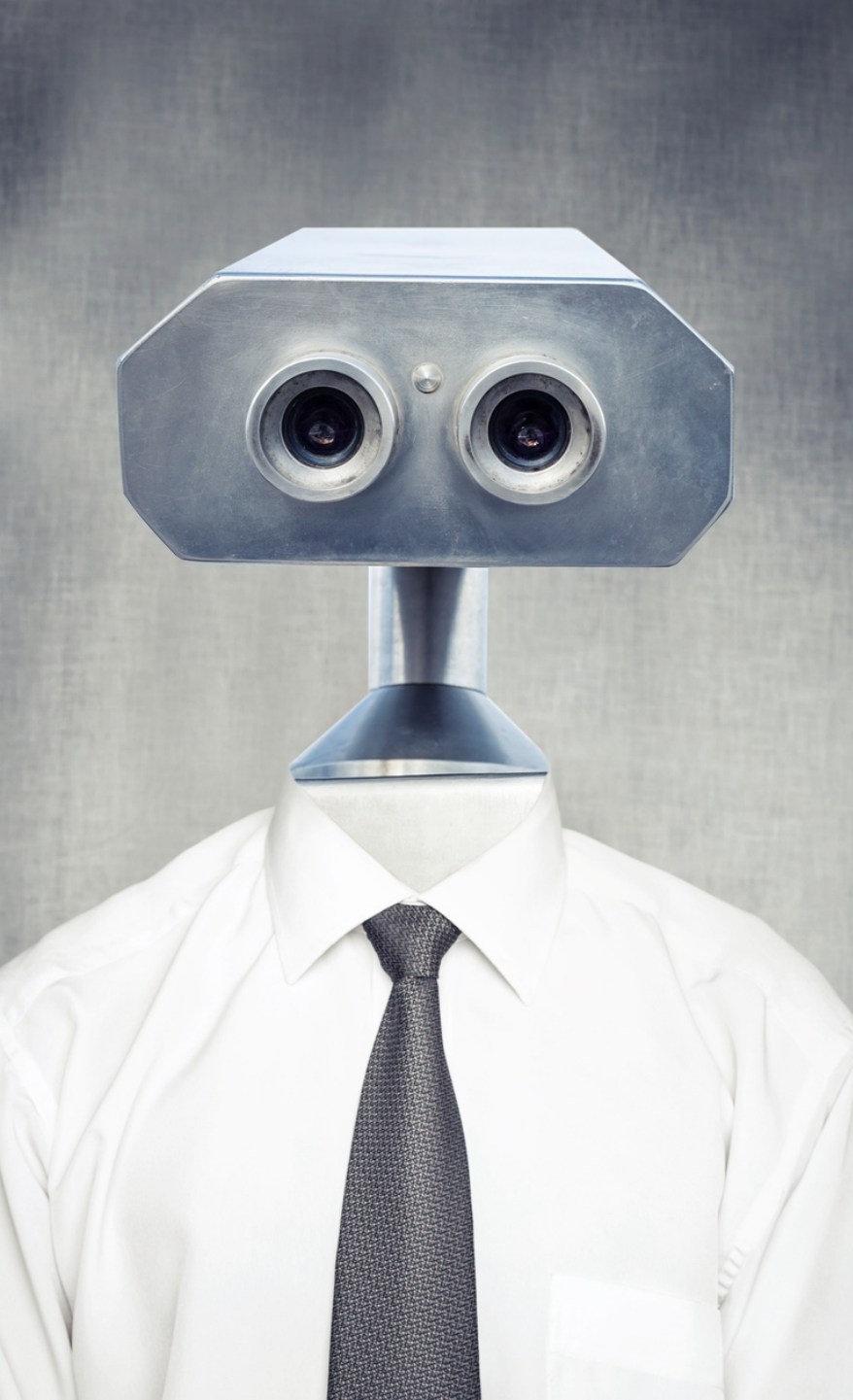


BEDRE KUNDEOPPLEVELSER

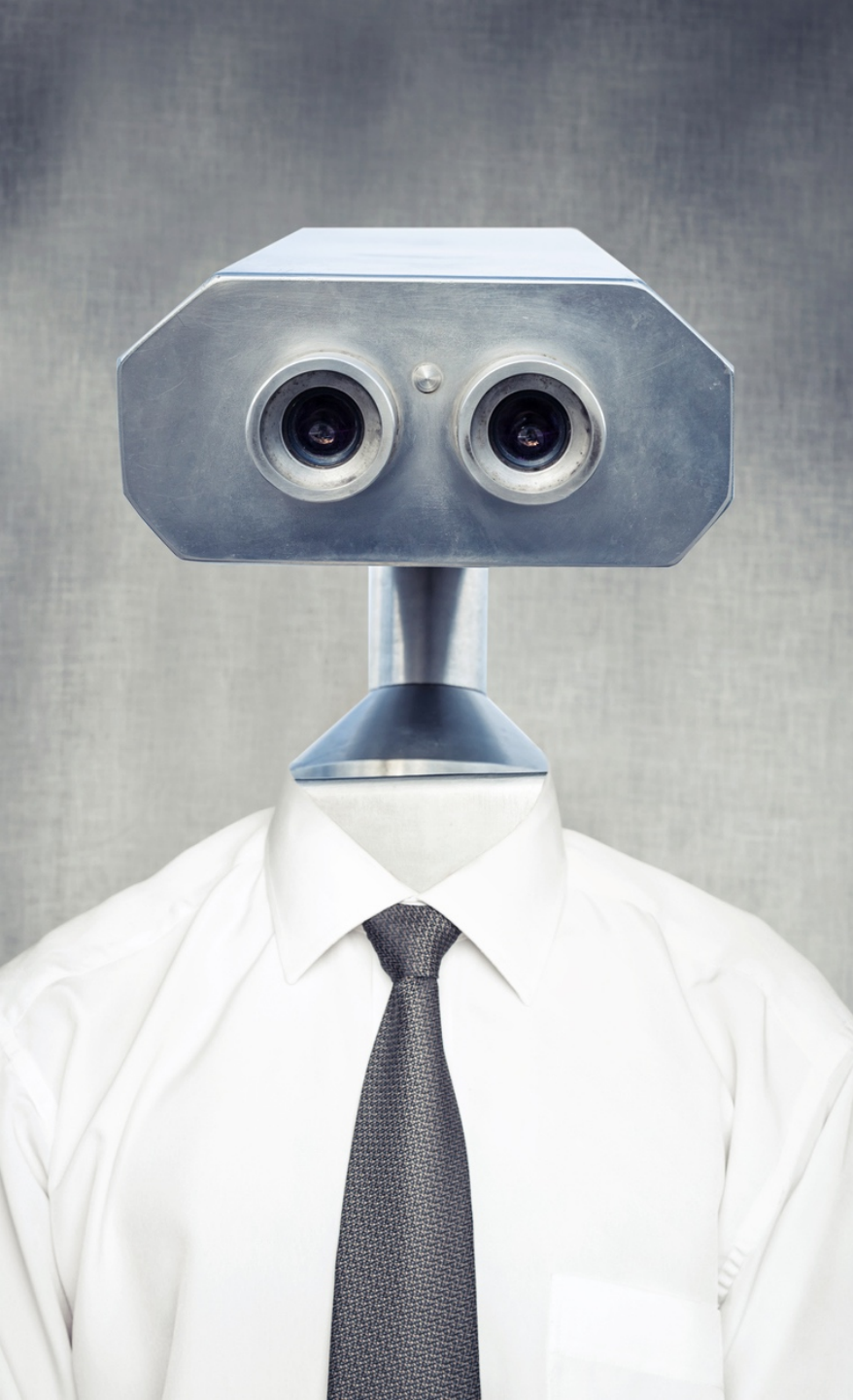




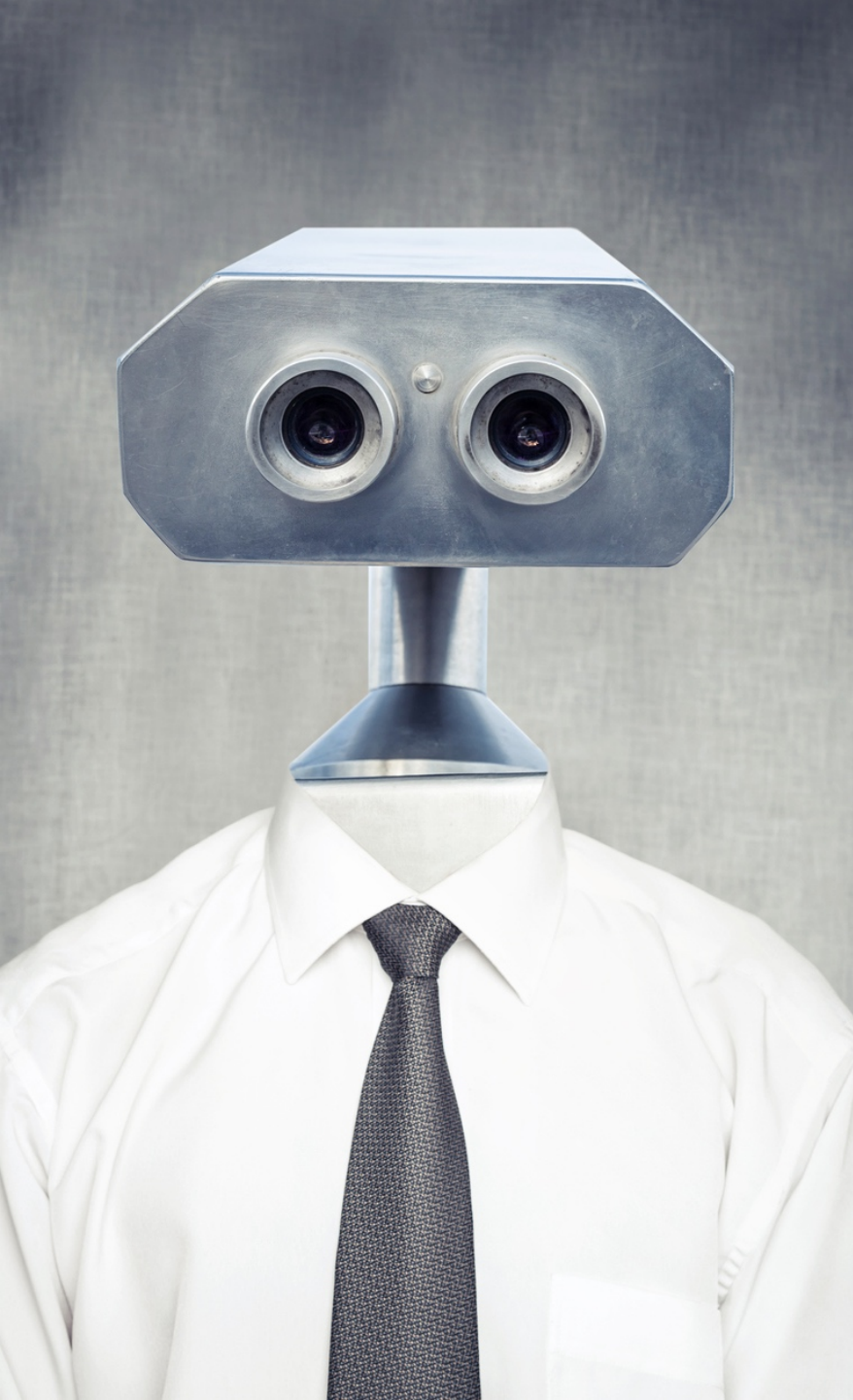
- **Lynrask, kapasitet og korrekt**
- Samlet der kundene er
- Ingen opplæring
- Kjapp igangsetting
- Lavterskel
- Forenkling av kundereisen
- Vi har bare sett starten



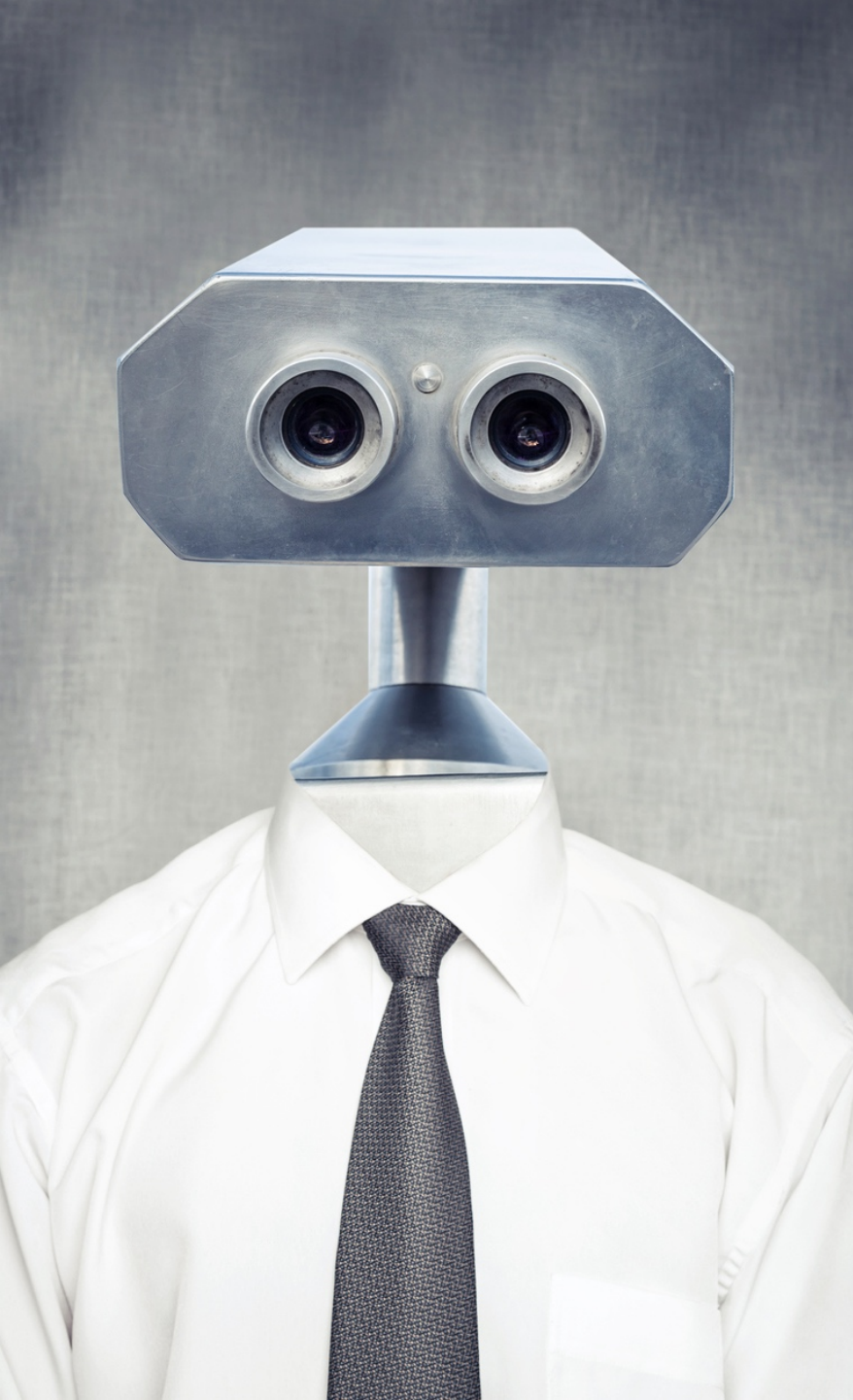
- Lynrask, kapasitet og korrekt
- **Samlet der kundene er**
- Ingen opplæring
- Kjapp igangsetting
- Lavterskel
- Forenkling av kundereisen
- Vi har bare sett starten



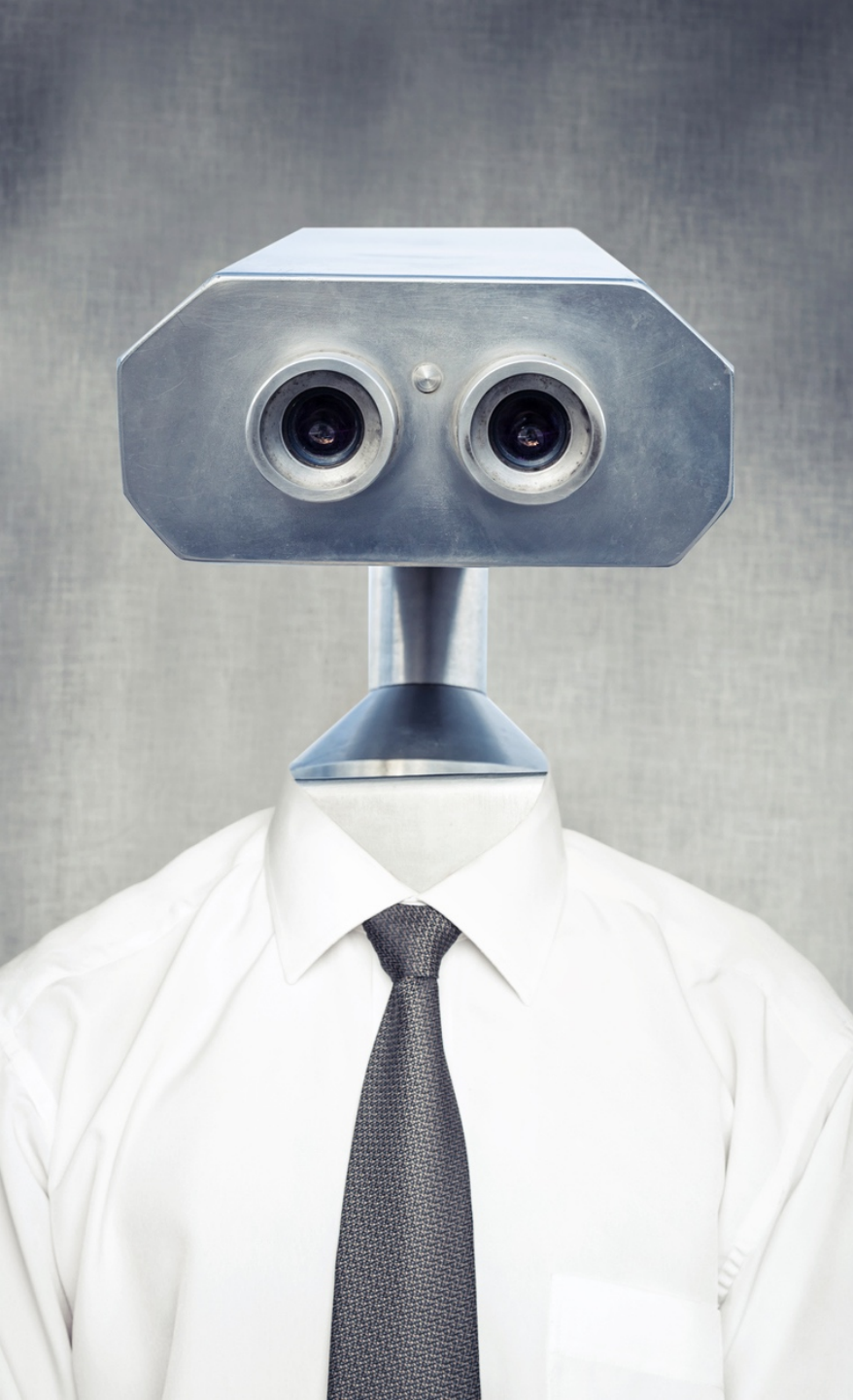
- Lynrask, kapasitet og korrekt
- Samlet der kundene er
- **Ingen opplæring**
- Kjapp igangsetting
- Lavterskel
- Forenkling av kundereisen
- Vi har bare sett starten



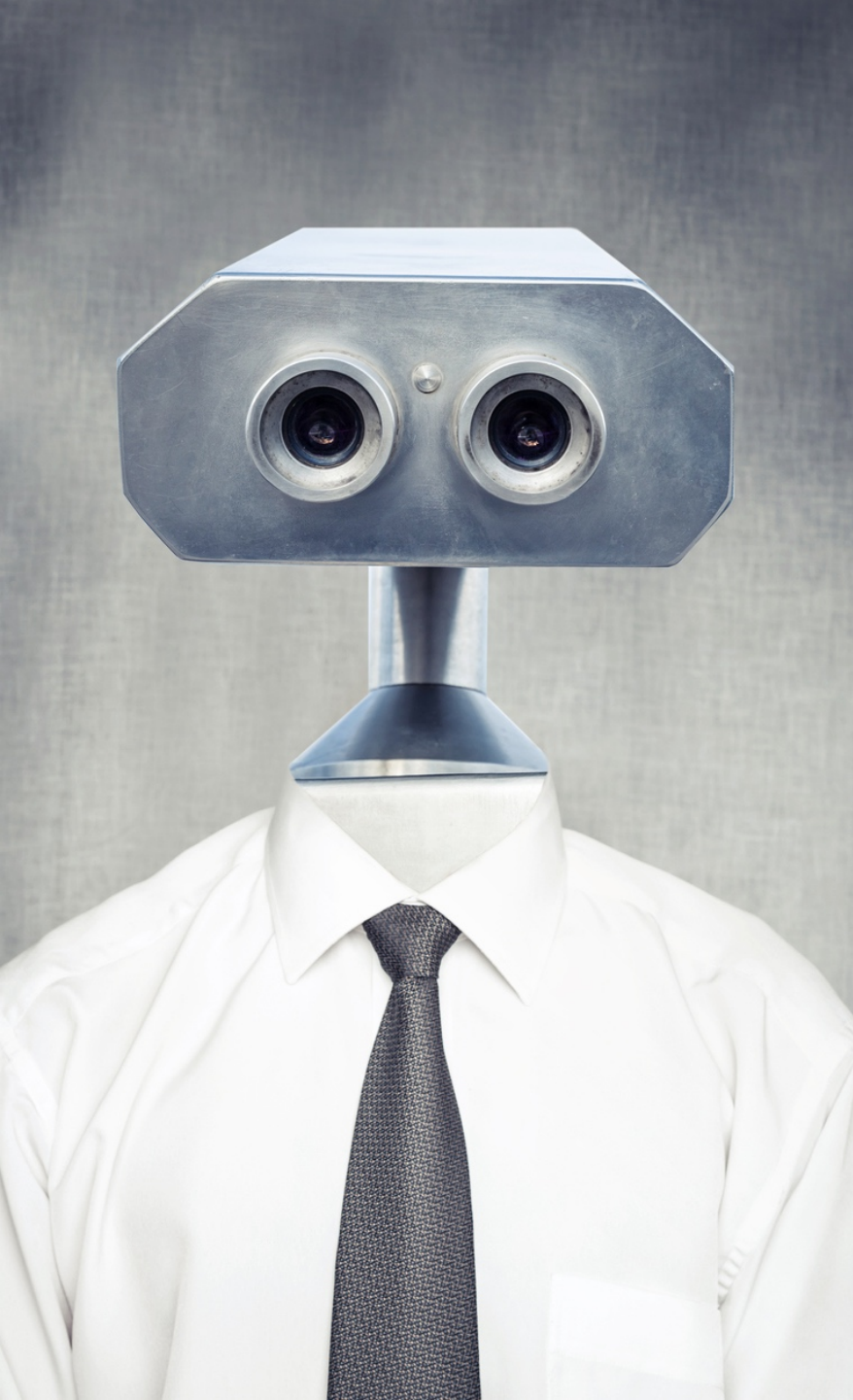
- Lynrask, kapasitet og korrekt
- Samlet der kundene er
- Ingen opplæring
- **Kjapp igangsetting**
- Lavterskel
- Forenkling av kundereisen
- Vi har bare sett starten



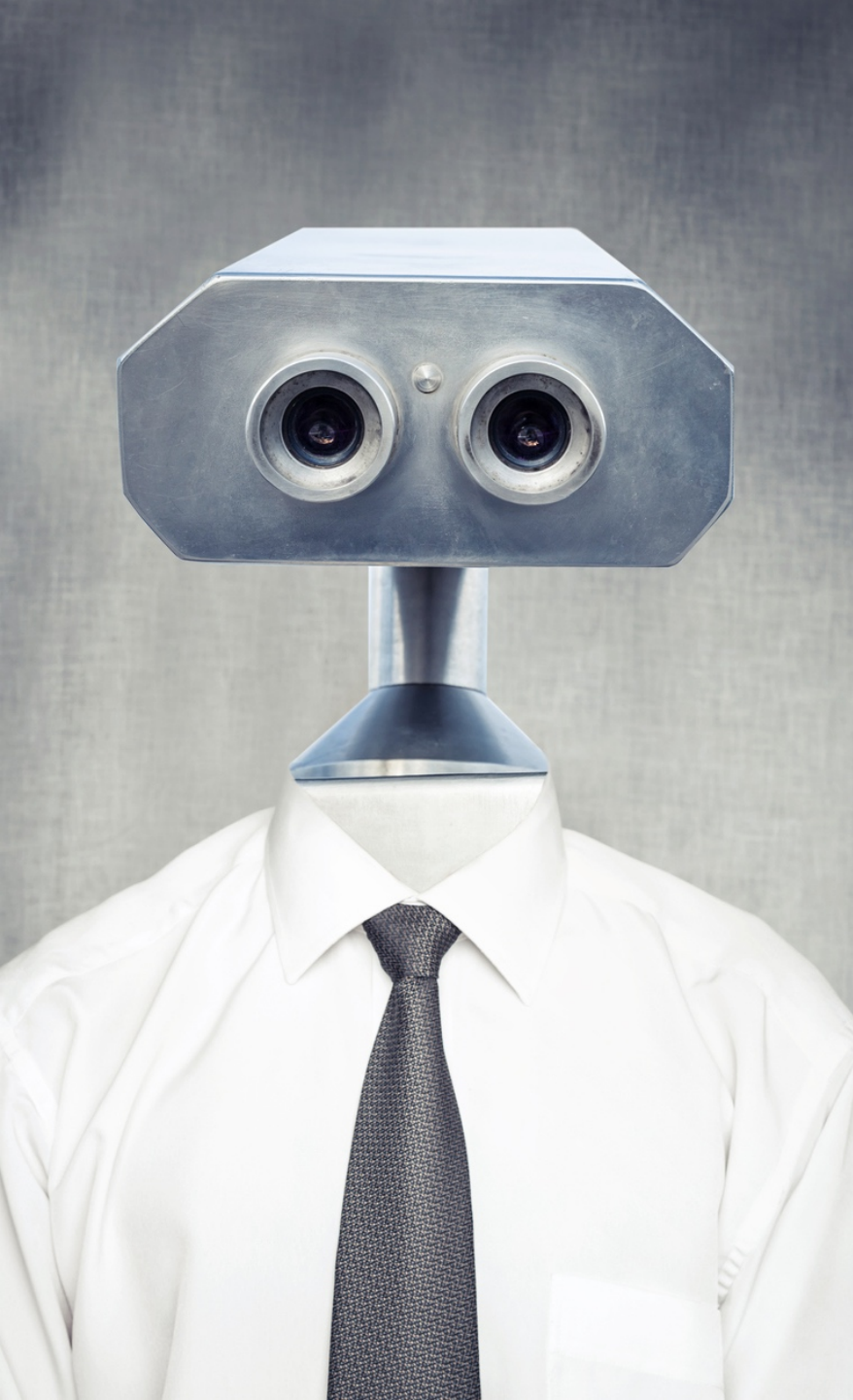
- Lynrask, kapasitet og korrekt
- Samlet der kundene er
- Ingen opplæring
- Kjapp igangsetting
- **Lavterskel**
- Forenkling av kundereisen
- Vi har bare sett starten



- Lynrask, kapasitet og korrekt
- Samlet der kundene er
- Ingen opplæring
- Kjapp igangsetting
- Lavterskel
- **Forenkling av kundereisen**
- Vi har bare sett starten



- Lynrask, kapasitet og korrekt
- Samlet der kundene er
- Ingen opplæring
- Kjapp igangsetting
- Lavterskel
- **Forenkling av kundereisen**
- Vi har bare sett starten



- Lynrask, kapasitet og korrekt
- Samlet der kundene er
- Ingen opplæring
- Kjapp igangsetting
- Lavterskel
- Forenkling av kundereisen
- **Vi har bare sett starten**

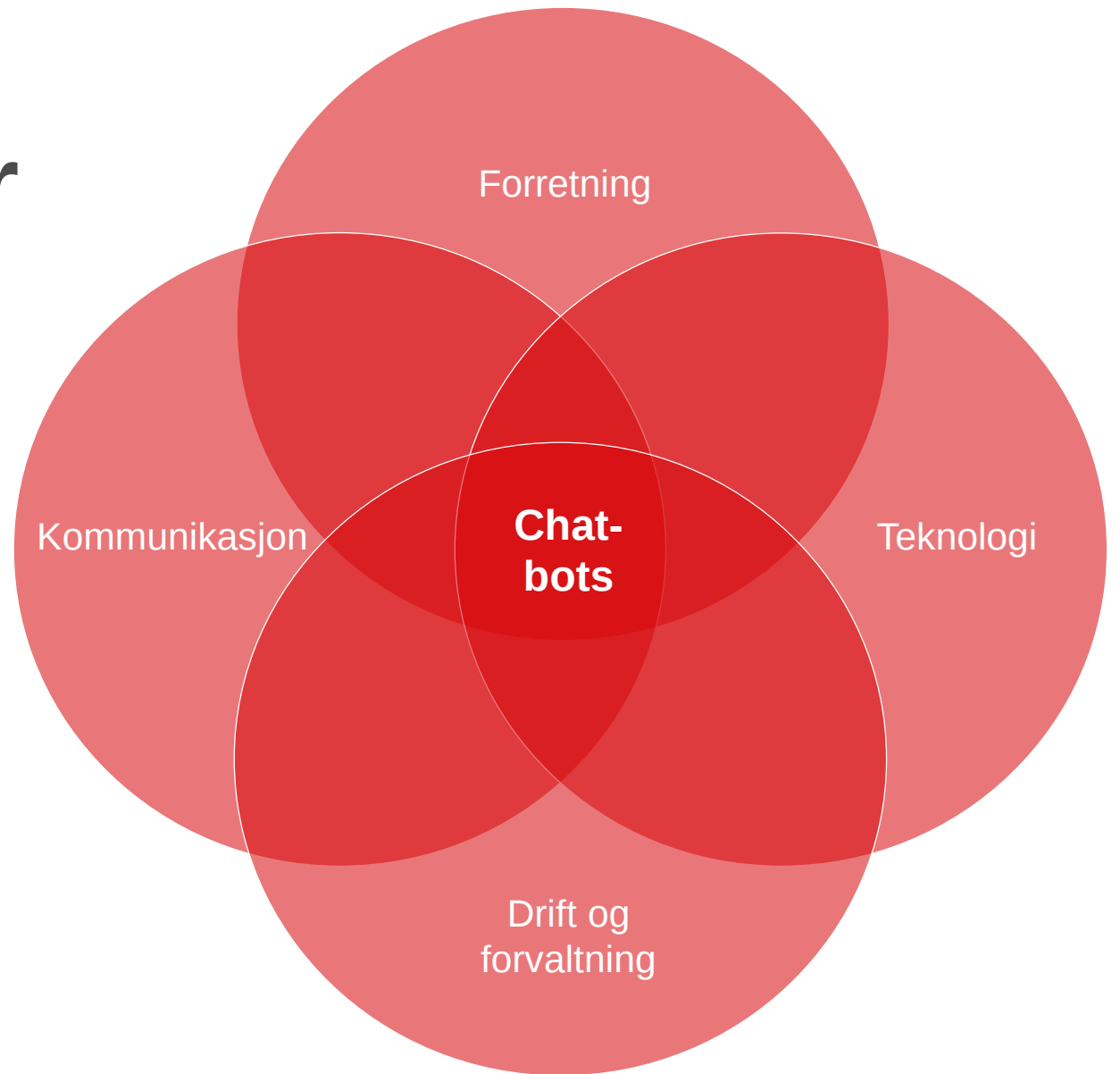
The image shows a modern interior space, possibly a museum or a high-tech office, with a strong red color cast. In the foreground, there's a long, dark table with several chairs around it. On the table, there are some small objects, including what looks like a skull. In the background, there are large digital displays or interactive kiosks. One of the displays shows the text "09:02". The overall atmosphere is futuristic and minimalist.

**NOEN RÅD
TIL SLUTT**

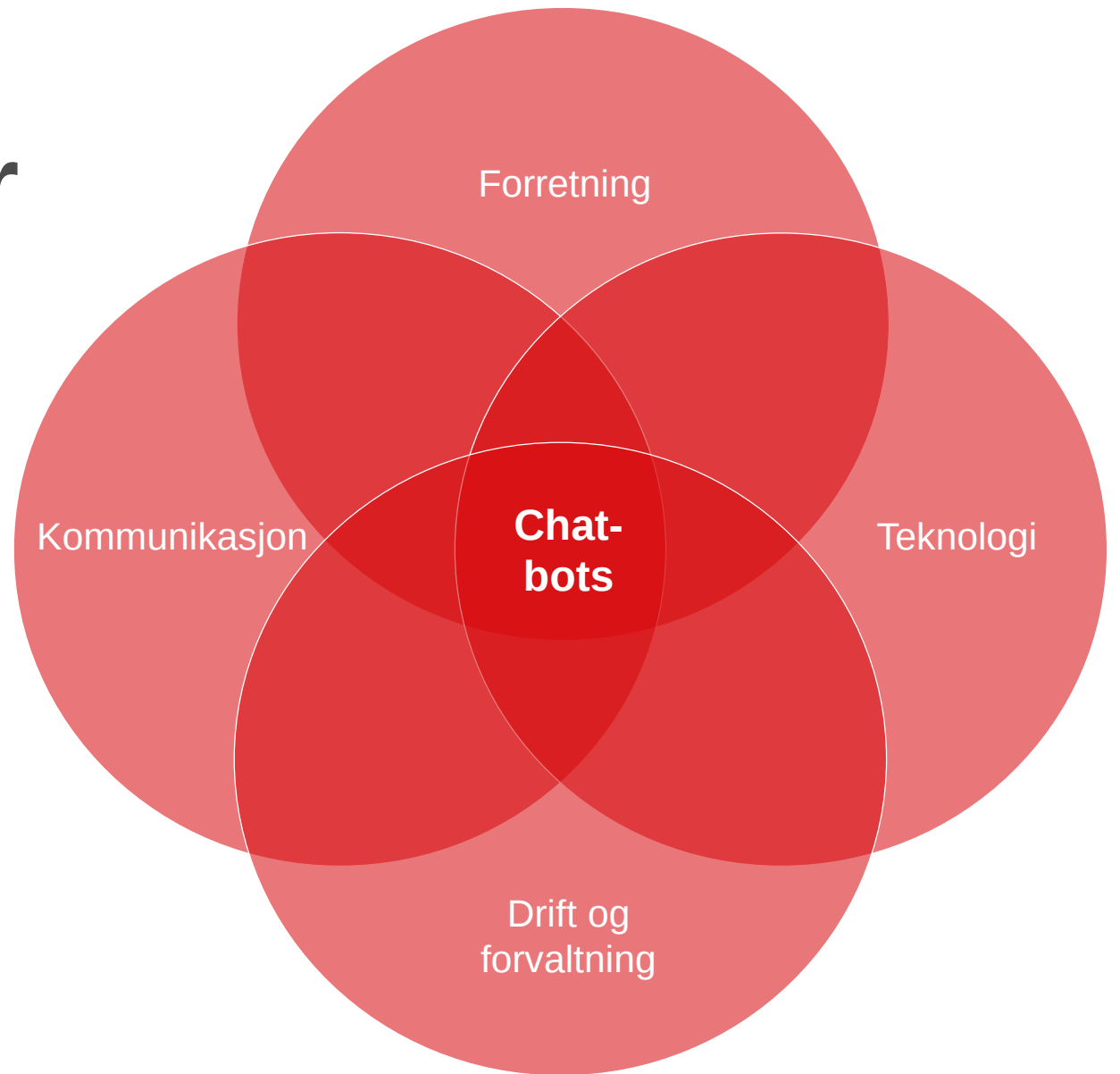


Haen
klar plan

Vær bevisst på at bots handler om samspill



Vær bevisst på at bots handler om samspill





Hvilke utfordringer skal løses, og for hvem?

- Hvem skal du hjelpe, og med hva?
- Kundeservice, forretning eller markedsføring?
- Automatiseres og ikke?
- Er det samsvar?



Hvilke utfordringer skal løses, og for hvem?

- Hvem skal du hjelpe, og med hva?
- Kundeservice, forretning eller markedsføring?
- Automatiseres og ikke?
- Er det samsvar?



Hvilke utfordringer skal løses, og for hvem?

- Hvem skal du hjelpe, og med hva?
- Kundeservice, forretning eller markedsføring?
- Automatiseres og ikke?
- Er det samsvar?



Hvilke informasjonskilder skal benyttes?

- Ref hvem du skal hjelpe med hva
- Egne, partneres og / eller offentlige kilder?



Hvordan skal boten opptre?

- Tekst eller talestyrt?
- Refleksjon av merkevaren?
- Personlighet?
- Relasjonen til brukerne?



Hvordan skal boten opptre?

- Tekst eller talestyrt?
- Refleksjon av merkevaren?
- Personlighet?
- Relasjonen til brukerne?



Hvordan skal forholdet til brukerne etableres?

- Kundeopplevelsen?
- Introduksjonen?
- Forklaring av hybrid?
- Vær ærlig!



Hvordan skal forholdet til brukerne etableres?

- Kundeopplevelsen?
- Introduksjonen?
- Forklaring av hybrid?
- Vær ærlig!



Hvilken plattform skal benyttes?

- Nettside, Messenger og/eller andre?
- Flere plattformer?
- Hvor er brukerne?
- Tilpasning?
- Open source?



Hvilken plattform skal benyttes?

- Nettside, Messenger og/eller andre?
- Flere plattformer?
- Hvor er brukerne?
- Tilpasning?
- Open source?



Hvordan skal du legge opp til dialog?

- Regelstyrt og/eller AI?
- Tekst og/eller tale?
- Målsetninger?
- Dialogstrukturen?



Hvilke interne forhold må ivaretas?

- Hvem skal erstattes?
- Hvordan planlegge?
- Hvordan få de ansatte med?
- Hva med videreutvikling, vedlikehold og sikkerhet?



Hvilke interne forhold må ivaretas?

- Hvem skal erstattes?
- Hvordan planlegge?
- Hvordan få de ansatte med?
- Hva med videreutvikling, vedlikehold og sikkerhet?



Hvilke interne forhold må ivaretas?

- Hvem skal erstattes?
- Hvordan planlegge?
- Hvordan få de ansatte med?
- Hva med videreutvikling, vedlikehold og sikkerhet?



Hvordan skal boten bli synlig?

- Markedsføring?
- Søkemuligheter?
- Senk forventningene
- Enkelhet og testing
- Nytte og engasjement



Hvordan skal boten bli synlig?

- Markedsføring?
- Søkemuligheter?
- Senk forventningene
- Enkelhet og testing
- Nytte og engasjement

Noen råd om begrensinger





Noen råd om begrensinger

- Ikke bli for ambisiøs
- Ikke undervurder kompleksiteten
- Test, test, test
- Start enkelt



Noen råd om begrensinger

- Ikke bli for ambisiøs
- Ikke undervurder kompleksiteten
- Test, test, test
- Start enkelt



(men ikke vent)



Tom Kr. Foosnæs
Seniorrådgiver i Itera
tom.kr.foosnaes@itera.no
982 86 982

