

Support 4.0

Trender, nyheter och tips!
AI och Chat GPT...
...och lite ITIL 4

Peter Hero

Bank & Finans – Kundsupport

SQM – Regionchef

SSO Consulting / AvenyEvent

ITSM & Support konsult

Ordförande itSMF Väst

Leder supportnätverk i hela landet

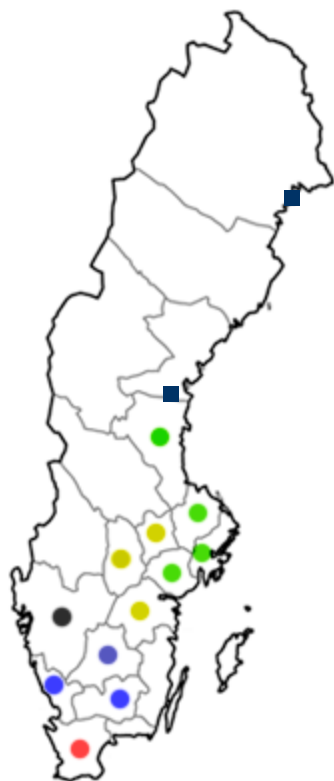
ITIL 4 Foundation, deltagit som supportexpert

SSI - Support Services Institute

Dela gärna kontakt på LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/in/peterhero/>

6 olika aktiva nätverksgrupper



- Dialog Syd ●
- Skånes län
- Dialog Sydväst ●
- Hallands län
- Kronobergs län
- Jönköpings län
- Dialog Göteborg ●
- Västra Götalands län
- Dialog Mitt ●
- Örebro län
- Västmanlands län
- Östergötlands län
- Dialog Stockholm ●
- Stockholms län
- Uppsalas län
- Södermanlands län
- Gävleborgs län
- Norr ■

Sydväst: Halland,
Jönköping, Kronoberg

Syd: Skåne, Blekinge

Göteborg: Västra Götaland

Mitt: Närke, Östergötland

Stockholm: Uppsala,
Södermanland,

Norr/Dalarna: Gävleborg,
Gästrikland, Södra Norrland

Hur var det förr?



Hur är det nu?



Hur blir det i "framtidens"?



Framtidens Knowledge Management



Är kunskapsartikeln död?
Eller viktigare än någonsin?
Hur ska vi skapa den i framtiden?
Hur håller vi den uppdaterad?

NLP -Natural Language Processing



att föra in material i datorn, med hjälp av tal eller text, eller manuellt vid ett tangentbord
att tolka materialet, dela upp det i enskilda ord eller koda materialet i symbolisk form
att förstå materialet, anpassat till behovet i den enskilda tillämpningen
att bruka denna förståelse till att t.ex. överföra tal till text, översätta, eller leta efter information
att presentera resultatet på en bildskärm, i en högtalare eller på papper



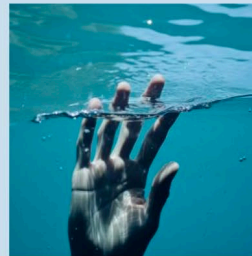
Areas within AI that imitate human intelligence



Vision



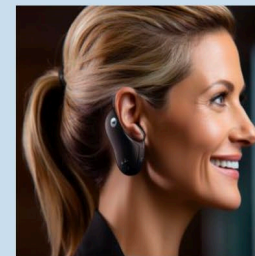
Movement



Touch



Thinking



Hearing & Voice



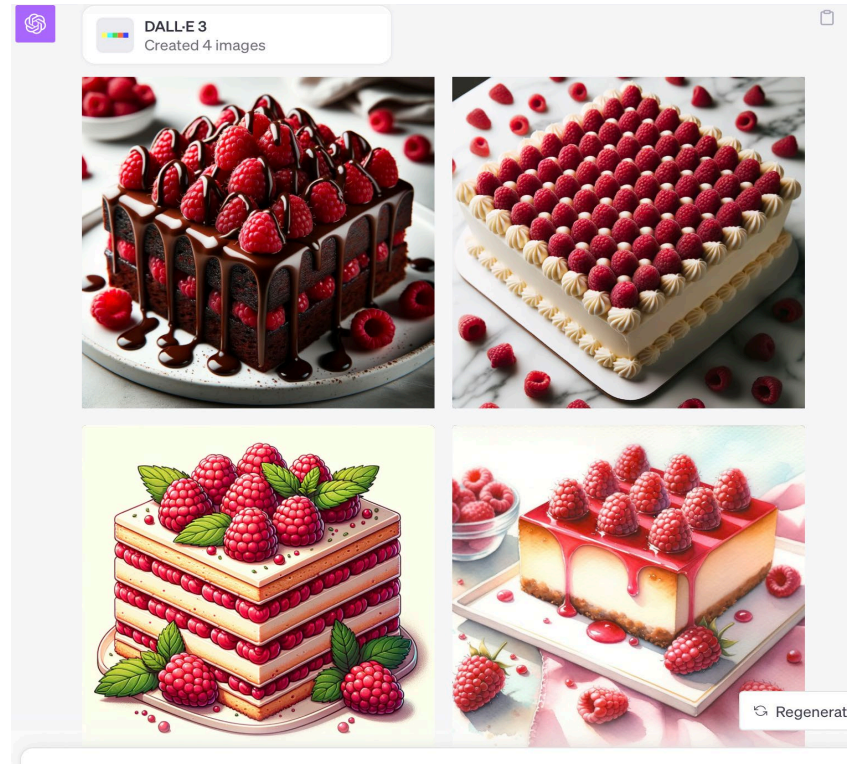
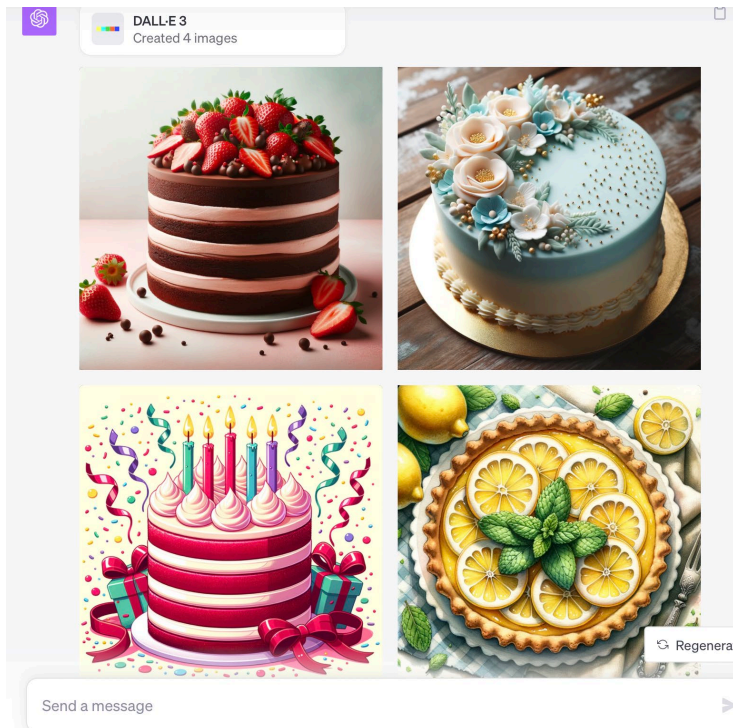
Smell

- Visual search and product recognition
- Identify and catalog user images from social media that relate to own products
- Security and surveillance – image recognition to monitor store security and identify suspicious activity
- Biometric authentication solutions
- Personalized/real-time-adapted/data-driven solutions for different needs
- Emotional AI that adapts to – and senses – the customer's emotional state (facial expressions, heart rate, body language)
- GPS positioning of the consumer's movement patterns in everyday life e.g. to ensure better network coverage
- Analyzing body language and movements of customers to detect suspicious behaviour
- Movement patterns that give indications about health conditions and can be used as insurance documents
- Simulated product interaction and experiences where the customer can feel the surface and structure of the product via haptic feedback
- Screens and devices in new formats and materials that can react to touch and have functionality linked to it
- Data analysis of tactile handling, which preferences have different consumers
- Precision in the ability to assess demand and supply
- Intelligent services that take the customer's perspective and provide the ability to save and gain security
- Personalized marketing based on customers' behaviour, mood, well-being
- Customer service, AI powered chat bots
- Communication tools that remove language barriers and optimize network performance
- Voice recognition to analyze customers' emotional tone
- Voice-controlled banking services that lead the customer all the way to the goal, for example all the way to a transaction
- Financial advice through, for example, automated nudging to defined goals
- Sound localization to improve security and detect sounds of intruders
- Scent and taste identification for preferences and allergens
- Scent analysis to monitor odor levels in machinery equipment, such as cooling systems and batteries, to detect potential problems in time and avoid downtime
- Fragrance marketing to influence customer mood and purchase decisions

Källa: IMAI

DALL-E kan du ta fram en tårta?

Jag vill ha en fyrkantig med hallon...



Klarna varslar runt 10 procent personalstyrkan om uppsägning. Totalt berörs cirka 700 tjänster i hela organisationen. Det bekräftar bolaget för DI. Klarnas anställda kallades till ett möte under måndagen där personalen fick beskedet genom ett förinspelat meddelande. 23 maj 2022

ADMINISTRATION

Optimering av arbetsprocesser

Open AI för alla anställda

Utbildning och krav på användning av ChatGPT.

AI överallt där processer kan förbättras, automatiseras eller optimeras.

Effektivitetsförbättringar sett över ett kollektiv.

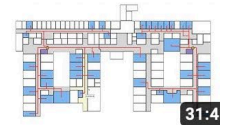


Klarna går med rekordförlust – kan tvingas varsla 700 ...

2 jan. 2024 — I måndags kallade Klarna till stormöte för att meddela att man startat ett sparpaket där upp till 10 procent av företaget kan varslas.



Alla Från din sökning



- Klipp
- Spara
- Rapportera
- Visa transkription

10X Your PowerPoint Skills with AI 🚀

Kevin Stratvert ✓
2,52 mn prenumeranter

Prenumerera

👍 15 796 💬 ➦ Dela 🙏 Thanks ⋮

730 169 visningar för 8 månader sedan 🏆 How to use PowerPoint

In this step-by-step tutorial, learn how you can exponentially improve your PowerPoint skills using AI or artificial intelligence. Instantly makeover your slides, become a better speaker and presenter, and make your slides accessible to people throughout the world with just a few clicks and basic





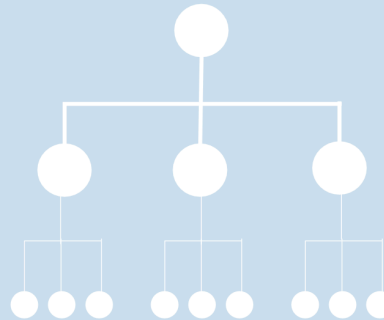
How will AI change the way we organize and manage companies?

AI allows for a much higher level of distributed leadership and mandate with higher efficiency and accuracy

BANDS



KINGDOMS



DEMOCRACIES



The Future of Work - Professor Thomas Malone

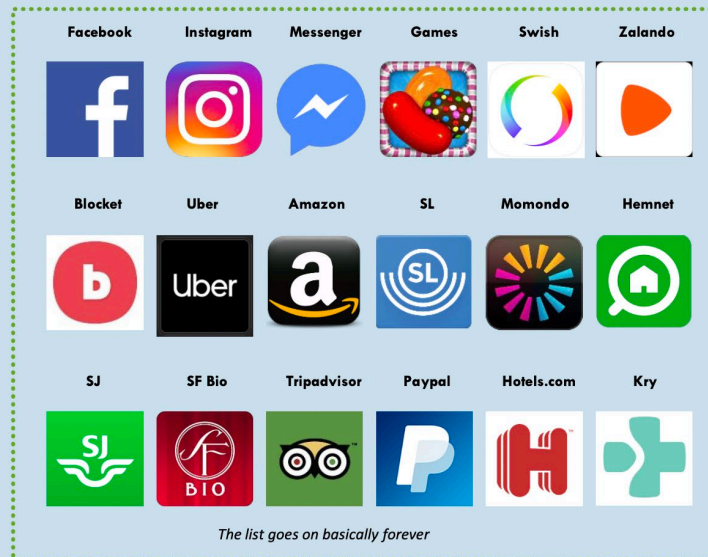
Källa: IAMA



Conversational user interfaces often combined with Social+ are key for maximizing AI potentials – and the aim is to never let users out the platforms



Wechat, 1 miljard användare



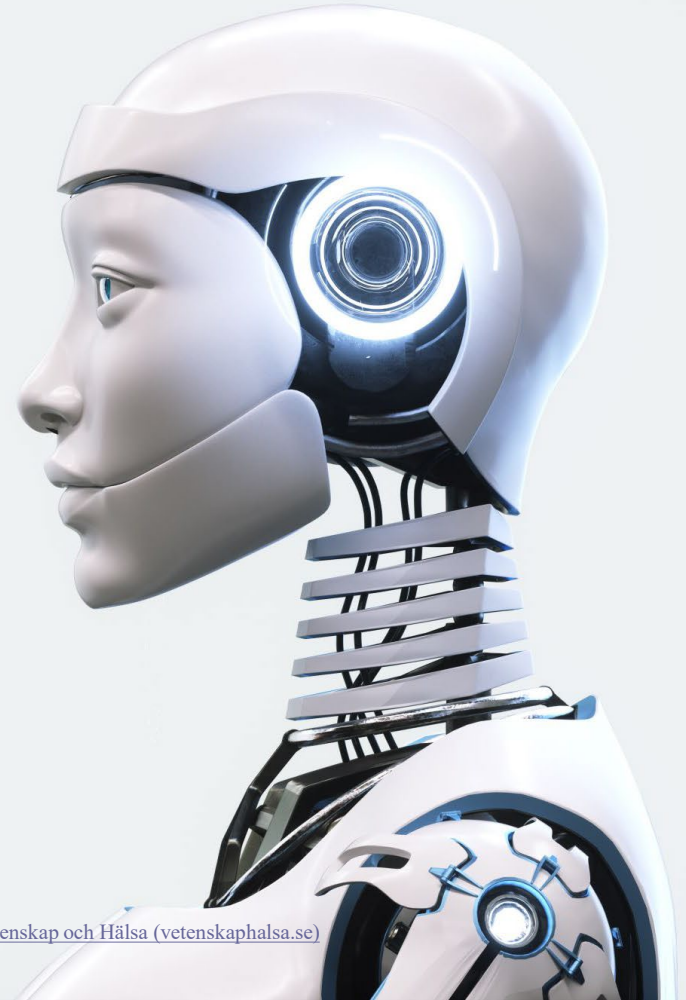
Källa: IMAI

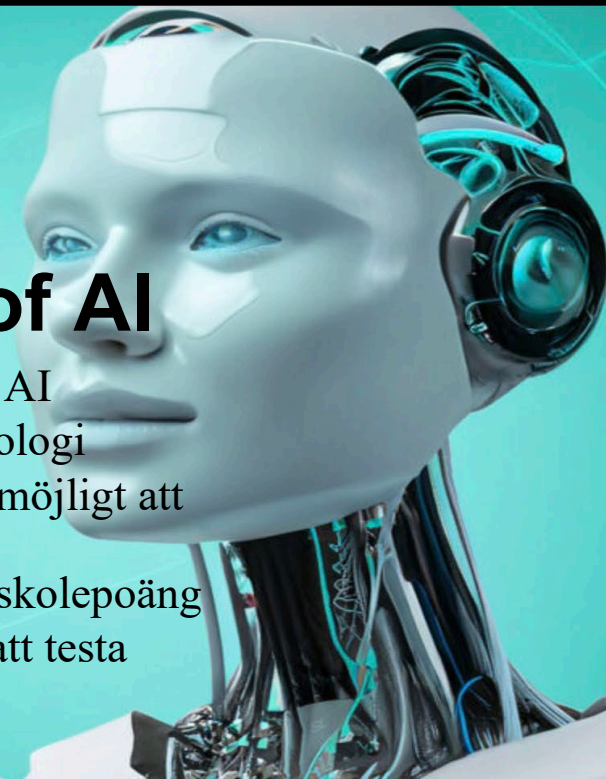


Att förstå olika typer av AI

- Narrow AI
 - Enstaka förmågor
 - Analys av mammografibilder
- Generativ AI
 - Chat GPT en AI modell
- Artificiell Generell Intelligens
 - AGI teoretisk form av AI
 - Kapabel utföra alla uppgifter som en människa kan
- Artificiell Superintelligent Intelligens
 - Hypotetisk form
 - Överstiger mänsklig intelligens på alla områden

[De vanligaste AI-begreppen – Vetenskap och Hälsa \(vetenskaphalsa.se\)](https://www.vetenskaphalsa.se)





Elements of AI

Beskriver grunderna i AI

Man lär sig AI terminologi

Beskriver vad som är möjligt att göra med AI

Man kan söka för högskolepoäng

Rekommenderar alla att testa denna kurs!

Pionjärer inom AI-forskning

Artificiell intelligens förändrar våra liv →

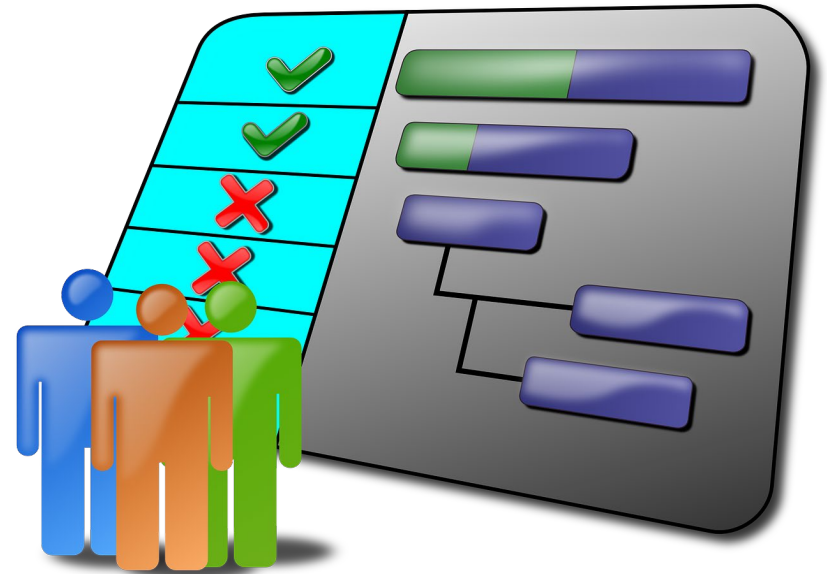
Förändra världen. Börja på Linköpings universitet.

Linköpings Universitet:

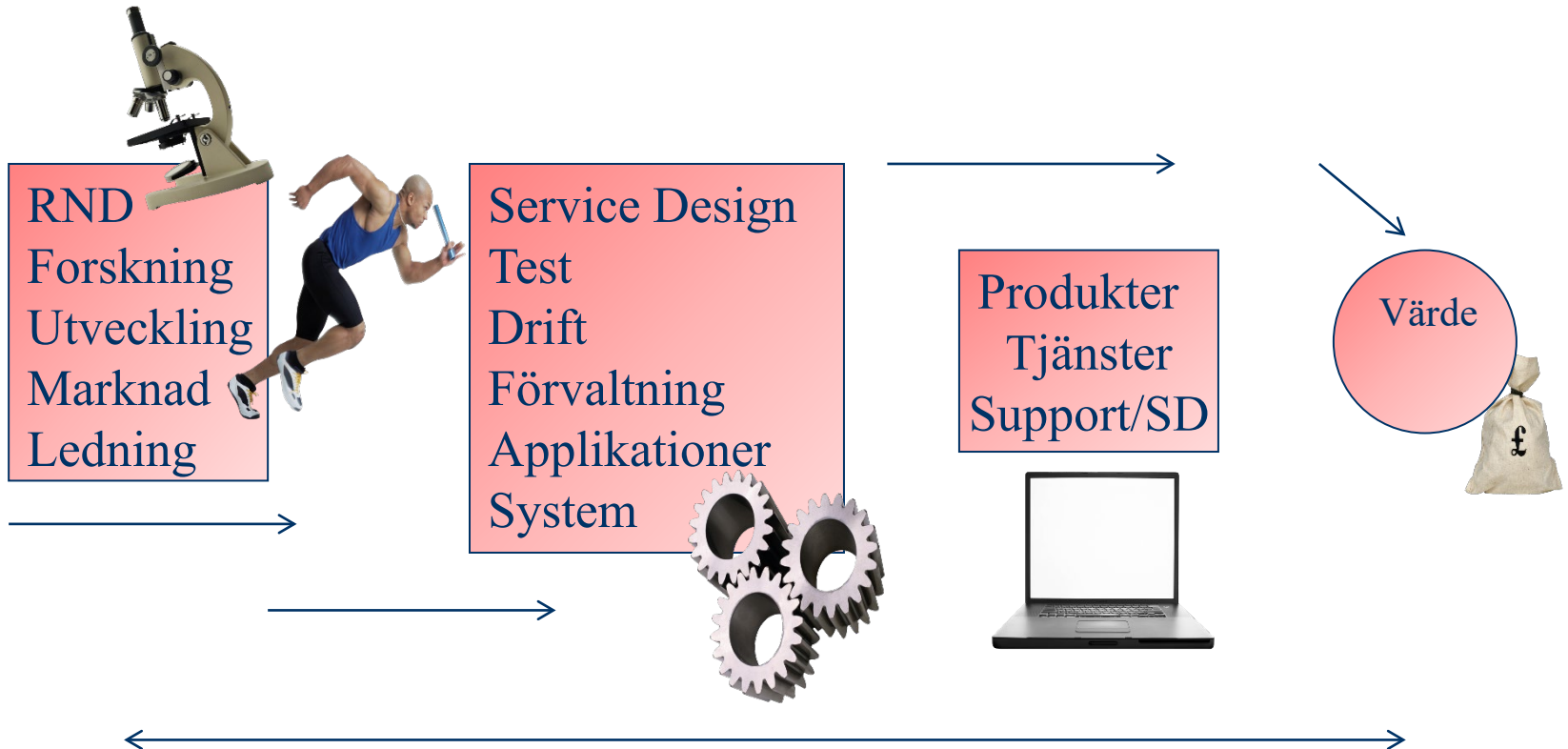
<https://course.elementsofai.com/se>

Digital agenda

- ✓ CTI/Telefoni integrerat
- ✓ Styra mer på kompetens
- ✓ Callback funktion
- ✓ Chatt
- ✓ Chatbot med "GPT-funktion"
- ✓ Automatisk registrering/identifiering
- ✓ Kunskapsdatabas 3.0 med "GPT-funktion"
- ✓ Röstidentifiering och NLP
- ✓ Self servicefunktion - Shift left
- ✓ RPA , AI, Chat GPT, automatisering



Service value chain – Just in Time



Samverka och automatisera!

Summering och frågor?

TACK!

Peter Hero

Peter.hero@supportinst.se

0707 – 94 555 00

www.supportinst.se