



En del av  Aderian Group

## » Kort om GDM



Marcus Molin  
Kundteamschef

GDM grundades 1992

110 medarbetare, huvudkontor i Sundsvall

4e plats i Sveriges snyggaste kontor 2021



HÖGSTA  
KREDITVAROIGHET  
GDM Konsult AB  
556550-2894  
Uppdaterad  
2020-10-07



Säkerhet

---



Support  
tjänster

---



Infrastruktur &  
drift

---



Digital  
arbetsplats

---

# Urval av kunder

easit. Green<sup>+</sup> landscaping group novacura® SWECO 

 SCA  BIOMETRIA **cbg.**  PERMASCAND  TRAFIK ANALYS

PERSSON INVEST  Diös  **csn**  **HL**  SVEAB  Folkuniversitetet

 KAMIC GROUP  Ö östersundshem  SUNDFRAKT  Mekanotjänst

 GÄLLÖ  BW Best Western.  Adven  Sundsvalls kommun

# Framtidens IT-partner

Gruppen består av lokalt ledande bolag med egna starka varumärken och kompetensområden men som inom Aderian Group kan hitta stora synergier, samarbeten och addera tjänster för de kunder som behöver det.

23

Antal bolag

650+

Medarbetare

1,7 MDR+

Sammanlagd omsättning SEK

2022

Grundat

+50

eNPS

+43

NPS



En del av Aderian Group



*Det här med AI  
är faktiskt inte  
så svårt!*





Hej GDM AI

# AI Förstärkt Support

AI-förstärkt support och exempel på hur man kan dra nytta av tekniken.



Niklas Hagberg  
Digitaliseringsansvarig

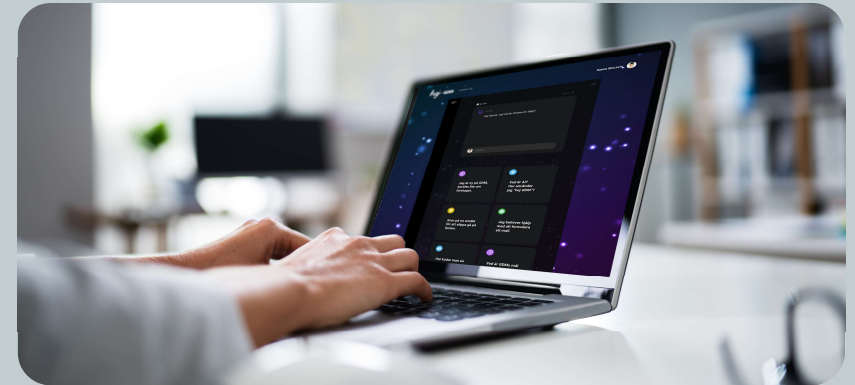
*Det här med AI  
är faktiskt inte  
så lätt!*





# Hold your horses..

- ✓ Vart börjar man? Vad behöver man för att komma igång? Vad kostar det?
- ✓ Mitt i en flytt till nytt affärssystem !!
- ✓ Inspiration från föreläsningar och kurser. Interna teknikforum.
- ✓ Virtuella kollega med all kunskap
- ✓ Ärendeanalys för att hitta mönster om ex. frekvent återkommande fel.
- ✓ Hjälpa till med ärendehantering, kategorisera ärenden.



# Vår resa mot AI-förstärkt Support

## Börjar Experimentera

Vi börjar lära oss om tekniken och testar använda den för att söka och presentera intern kunskap.

⊘ Lokala LLMs är för dåliga på Instruktioner eller Svenska för att ge ett värde.

Q3  
2023

Q4  
2023

Q1  
2024

Q2  
2024

Q3  
2024

Q4  
2024

Q1  
2025

## Byter Fokus (Hej)

Vi övergår vi till att bygga en AI-assistent baserad på Publika molntjänster för generell användning och med i huvudsak extern data.

⊘ Lagstiftning förhindrar att vi ger vår assistent tillgång till känslig information.

demo



# Vår resa mot AI-förstärkt Support

## Börjar Experimentera

Vi börjar lära oss om tekniken och testar använda den för att söka och presentera intern kunskap.

⊘ Lokala LLMs är för dåliga på Instruktioner eller Svenska för att ge ett värde.

## Azure OpenAI Service

Microsoft släpper flertalet Språkmodeller (LLMs) i Azure varav datat lagras och behandlas på samma sätt som i ex. Teams.

⊘ Långsam respons på frågor gör att tekniken är på gränsen till oanvändbar.

## Byter Fokus (Hej)

Vi övergår vi till att bygga en AI-assistent baserad på Publika molntjänster för generell användning och med i huvudsak extern data.

⊘ Lagstiftning förhindrar att vi ger vår assistent tillgång till känslig information.

## Hej Rutin

AI som rekommenderar lösningar. Inleder med en POC och efter lyckade tester så rullar vi ut den till alla.

⚠ 50-70 % korrekta svar. Mängden dokumenterad Kunskap begränsar.

Har problem att skriva ut

Ärende

Relationer

Filer

...

Information

Status

Nytt

Prioritet

Normal

Kund

Kund

30052 - DemoBolaget AB (Test)

Kundkontakt

Tenanttjänst

Tenant

Tenanttjänst

Tjänstearbete

Objekt

Konfigurationsobjekt

Servicenivå

Förfallodatumsmetod

Prioritet

Svara senast

2025-03-13

Förfallodatum

2025-03-13

Åtgärd senast

Tidrapportering

Avtal

Notifieringar

Roller

Tilldelat team

Utveckling

Tilldelad

Marcus Molin

Organisation

Beskrivning

Arbetsbeskrivning

Händelser

2025-03-13 13:10 (för 6 minuter sedan)

Spara

Paper jam

hög

För att kunna hjälpa dig med ärendet "Har problem att skriva ut" för kunden DemoBolaget AB (Test), behöver jag mer information om problemet. Kan du ge en mer detaljerad beskrivning av vad som händer när du försöker skriva ut? Till exempel:

- Får du något felmeddelande?
- Är det en specifik skrivare som inte fungerar?
- Har du provat att starta om skrivaren eller datorn?
- Är skrivaren ansluten korrekt till nätverket eller datorn?

Med dessa detaljer kan jag söka efter relevanta lösningar i kunskapsdatabasen och tidigare ärenden.

Marcus Molin

paper jam

Jag har sökt efter lösningar på problemet med paperstrassel för kunden DemoBolaget AB (Test). Här är några förslag baserat på kunskapsartiklar och tidigare ärenden:

Lösningar för paperstrassel:

1. **Kontrollera papperet:** Se till att papperet är korrekt inlagt i skrivaren och att det inte är skrynkligt eller fuktigt. Använd alltid papper av rätt typ och storlek för skrivaren.

2. **Rengör skrivaren:** Öppna skrivaren och ta bort eventuellt fastnat papper. Kontrollera och rengör valsarna och andra delar där papperet kan fastna.

3. **Kontrollera inställningar:** Se till att skrivaren är korrekt konfigurerad för den typ av papper du använder. Kontrollera skrivardrivrutiner och uppdatera dem vid behov.

4. **Återställ skrivaren:** Stäng av skrivaren, koppla ur den från strömkällan, vänta några minuter och starta sedan om den.

Liknande ärenden:

- Ett ärende med liknande problem, men ingen specifik lösning angiven. [Länk till ärende](#)
- Estärende utan detaljerad beskrivning eller lösning. [Länk till ärende](#)

Om dessa lösningar inte löser problemet, rekommenderar jag att kontakta teknisk support för ytterligare hjälp.

## Problem att skriva ut, paper jam

Ärende Relationer Filer ...

### Information

Status\*

Nytt

Prioritet

Normal

### Kund

Kund

30052 - DemoBolaget AB

Kundkontakt

### Tenanttjänst

#### Objekt

#### Servicenivå

Förfallodatumsmetod

Prioritet

Svara senast

2025-03-13

### Tidrapportering

Avtal

Notifieringar

Roller

Organisation

### Beskrivning Arbetsbeskrivning Händelser

2025-03-13 13:18 (för några sekunder sedan)

Spara

↩ ↪ B I U ↺ ☰ ☷ 🔗 I

#### 1. Problem

Felmeddelande, paper jam

#### 2. Lösning

Öppna skrivare och ta bort papper som fastnat, stäng skrivaren och testa igen.

För att lösa problemet med pappersstopp (paper jam) vid utskrift för DemoBolaget AB (Test), kan följande steg följas:

- 1. Kontrollera och ta bort papper:** Öppna skrivarens luckor och ta bort eventuellt fastnat papper. Kontrollera att inga små bitar av papper finns kvar som kan orsaka ytterligare stopp.
- 2. Återställ skrivaren:** Stäng alla luckor och starta om skrivaren. Detta kan ibland lösa problemet genom att återställa skrivarens interna system.
- 3. Kontrollera skrivarens inställningar:** Om problemet kvarstår, ta bort skrivaren från datorns skrivarinställningar och lägg till den igen. Detta kan hjälpa till att återställa kommunikationsproblem mellan datorn och skrivaren.
- 4. Fysisk kontroll:** Om problemet verkar vara återkommande, kan det vara ett fysiskt problem med skrivaren. Kontakta leverantören eller överväg att byta ut skrivaren.

Liknande ärenden och deras lösningar:

- Problem med pappersskrivare:** Bekräftat att problemet nu fungerar efter att ha tagit bort och lagt till skrivaren igen. [Länk till ärende](#)
- Printer status Paper Jam:** Tagit bort skrivaren från skrivarinställningar, startat om datorn och lagt till skrivaren igen. [Länk till ärende](#)
- Hemmaskrivare:** Informerat användaren om att problemet ligger fysiskt med skrivaren och att leverantören/säljaren av skrivaren behöver kontaktas. [Länk till ärende](#)

Källa: [Universal Print - Flera användare kan inte skriva ut](#)

# Vår resa mot AI-förstärkt Support

## Börjar Experimentera

Vi börjar lära oss om tekniken och testar använda den för att söka och presentera intern kunskap.

🚫 Lokala LLMs är för dåliga på Instruktioner eller Svenska för att ge ett värde.

Q3  
2023

Q4  
2023

## Azure OpenAI Service

Microsoft släpper flertalet Språkmodeller (LLMs) i Azure varav datat lagras och behandlas på samma sätt som i ex. Teams.

🚫 Långsam respons på frågor gör att tekniken är på gränsen till oanvändbar.

Q1  
2024

Q2  
2024

## POC Ärendeanalys

Hjälpa teamen hitta mönster i ärendedatat som ex. vanligt förekommande fel.

⚠ Mängden data är en utmaning för modellerna.

Q3  
2024

Q4  
2024

Q1  
2025

## Byter Fokus (Hej)

Vi övergår vi till att bygga en AI-assistent baserad på Publika molntjänster för generell användning och med i huvudsak extern data.

🚫 Lagstiftning förhindrar att vi ger vår assistent tillgång till känslig information.

## Hej Rutin

AI som rekommenderar lösningar. Inleder med en POC och efter lyckade tester så rullar vi ut den till alla.

⚠ 50-70 % korrekta svar. Mängden dokumenterad Kunskap begränsar.

demo



Låt AI analysera förra veckan för [redacted] ärenden 😊

Under föregående vecka hade [redacted] totalt 66 ärenden. De vanligaste typerna av ärenden var:

**1. Incidenter:**

- Lösenordet gått ut för extern användare.
- Problem med att logga in i systemet flera gånger om dagen.
- Kalenderintegration med Vitec fungerar inte.
- Problem med åtkomst till belysning i [redacted]

**2. Service Requests:**

- Förlängning av användarkonton.
- Beställning av fastighetsutrustning.
- Onboarding av nya praktikanter och anställda.
- Åtkomst till nätverk och system.

**3. Work Items:**

- Uppföljning och stängning av tidigare ärenden.
- Hantering av nya IP-adresser och nätverkskonfigurationer.

För att förbättra hanteringen av dessa ärenden kan följande åtgärder övervägas:

- **Automatisering av lösenordshantering:** Implementera en självbetjäningsportal för lösenordsåterställning och förlängning för att minska antalet manuella förfrågningar.
- **Förbättrad användarautentisering:** Implementera Single Sign-On (SSO) för att minska antalet inloggningar som krävs av användarna.
- **Integrationsförbättringar:** Säkerställa att systemintegrationer, som kalenderintegration med Vitec, fungerar smidigt genom regelbundna tester och uppdateringar.
- **Effektiv onboarding:** Standardisera och automatisera onboarding-processen för nya anställda och praktikanter för att säkerställa att de snabbt får tillgång till nödvändiga system och verktyg.

Genom att implementera dessa förbättringar kan [redacted] förbättra effektiviteten och minska åtgärdstiden för sina ärenden.

Andreas [redacted] tisdag 14:18



ingen ai ska få bestämma hur jag gör mitt jobb

tisdag 14:19

Sur då

Joakim [redacted] tisdag 14:19



Är det nu vi ska vifta med flaggor och skrika mänskliga rättigheter?

tisdag 14:19

Haha

Andreas [redacted] tisdag 14:19



näe jag går till arbetsmiljöverket

they took our jobs



1

tisdag 14:23

nån måste ju göra något också, så den har något att analysera 😄

Den vanligaste lösningen på ärenden från [redacted] under förra veckan var att förlänga eller återställa lösenord. Flera ärenden handlade om användare som hade problem med att deras lösenord hade gått ut eller behövde förlängas.

Exempel på sådana ärenden inkluderar:

- Förlängning av lösenord för externa användare.
- Återställning av lösenord för fjärrskrivbord och andra system.

En annan vanlig lösning var att hantera åtkomstproblem, såsom att ge användare tillgång till specifika nätverk eller system, samt att hantera bokningsbara resurser och konferensrum.

Sammanfattningsvis var de vanligaste lösningarna relaterade till lösenordshantering och åtkomstproblem.

Andreas [redacted] torsdag 14:37



fixat allt för sspr är nu, alla i gruppen R\_UT\_External kan göra



Oscar [redacted] torsdag 14:37



Ta upp det på någe möte imorgon och visa de andra också

\*SSPR:  
Self-Service Password Reset

Dagens ärenden från [redacted] är totalt 5 stycken. Här är en sammanfattning av varje ärende:

1. **Ärende ID:** W156203

- **Datum:** 2024-09-06 05:50
- **Ärendetyp:** Incident
- **Rubrik:** Vill ha hjälp att ladda ner dwg trueview 2025
- **Beskrivning:** Ringer in och vill ha hjälp att ladda ner dwg trueview 2025
- **Arbetstid:** 15 minuter

2. **Ärende ID:** W156205

- **Datum:** 2024-09-06 06:13
- **Ärendetyp:** Incident
- **Rubrik:** Webport
- **Beskrivning:** Vårn webport server har varit extremt trög hela morgonen, behöver nog en omstart.
- **Arbetstid:** 15 minuter

3. **Ärende ID:** W156206

- **Datum:** 2024-09-06 06:13
- **Ärendetyp:** Incident
- **Rubrik:** VB: Granska och underteckna detta dokument
- **Beskrivning:** Bugg/virus?
- **Arbetstid:** 15 minuter

4. **Ärende ID:** W156224

- **Datum:** 2024-09-06 08:09
- **Ärendetyp:** Incident
- **Rubrik:** VB: 2024-09-06 Beställning Vesslan rev. av offert porttelefoner
- **Beskrivning:** Lägg på mig
- **Arbetstid:** 15 minuter

5. **Ärende ID:** W156246

- **Datum:** 2024-09-06 10:30
- **Ärendetyp:** ServiceRequest
- **Rubrik:** VB: Webport
- **Beskrivning:** Ser ni till att förlänga nedan skrivna användare?
- **Arbetstid:** 15 minuter

Totalt arbetstid för dagens ärenden är 75 minuter.

kan du också göra en kortare lista med bara en sammanfattning om vad ärenden handlande om, behöver inte veta ärendenummer eller ärendetyp:

Självklart! Här är en kortare sammanfattning av vad dagens ärenden från [redacted] handlade om:

1. Hjälp att ladda ner dwg trueview 2025.
2. Webport server var extremt trög och behövde en omstart.
3. Misstänkt bugg/virus i ett dokument från DocuSign.
4. Beställning och revidering av offert för porttelefoner.
5. Förlängning av användare i Webport.

# Vår resa mot AI-förstärkt Support

## Börjar Experimentera

Vi börjar lära oss om tekniken och testar använda den för att söka och presentera intern kunskap.

🚫 Lokala LLMs är för dåliga på Instruktioner eller Svenska för att ge ett värde.

Q3  
2023

Q4  
2023

## Azure OpenAI Service

Microsoft släpper flertalet Språkmodeller (LLMs) i Azure varav datat lagras och behandlas på samma sätt som i ex. Teams.

🚫 Långsam respons på frågor gör att tekniken är på gränsen till oanvändbar.

Q1  
2024

Q2  
2024

## POC Ärendeanalys

Hjälpa teamen hitta mönster i ärendedatat som ex. vanligt förekommande fel.

⚠ Mängden data är en utmaning för modellerna.

Q3  
2024

Q4  
2024

Q1  
2025

## Byter Fokus (Hej)

Vi övergår vi till att bygga en AI-assistent baserad på Publika molntjänster för generell användning och med i huvudsak extern data.

🚫 Lagstiftning förhindrar att vi ger vår assistent tillgång till känslig information.

## Hej Rutin

AI som rekommenderar lösningar. Inleder med en POC och efter lyckade tester så rullar vi ut den till alla.

⚠ 50-70 % korrekta svar. Mängden dokumenterad Kunskap begränsar.

## Hej NOC, Lokal LLM

Nya lokala modeller är så pass bra att vi kan analysera larmdata och matcha med kunskap.

⚠ Öppna lokala modeller kräver mer jobb och är ca 70 % funktionalitet.

Alerts | History | Dashboard | Graphs

Filters

Search: Check SSL Website: ✖ Select filter

AlertGrid Reload in 10 s Disable

| Nr |                          | Last Occurred  | Duration    | EntityName               | Severity | State | Customer | A | MonitorName                       | Conn    | Cnt | Ticket | Ticket Nr | Hist.     |
|----|--------------------------|----------------|-------------|--------------------------|----------|-------|----------|---|-----------------------------------|---------|-----|--------|-----------|-----------|
| 1  | <input type="checkbox"/> | 02-03 19:27:56 | 47d/23h/55m | Certifikat-Kunder-Tjänst | Critical | Open  | GDM      |   | Check SSL Website: monitor.sun... | OpsView | 1   | No     |           | (0,0,0,1) |

- Clear event
- Change state >
- Change severity >
- Create ticket Rutin >
- History >
- OpsView >
- Reset Ruleflags >
- Set LightHouse >
- Search in hej
- View details



NOC

Hej Niklas! Jag är en digital AI-kollega specialiserad på att hjälpa de som jobbar i GDMs NOC men gör givetvis mitt bästa även om du inte jobbar där. Jag har tränats på "all" kunskap som NOC behöver\* och kan hämta data live från ...

\* Wiki.gdm.se, Rutin Dokument, Rutin ärenden, Norr Wikin, ...

All data lagras och behandlas lokalt i GDMs datacenter varav du fritt kan jobba med all GDMs data.

Hej, vi har fått ett larm i vårt övervakningssystem och behöver hjälp med att förstå och åtgärda det. Här är detaljerna för larmet, ignorera resultat som inte är relevant för GDM:

```
entityName=Certifikat-Kunder-Tjänst  
monitorName=Check SSL Website:  
customer=GDM  
summary=CRITICAL - Socket timeout after 10 seconds
```

Vad kan orsaka detta larm och vilka åtgärder bör vi vidta för att felsöka och lösa problemet?



Hej, vi har fått ett larm i vårt övervakningssystem och behöver hjälp med att förstå och åtgärda det. Här är detaljerna för larmet, ignorera resultat som inte är relevant för GDM:

entityName=Certifikat-Kunder-Tjänst  
monitorName=Check SSL Website:  
customer=GDM  
summary=CRITICAL - Socket timeout after 10 seconds

Vad kan orsaka detta larm och vilka åtgärder bör vi vidta för att felsöka och lösa problemet?



NOC

Hej!

Larmet "CRITICAL - Socket timeout after 10 seconds" på `monito[redacted].se` indikerar att övervakningssystemet inte kunde etablera en anslutning till webbplatsen inom 10 sekunder. Detta kan bero på flera faktorer, men eftersom det handlar om ett SSL-certifikat, är det troligt att problemet relaterar till certifikatvalideringen.

Möjliga orsaker:

- **SSL-certifikatet är ogiltigt eller har löpt ut:** Detta är den vanligaste orsaken. Övervakningssystemet kan inte validera certifikatet och ger upp efter en viss tid.
- **Problem med certifikatkedjan:** Certifikatet kanske inte är korrekt länkat till en betrodd rotcertifikatutfärdare.
- **Nätverksproblem:** Temporära nätverksstörningar kan hindra anslutningen.
- **Serveröverbelastning:** Om servern är överbelastad kan den inte svara i tid.
- **Brandväggsproblem:** Brandväggsregler kan blockera anslutningen.

Åtgärder för felsökning och lösning:

1. **Kontrollera SSL-certifikatet:** Använd ett onlineverktyg (t.ex. <https://www.sslshopper.com/ssl-checker.html>) för att kontrollera att certifikatet är giltigt och korrekt installerat. Kontrollera att det inte har löpt ut och att certifikatkedjan

Test EventConsole

Hej GDM

gdm.ai.gdmcloud.se

GDM AI

Rutin

GALA

S&P

Moodle

Log Analytics - AI

Perplexity

GDM - Riskanalyser

Copilot Studio

Säkerhet - Nya syst...

Ärendeanalys Hej R...

Hej Rutin (I Hej)

Booking - Outlook



Platsfråga, vägbeskrivning.

 NOC

Hej Niklas! Jag är en digital AI-kollega specialiserad på att hjälpa de som jobbar i GDMs NOC men gör givetvis mitt bästa även om du inte jobbar där. Jag har tränats på "all" kunskap som NOC behöver\* och kan hämta data live från ...  
  
\* Wiki.gdm.se, Rutin Dokument, Rutin ärenden, Norr Wikin, ...  
  
All data lagras och behandlas lokalt i GDMs datacenter varav du fritt kan jobba med all GDMs data.

 Niklas Hagberg

Vart står skåp 1047?

 NOC

Skåp 1047 står på [redacted] vägen [redacted] Älvsjö.  
  
[Här är länken till kunskapsartikeln för mer information](#)

chatta



# Vår resa mot AI-förstärkt Support

## Börjar Experimentera

Vi börjar lära oss om tekniken och testar använda den för att söka och presentera intern kunskap.

⊘ Lokala LLMs är för dåliga på Instruktioner eller Svenska för att ge ett värde.

Q3  
2023

## Byter Fokus (Hej)

Vi övergår vi till att bygga en AI-assistent baserad på Publika molntjänster för generell användning och med i huvudsak extern data.

⊘ Lagstiftning förhindrar att vi ger vår assistent tillgång till känslig information.

Q4  
2023

## Azure OpenAI Service

Microsoft släpper flertalet Språkmodeller (LLMs) i Azure varav datat lagras och behandlas på samma sätt som i ex. Teams.

⊘ Långsam respons på frågor gör att tekniken är på gränsen till oanvändbar.

Q1  
2024

## Hej Rutin

AI som rekommenderar lösningar. Inleder med en POC och efter lyckade tester så rullar vi ut den till alla.

! 50-70 % korrekta svar. Mängden dokumenterad Kunskap begränsar.

Q2  
2024

## POC Ärendeanalys

Hjälpa teamen hitta mönster i ärendedatat som ex. vanligt förekommande fel.

! Mängden data är en utmaning för modellerna.

Q3  
2024

## Hej NOC, Lokal LLM

Nya lokala modeller är så pass bra att vi kan analysera larmdata och matcha med kunskap.

! Öppna lokala modeller kräver mer jobb och är ca 70 % funktionalitet.

Q4  
2024

## Kategorisering

AI sätter en huvudkategori och underkategori på samtliga ärenden.

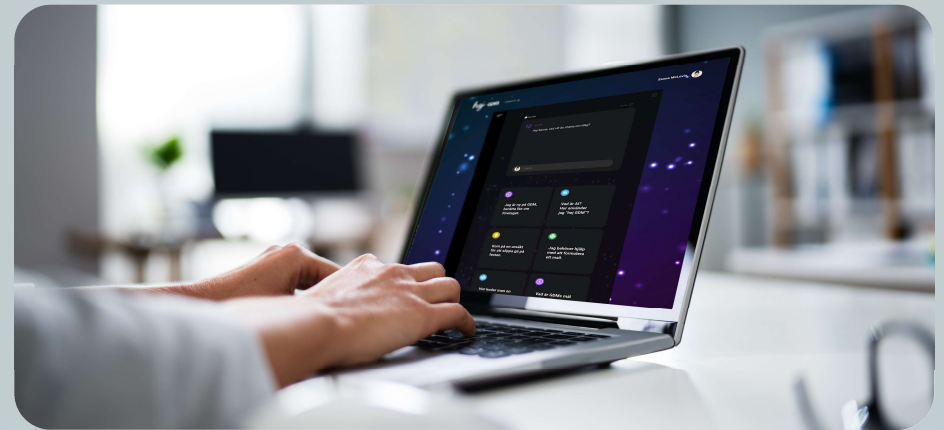
! Investeringar i GPU krävs för att kunna skala upp.

Q1  
2025



# Vad vi tittar på framåt

- ✓ Feedbackloop för att skapa ett ständigt lärande.
- ✓ AI Assistent för slutanvändarsupport.
- ✓ Ge vår AI-assistent möjlighet att utföra.



tack



Niklas Hagberg  
Digitaliseringsansvarig  
niklas.hagberg@gdm.se  
070 190 12 40



Marcus Molin  
Kundteamschef  
marcus.molin@gdm.se  
070 232 61 29

