

# Gervigreind í þjónustu

---

HVERNIG GERVIGREIND MUN BREYTA ÞJÓNUSTLEIKNUM

## Áskoranir sem fyrirtæki glíma við

---

Langir biðtímar

Kulnun starfsmanna

Ánægja viðskiptavina

Skölun þjónustu

## Hvað vilja viðskiptavinir

---

Svar strax

Þjónusta allan daginn, alla daga

Persónulega þjónustu

Sjálfsafgreiðsla

# Hvernig finnum við upplýsingar

Leitarvélabestun

Breytist með GPT

# Playfin skalar reksturinn

- ▶ Chat-First stefna
- ▶ Yfir 1.000 spjöll á dag
- ▶ Gagnagreiningar koma auga á ný tækifæri
- ▶ Tekur 90% fyrirspurna sjálfur
- ▶ Íslenska áncægjuvogin 2022



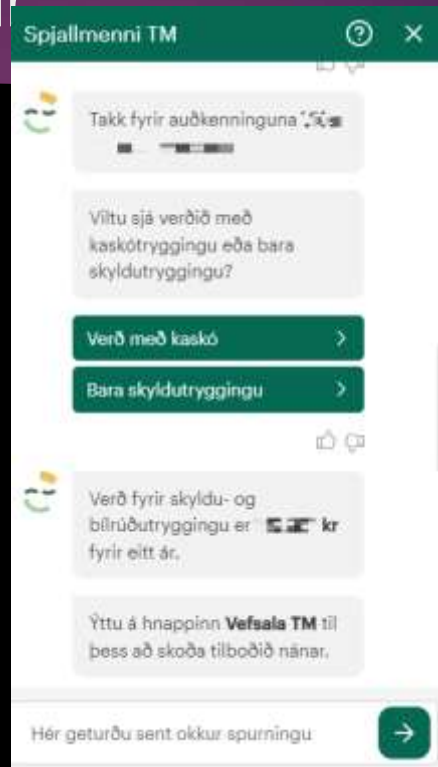
# Fróði skemmtir Íslendingum

- ▶ Álag í þjónustuveri minnkaði um 50%
- ▶ 86% ánægja með þjónustu Fróða
- ▶ Skilur 93% fyrirspurna



# Spjallmenni TM gefur tilboð í bílatryggingar

- ▶ Persónuleg sjálfsafgreiðsla
- ▶ Einfalt að fá þjónusta frá manneskju



# En hvernig verður þetta til

**50% coverage = 80+ intents**

**75% coverage = 400+ intents**

**85% coverage = 1000+ intents**

**91% coverage = 1800+ intents**

**Never triggered = 200 intents**

# En hvernig verður þetta til

1-2  
AI Þjálfarar  
+  
Upplýsingasafn  
fyrirtækis



3-4 vikur

90%  
Coverage  
&  
50%  
Resolution



# En hvernig verður þetta til

1-2  
AI Þjálfarar  
+  
Upplýsingasafn  
fyrirtækis



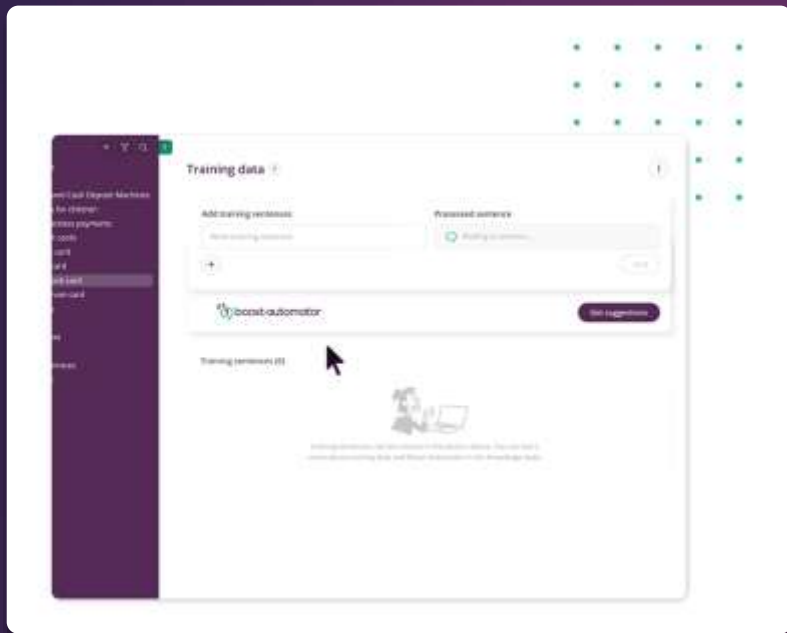
10-12 vikur

90%  
Coverage  
&

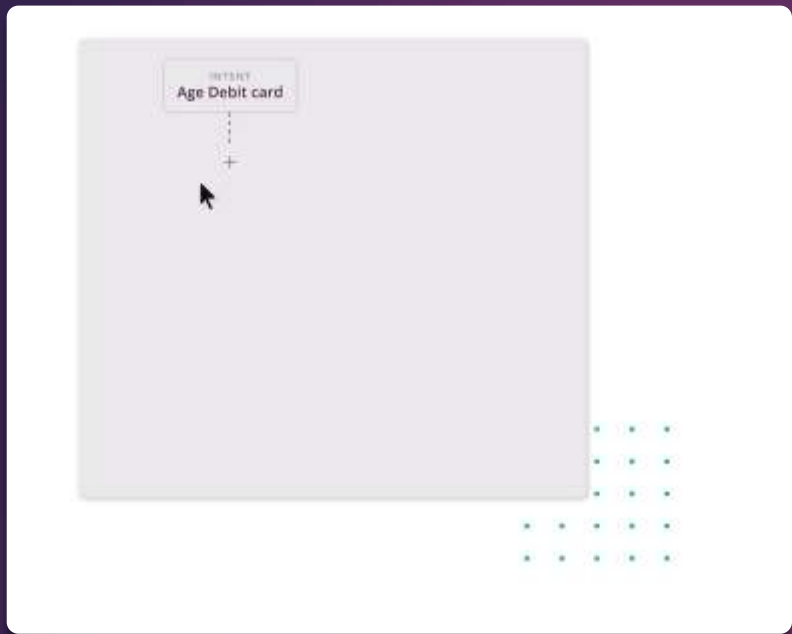
90%  
Resolution

# Stóru mállíkonin koma til sögunnar

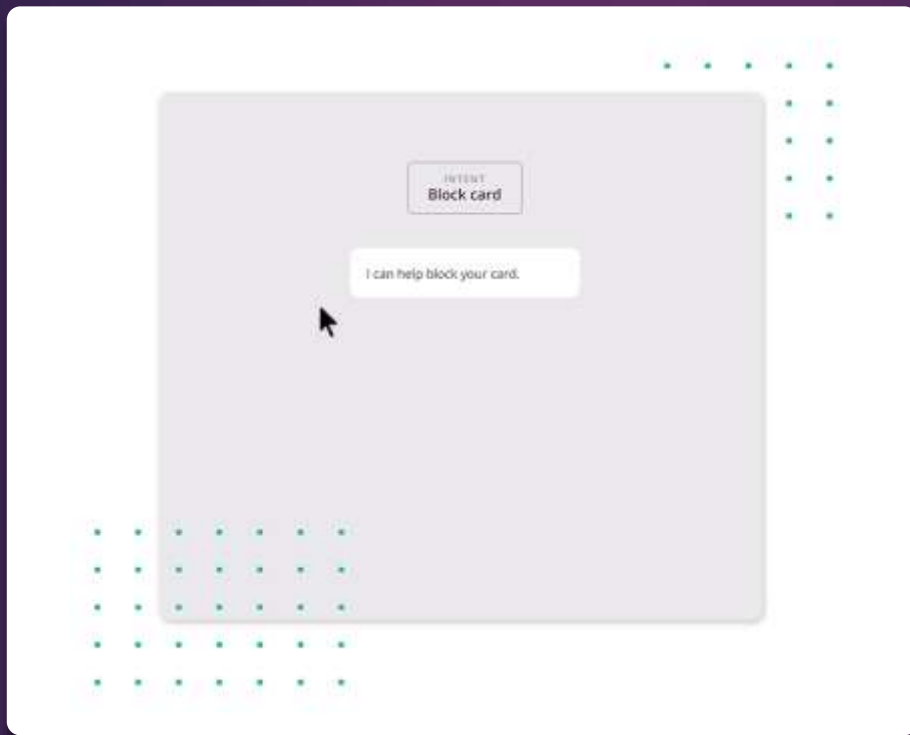
---



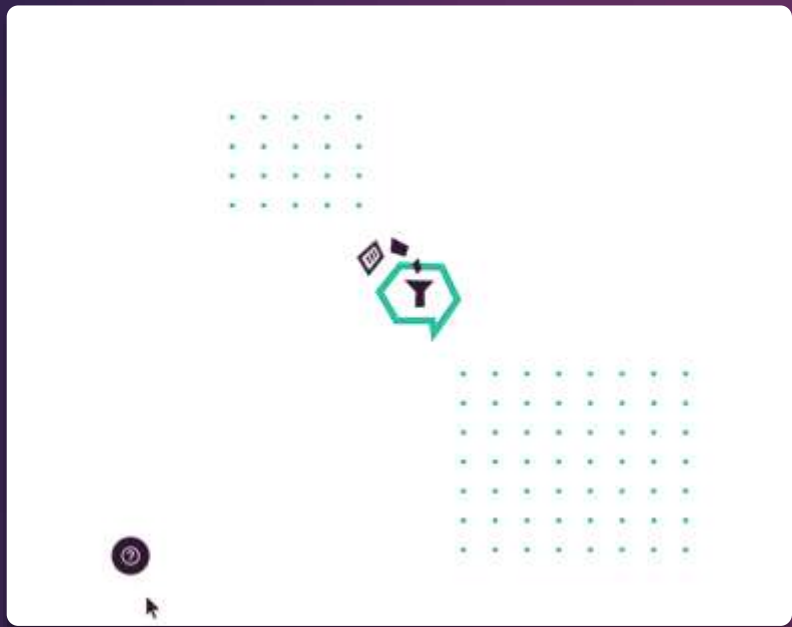
# Býr til setningar



Kemur með  
hugmynd  
af svörum



Breytir  
persónuleika



Býr til  
spjallmenni út  
frá heimasíðu

# Hvað mun breytast?

Fyrir LLMs

1-2  
AI Þjálfarar  
+  
Upplýsingasafn  
fyrirtækis



3-4 vikur

Eftir LLMs

Upplýsingasafn  
fyrirtækis  
+  
LLM chat



1-2 klukkutímar

90%  
Knowledge  
&

50%  
Resolution

# Hvað mun breytast?

Fyrir LLMs

Uppsetning  
spjallmennis



2 AI þjálfarar  
10-12 vikur

Eftir LLMs

AI trainer  
+  
Uppsetning á  
spjallmenni  
+



Generative AI  
Content

1 AI þjálfarar  
3-5 dagar

90%  
Coverage  
&

90%  
Resolution



# Til umhugsunar

- Stór mállikön eru ennþá svarthol
- Munu breyta leiknum
- Virka vel til að svara spurningum
- Þurfum að fylgjast vel með