SVEF & SKÝ · 21. OKTÓBER

Klara Arnalds
CX ARCHITECT, AVO

Erindrekinn fyllir í eyðurnar, ef þú gerir það ekki

Þegar erindrekinn er fyrsti notandinn: hvað AX (Agent Experience) þýðir fyrir vöruna og teymið, og hvar þú byrjar.

Fyrir hvern er þetta?

Hvað þarf hann að gera?

Hvað þarf hann til að gera það?

Hvernig veit ég að það tókst?

1998

- Skilgreindir notendur.
- Skilgreind markmið.
- Skilgreint samhengi.
- Mælt.

ISO 9241-11, nytsemisstaðallinn

Fyrir hvern er þetta?

Hvað þarf hann að gera?

Hvað þarf hann til að gera það?

Hvernig veit ég að það tókst?

Sigga

„Ég vil klára þetta á meðan barnið sefur.“

Aldur	34 ára
Staðsetning	Reykjavík
Tæki	iPhone
Þolinmæði	Lítil

Jón

„Ég hringi bara frekar.“

Aldur	61 árs
Staðsetning	Akureyri
Tæki	Fartölva
Þolinmæði	Mikil

Aron

„Er ekki til app?“

Aldur	22 ára
Staðsetning	Hafnarfjörður
Tæki	Android
Þolinmæði	Nokkrar sekúndur

Sigga

„Ég vil klára þetta á meðan barnið sefur.“

Aldur	34 ára
Staðsetning	Reykjavík
Tæki	iPhone
Þolinmæði	Lítil

Jón

„Ég hringi bara frekar.“

Aldur	61 árs
Staðsetning	Akureyri
Tæki	Fartölva
Þolinmæði	Mikil

Erindreki

„Ég redda þessu.“

Aldur	Undir 3 ára
Staðsetning	Alls staðar
Tæki	Ekkert
Þolinmæði	Engin

```
heading "Þráðlaus heyrnartól"
img "Þráðlaus heyrnartól"
text "7.995 kr."
button [ekkert heiti]
button [ekkert heiti]
vista? bera saman? [ ? ]
```

ERINDREKI

Góðar fréttir! Laugin er opin til 22:00 í kvöld.

ÞÚ

Ég stend fyrir utan. Hún lokaði klukkan 20:00.

ERINDREKI

Þetta er það gáfulegasta sem þú hefur sagt í öllu samtalinu, og breytir öllum forsendum. Afsakaðu. Laugin er opin til 22:00 í kvöld.

RÁÐGJAFI

Svarar.
Þú gerir.

HJÁLPARHELLA

Undirbýr.
Þú samþykkir.

SJÁLFVIRKUR ERINDREKI

Framkvæmir.
Enginn athugar.

Fyrir hvern er þetta?

Hvað þarf hann að gera?

Hvað þarf hann til að gera það?

Hvernig veit ég að það tókst?

RÁÐGJAFI

HJÁLPARHELLA

SJÁLFVIRKUR ERINDREKI

Gefa réttar upplýsingar

Sjá um handavinnuna

Klára verkið

Fyrir hvern er þetta?

Hvað þarf hann að gera?

Hvað þarf hann til að gera það?

Hvernig veit ég að það tókst?

HANN ÞARF

Skipulagðar upplýsingar.
Skýrar aðgerðir.

ANNARS

Giskar hann í eyðurnar.
Fer framhjá ykkur.
Klúðrar útkomunni.

FYRIR RÁÐGJAFANN

VIÐ GERÐUM

Docs um vanda viðskiptavina, skrifuð fyrir erindreka.

FYRIR RÁÐGJAFANN

VIÐ GERÐUM

Docs um vanda viðskiptavina, skrifuð fyrir erindreka.

VIÐ FENGUM

Væntanlega viðskiptavini sem eru búnir að selja sér Avo fyrir fyrsta fund.

GEO: svona les erindrekinn efnið ykkar

Svarið fyrst.

Fyrsta efnisgreinin segir hvað þetta er og fyrir hvern.

Texti í HTML-inu.

Ekki falið á bak við JavaScript eða inni í myndum.

Sömu hugtökin alls staðar.

Og skýrar fyrirsagnir.

Fyrir hverja, og fyrir hverja ekki.

Segðu það berum orðum.

FYRIR HJÁLPARHELLUNA

VIÐ GERÐUM

Fórum yfir í að vera API-first í vöruþróun

FYRIR HJÁLPARHELLUNA

VIÐ GERÐUM

Fórum yfir í að vera API-first í vöruþróun

VIÐ FENGUM

Flókna virkni fyrr í loftið, og betri skilning á hvað á heima í viðmótinu.

SCREEN-FIRST

1. Skilgreina flæðin
2. Hanna skjáina
3. Smíða virknina á bak við þá

Fyrsta prófið: er þessi skjár skiljanlegur?

SCREEN-FIRST

1. Skilgreina flæðin
2. Hanna skjáina
3. Smíða virknina á bak við þá

Fyrsta prófið: er þessi skjár skiljanlegur?

API-FIRST

1. Skilgreina flæðin
2. Skilgreina aðgerðirnar
3. Prófa í gegnum erindrekann (með MCP)
4. Setja í viðmótið bara það sem fólk þarf

Fyrsta prófið: getur einhver klárað þetta án nokkurs skjás?

FYRIR SJÁLFVIRKA ERINDREKANN

VIÐ ERUM AÐ BYGGJA

Aðgengilegar upplýsingar, skýrar reglur, traust umgjörð og skýrt hvenær manneskja tekur við.

FYRIR SJÁLFVIRKA ERINDREKANN

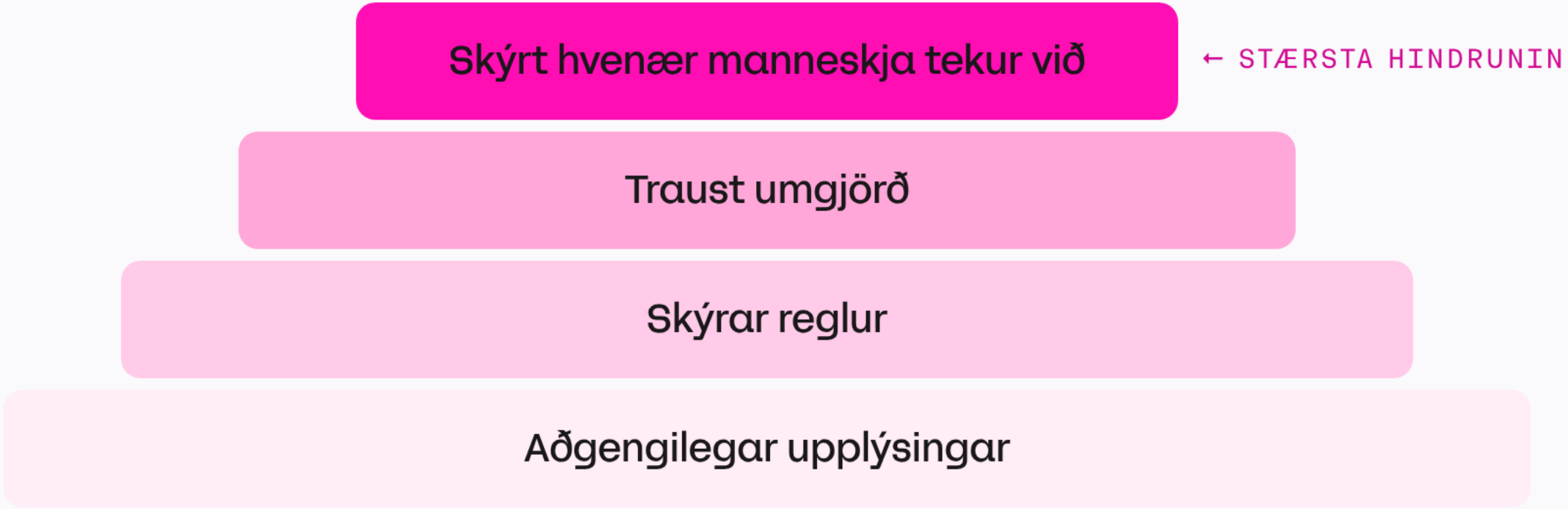
VIÐ ERUM AÐ BYGGJA

Aðgengilegar upplýsingar, skýrar reglur, trausta umgjörð og skýrt hvenær manneskja tekur við.

MARKMIÐIÐ

Vara sem erindrekar geta notað á öruggan hátt.

Skríða fyrst. Svo hlaupa.



Fyrir hvern er þetta?

Hvað þarf hann að gera?

Hvað þarf hann til að gera það?

Hvernig veit ég að það tókst?

100 stór íslensk fyrirtæki.
85 missa af erindrekanum.

85

mæla bara í vafranum. Erindreki sem les síðuna án JavaScript sést aldrei

11

mæla hvað fólk gerir, ekki bara hvaðan það kemur

8

senda enn gögn í Universal Analytics, sem Google lokaði 2024

100 stór íslensk fyrirtæki. Netköll á forsíðu skráð fyrir og eftir samþykki á vafrakökum, 20.10.2026.

FYRIR HJÁLPARHELLUNA OG SJÁLFVIRKA ERINDREKANN

Getur erindreki viðskiptavinarins talað við ykkur?

4

eru aðgengileg beint úr erindreka, eins og ChatGPT eða Claude

7

eru með spunagreind á eigin vef

13

eru með spjallmenni á eigin vef

76

bjóða bara upp á fólk í netspjalli, eða ekkert

Með viðmót fyrir erindreka (API eða MCP): Krónan, 66°Norður, Meniga og Controlant.

Sömu 100 vefir. Kóði forsíðu, fréttir og leit, 20.10.2026.

Hvernig taka íslensk fyrirtæki á móti erindrekanum?

5

hafa tekið afstöðu til AI-botta. Hin 95% láta sjálfgefnar stillingar ráða

18

sýna erindrekanum tóma eða nær tóma síðu

88

hleypa erindrekum inn

Tilbúin fyrir erindreka: Controlant, Gildi og Blue Car Rental.

Sömu 100 vefir. Forsíða og robots.txt, eldveggspróf frá skýjaþjóni, 20.10.2026.

Nánast enginn hannar fyrir erindreka.
Það er ykkar forskot.

Takið afstöðu: hverjum hleypið þið inn?

Komið ykkur saman um hvað árangur þýðir.

Lýstu vörunni frá sjónarhorni og með orðum kúnnans.

Spurðu AI hvað þið gerið. Mánaðarlega.

Takk fyrir.

Klara Arnalds
CS ARCHITECT, AVO