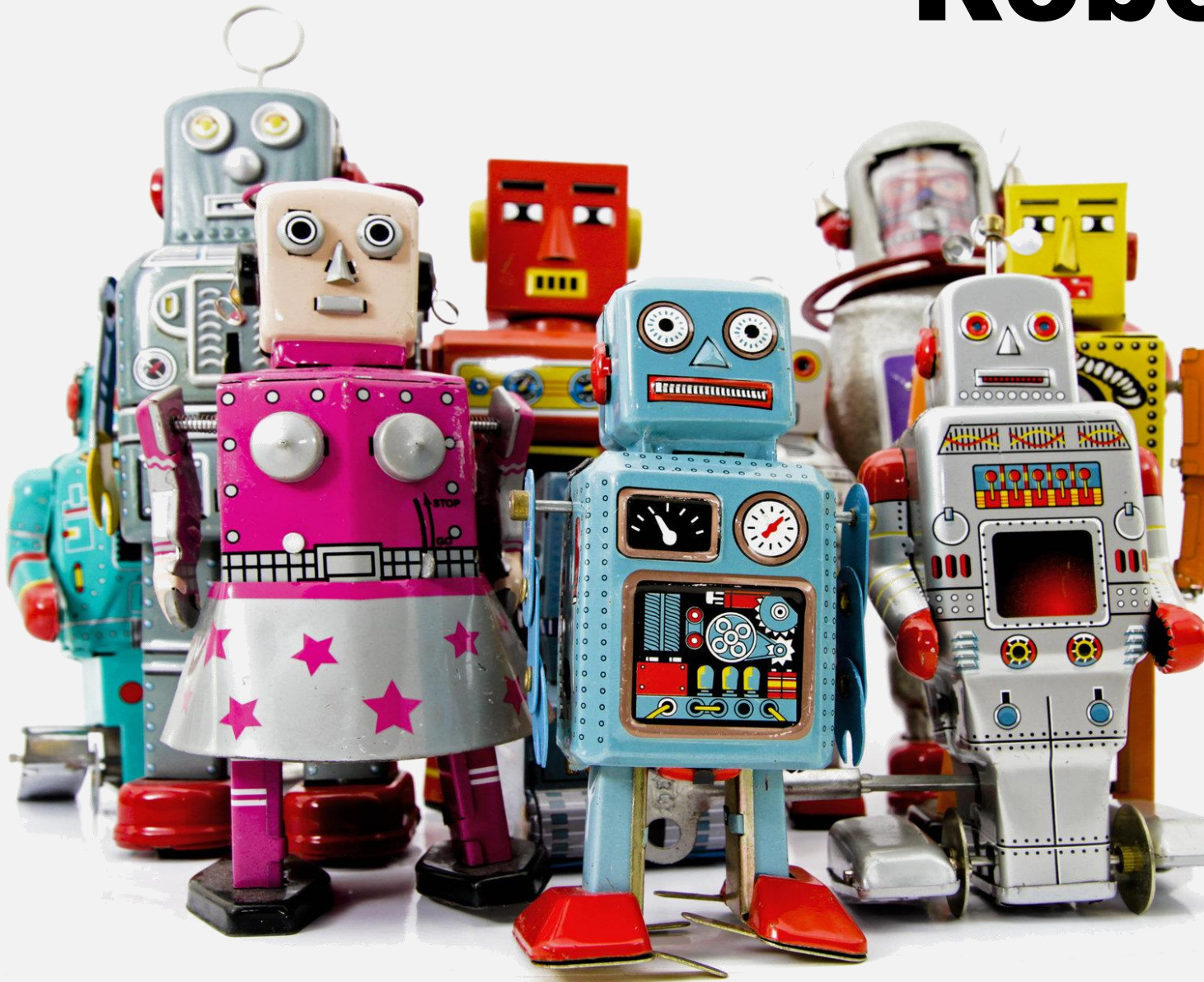


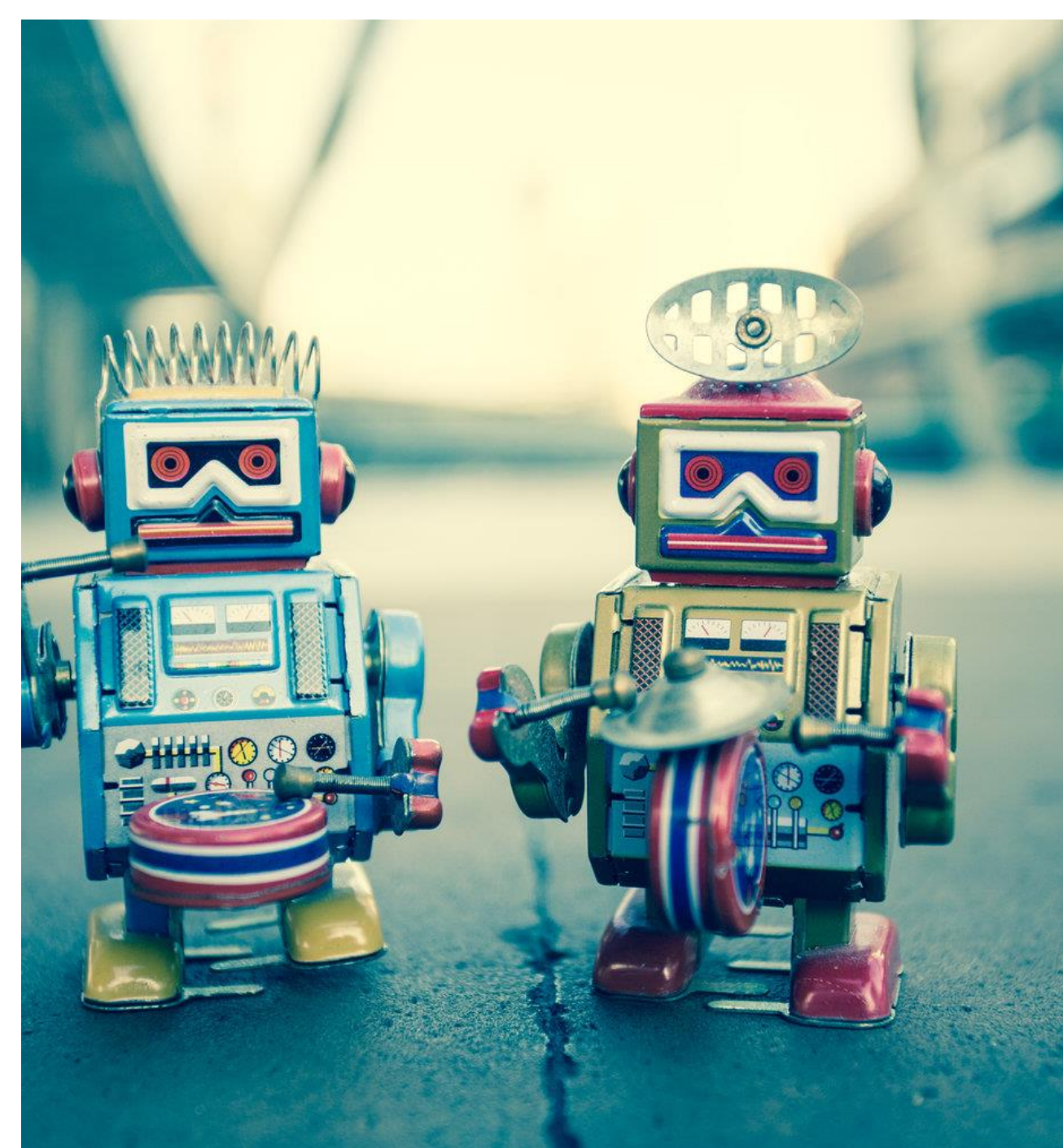
Robotene er her

Eirik Eidem, Sparebanken Vest
Værnes, 25.10.17



Eirik

Lean evangelist
Siv.ing.
Marineoffiser
Teknologifreak

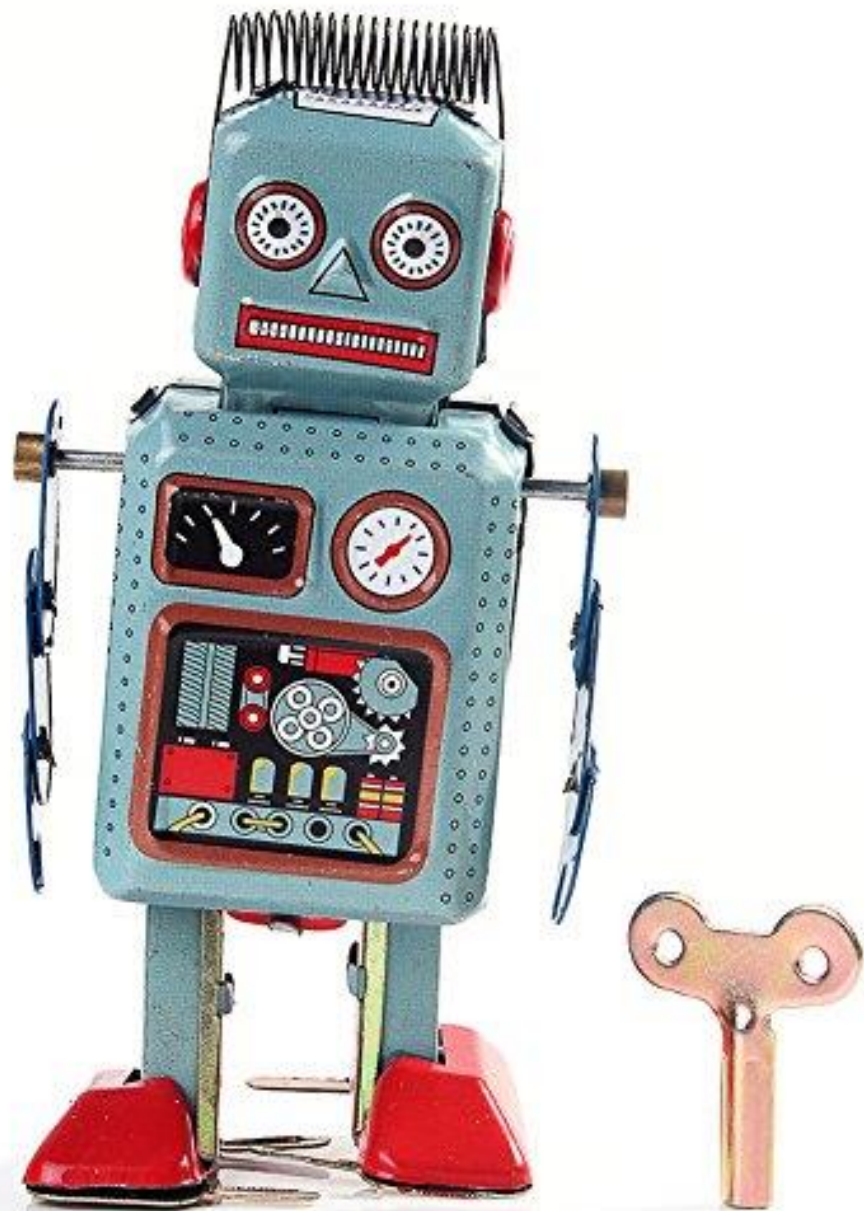


**HILS PÅ DIN NYE
ARBEIDSKOLLEGA,
ROBOTEN!**

 SparebankenVest

A photograph of a modern building with a large glass facade at dusk. The building's interior is visible through the glass, showing a dining area with tables and chairs. The sky is a deep blue, and the building's lights are on. A semi-transparent dark rectangle is overlaid on the upper part of the image, containing white text.

AGENDA:
Hva skjer i verden nå?
Er robotene her?
Hva er roboter
Våre erfaringer med roboter
Hva ser vi fremover



**SPØRSMÅL:
JA, TAKK**

 SparebankenVest

*<<In the next 10 years,
40 % of the fortune 500 companies will
be gone>>*

*John M. Olin School of Business,
Washington University*



Telenor-sjef Sigve Brekke: – Telenor kan være borte om ti år

Telenor-sjef Sigve Brekke sier han nettopp har begynt på en maraton for Telenor. Han sier de skal vinne, men hvis de ikke lykkes, kan de være borte om ti år.



*SVÆRT MANGE VIL IKKE
KLARE ENDRINGEN.*

*SELSKAP VI IKKE KAN
FORESTILLE OSS VIL VÆRE
BORTE.*

 SparebankenVest



«Dersom media er
forretten er bank
hovedretten»

Gard Steiro, sjefredaktør i VG

 SparebankenVest

Støre om digitaliseringen: – Det blir brutalt

Partilederne i Arbeiderpartiet og Høyre er enige om tre punkter som blir viktige for at Norge skal komme seg godt gjennom digitaliseringen.



– Tempoet i digitaliseringen er raskere enn de fleste av oss klarer å ta inn over oss, sier statsminister Erna Solberg fra scenen på gründerhuset Mesh i Oslo.

– Jeg er ikke bekymret for algoritmer eller robotisering, jeg er bekymret for at vi kan bli bakpå, sier Solberg.

Telenor arrangerer frokostmøte om digitalisering, og både Høyre-lederen og Arbeiderparti-leder Jonas Gahr Støre stiller opp og forteller hva som blir det viktigste å tenke på nå for politikere nå som digitaliseringen skyller inn over landet vårt.

«Det som kan bli digitalisert vil bli digitalisert.»

Vi har vært igjennom endringer før, men denne er større.

Og det kommer til å bli brutalt.»

Jonas Gahr Støre

 SparebankenVest



*Bankkunder forventer nå
samme nivå på
brukeropplevelsen fra
bankene sine som de får
fra Netflix, Facebook og
Spotify.*

 SparebankenVest

Det kommer til å handle om enkle brukeropplevelser



Fra Gardermoen til Arlanda



«There is no longer a premium on scale»

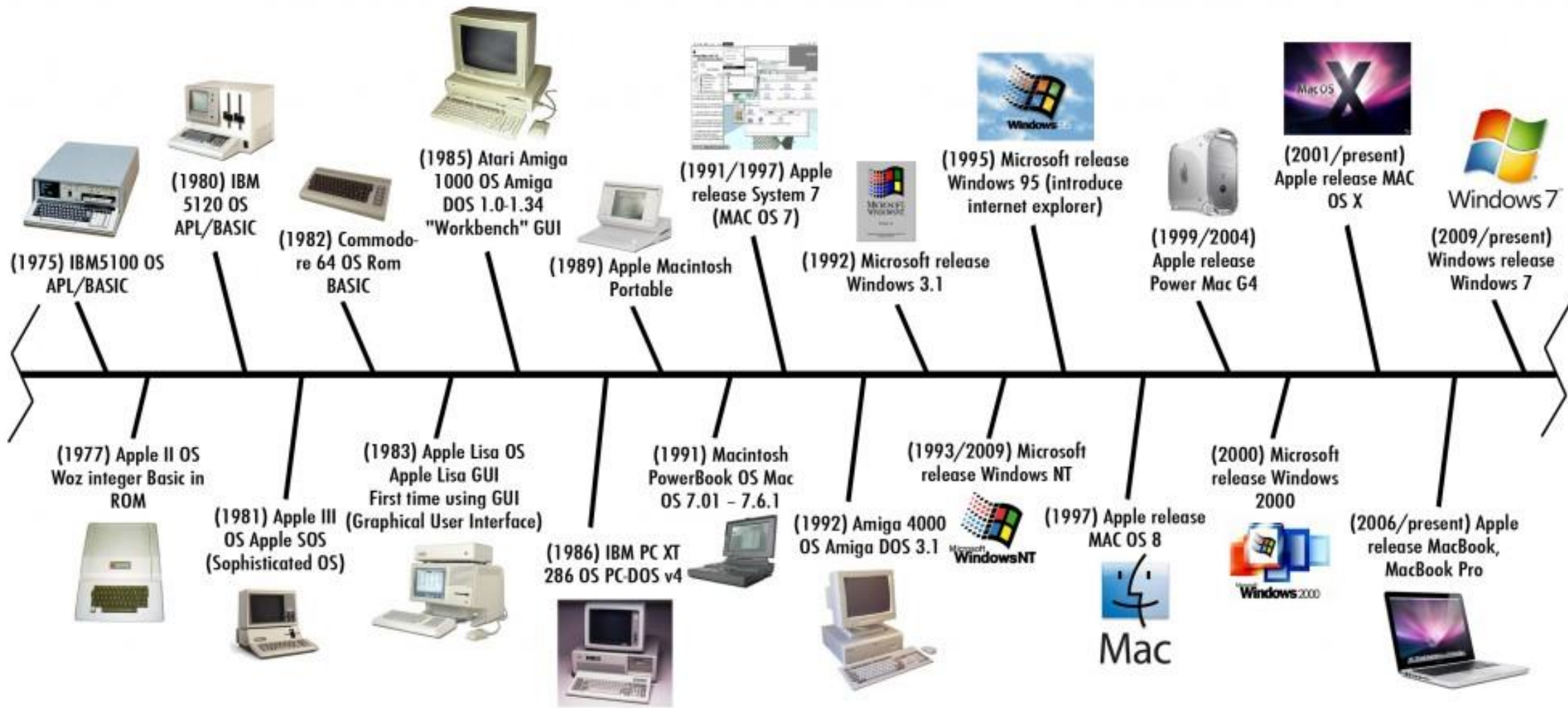
- Piyush Gupta, DBS Bank

 SparebankenVest



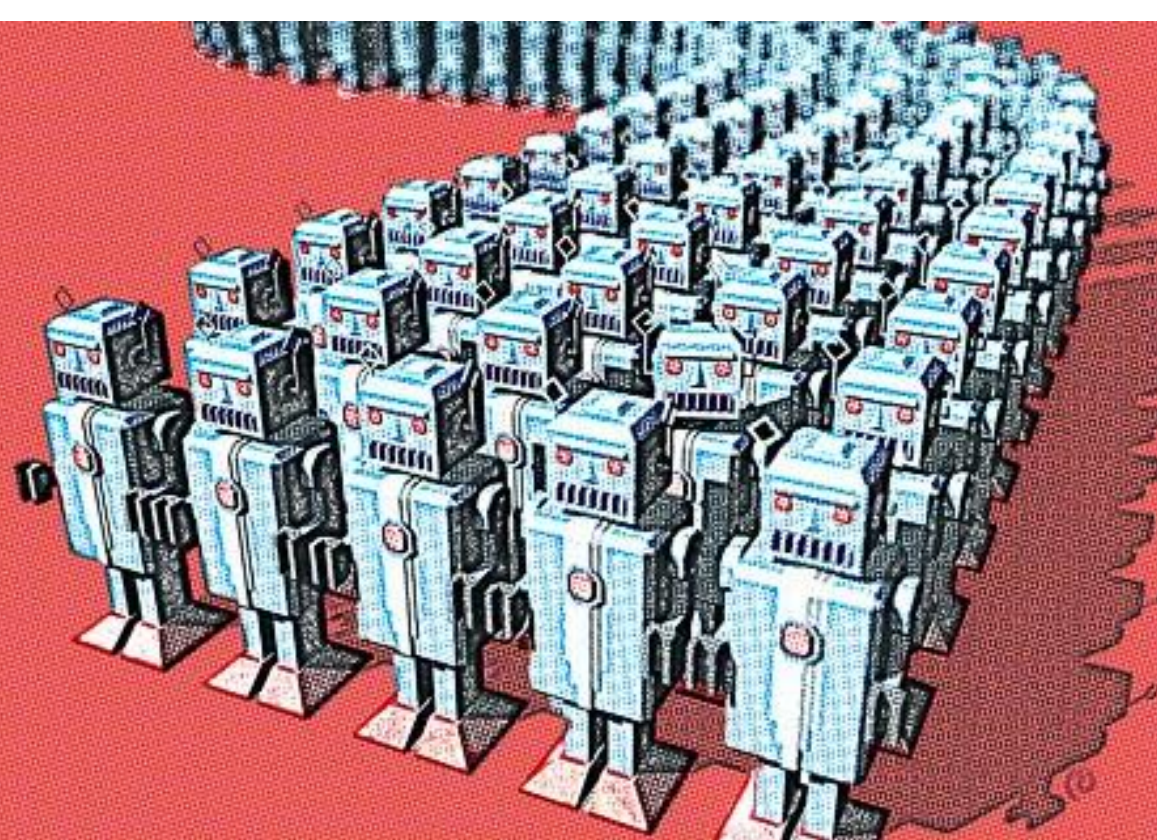
**MEN HVORFOR
FORTELLER JEG
DERE DETTE?**

 SparebankenVest



A photograph of a modern building with a large glass facade at dusk. The building's interior is visible through the glass, showing a dining area with tables and chairs. The sky is dark, and the building's lights are on. A semi-transparent dark box is overlaid on the upper part of the image, containing white text.

AGENDA:
Hva skjer i verden nå?
Er robotene her?
Hva er roboter
Våre erfaringer med roboter
Hva ser vi fremover



**ROBOTENE
KOMMER**

ELLER

**ROBOTENE
ER HER**

 SparebankenVest



Rekruttering for fremtiden



Nå kommer bankrobotene

I desember møter de første robotene på jobb hos SR-Bank i Rogaland. Roboter vil fremover ta over opptil 40 prosent av arbeidet i banker, mener Accenture.



Del på Facebook



Del på Twitter

«DETTE ER IKKE ET
LITE STUNT, MEN EN
DEL AV EN STØRRE
DIGITALISERING»

KONSERNDIREKTØR FOR UTVIKLING,
GLENN SÆTHER I SR-BANK,
DAGENS NÆRINGSLIV 2015

 SparebankenVest

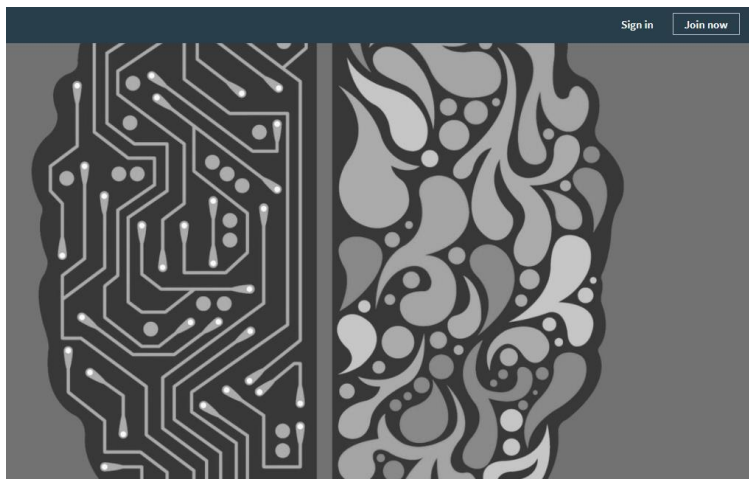
FORSIDE



PUBLISERT 20. JUNI 2017 | FORSIDE | OPPDATERT 20. JUNI 2017

Robotene er her

De kjøper og selger aksjer, de finner rettssaker som forutberegner avgjørelser i Høyesterett, og de opererer på sykehus nær deg. De har lenge klippet skinnlappene til armlenene på Stressless-stolen din, skrudd sammen bilen din, støvsuget og klippet plenen til naboen. Dette er kjent, fascinerende, men så langt har ikke roboter virket særlig truende.

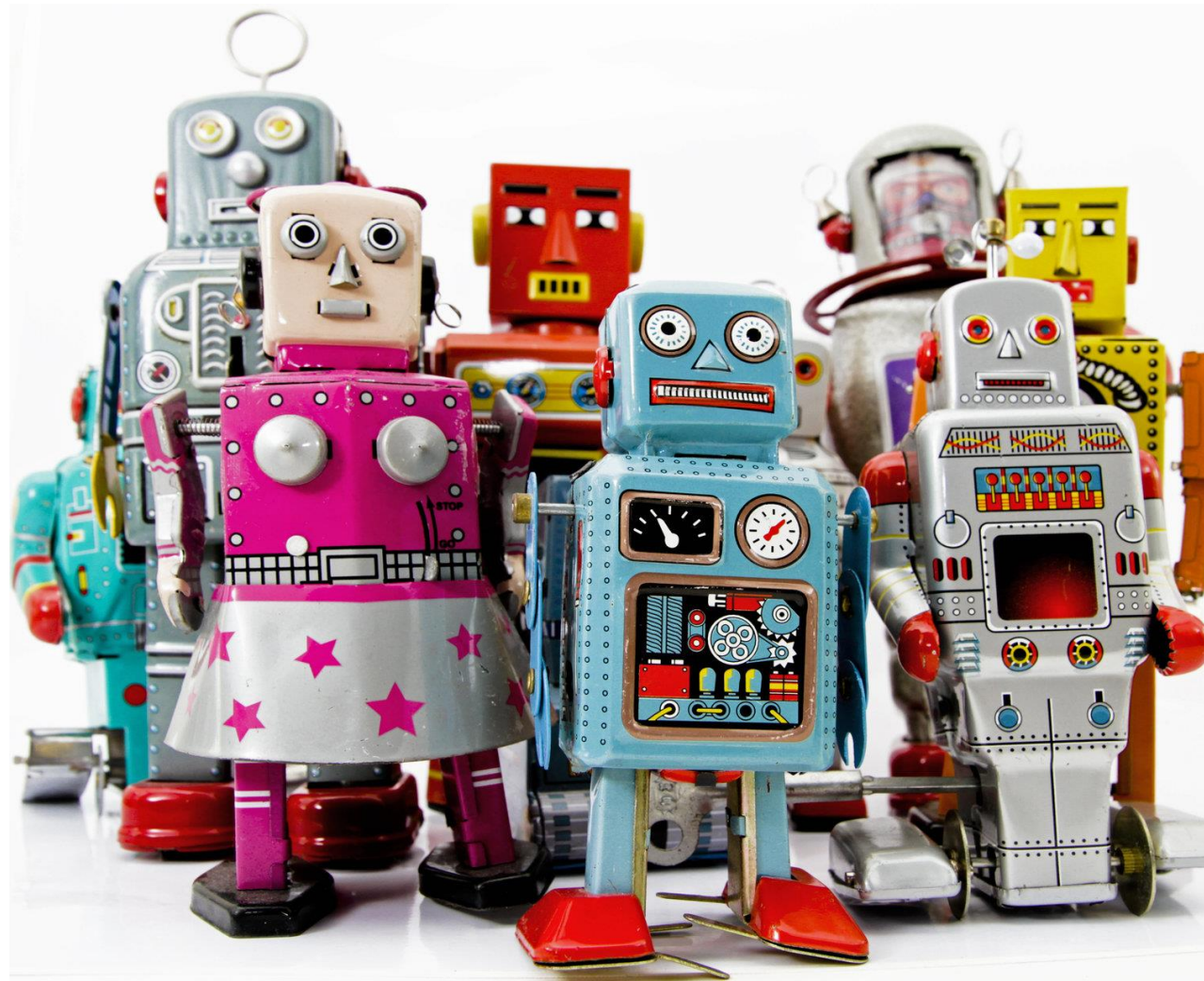


DE INTELLIGENTE ROBOTENE ER HER

Published on April 24, 2017

ROBOTENE KOMMER ER HER

 SparebankenVest



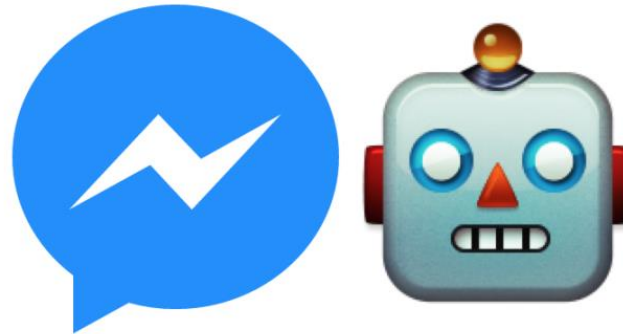
HVA ER ROBOTER?

 SparebankenVest

VI KAN SKILLE MELLOM TRE TYPER ROBOTER



**Roboter
(RPA)**



Chatbots



**Digitale
assistenter**



ROBOTER (RPA)





ROBOTER (RPA) ER BRUK AV PROGRAMVARE FOR Å UTFØRE PROSESSER, SOM TIDLIGERE KREVDE MENNESKER FOR Å GJENNOMFØRE





**MEN HVA GJØR DE
EGENTLIG?**

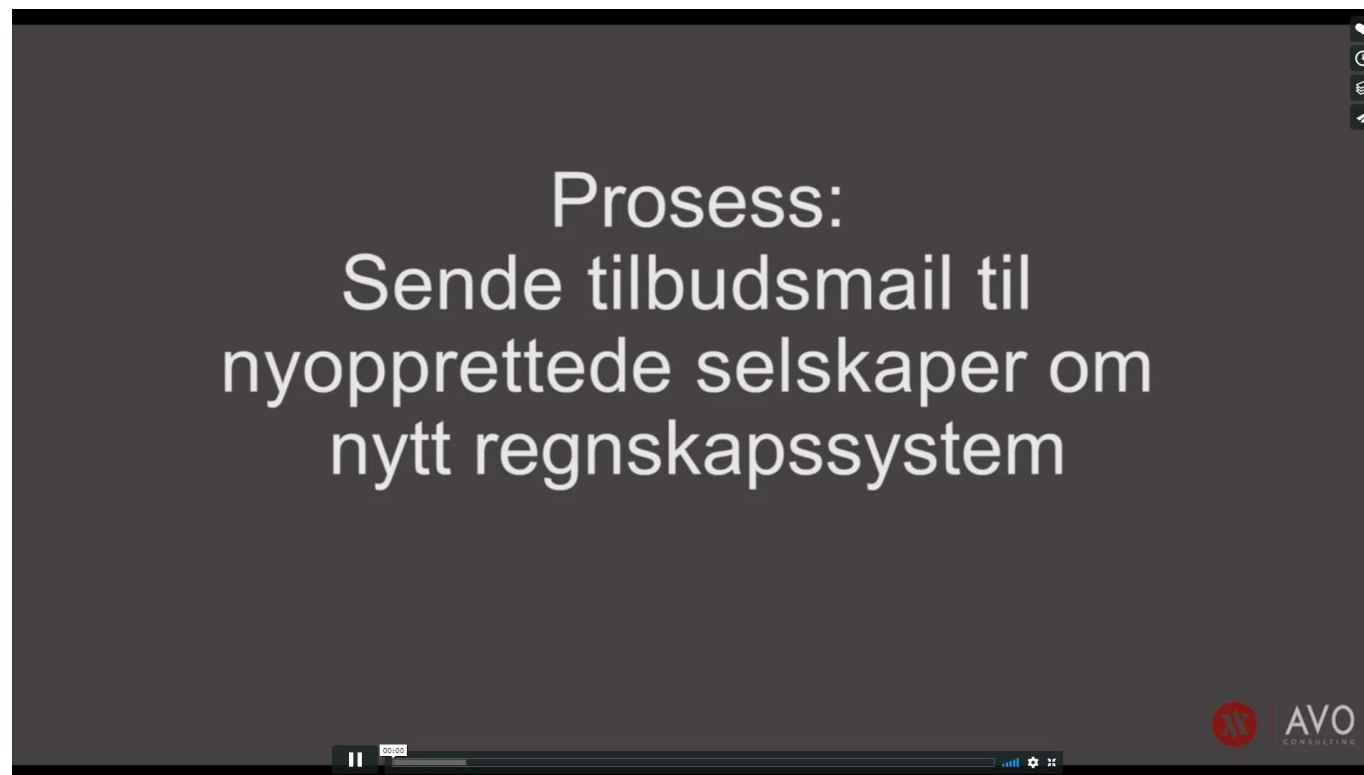
 SparebankenVest



**«EN SJELDEN GANG NÅR
JEG HAR TID SÅ SJEKKER
JEG HVILKE SELSKAPER
SOM HAR BLITT
OPPRETTET I DETSISTE
OG SÅ SENDER JEG DE
EN MAIL»**



VIDEO EKSEMPEL FRA AVO CONSULTING



Tilgjengelighet

Volum



Responstid

Kvalitet

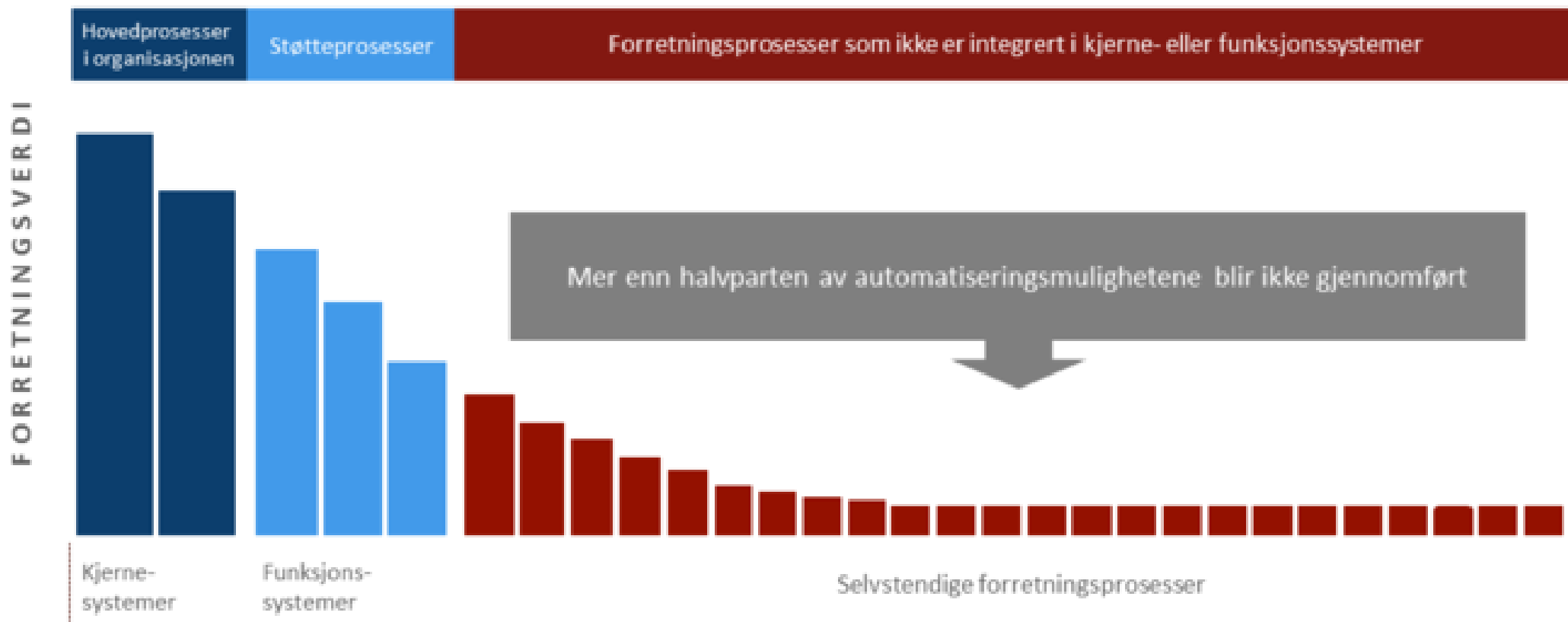
Regelstyrt

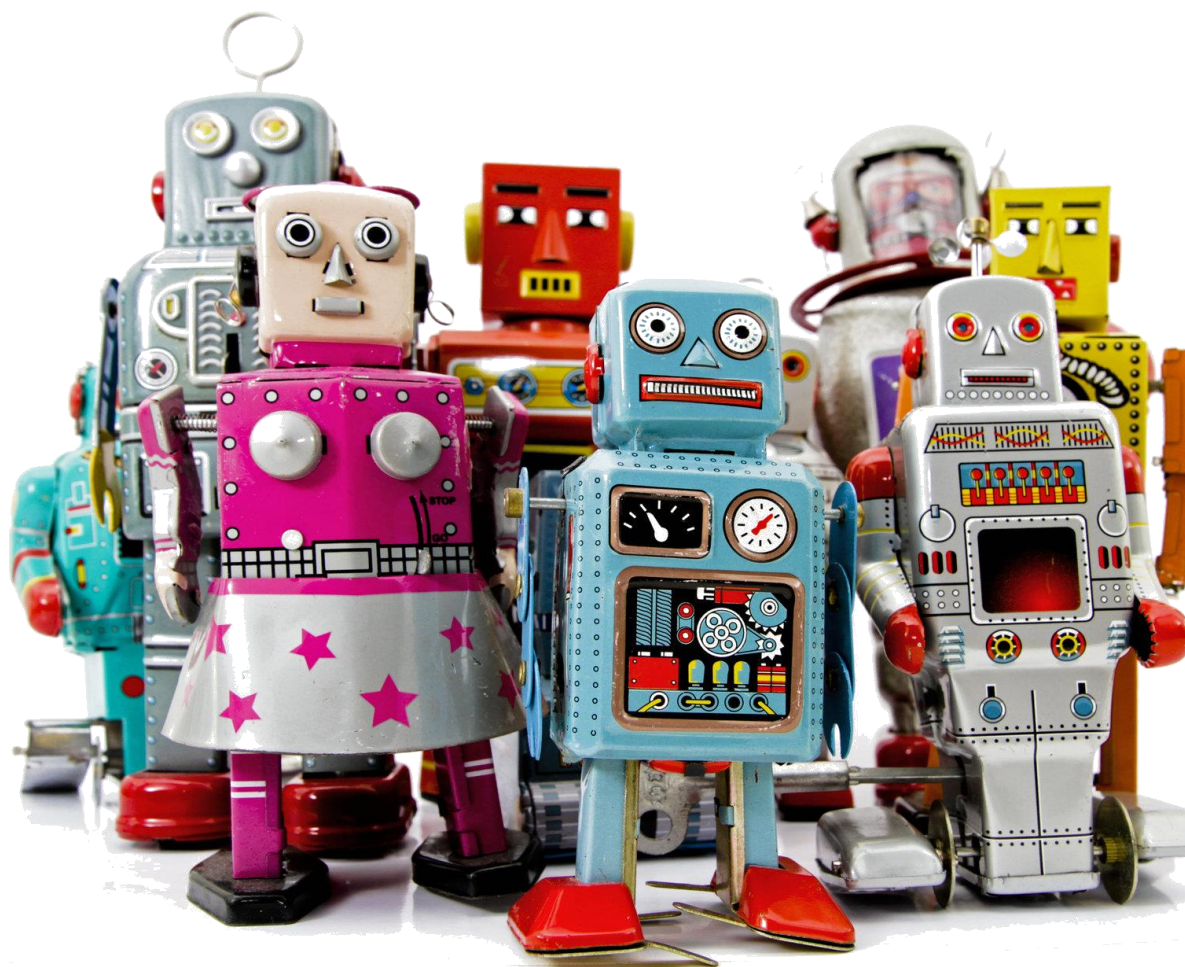
Kjedelig...

HVOR PASSER RPA INN?

 SparebankenVest

RPA AUTOMATISERER MYE SOM ALDRI VILLE BLITT AUTOMATISERT

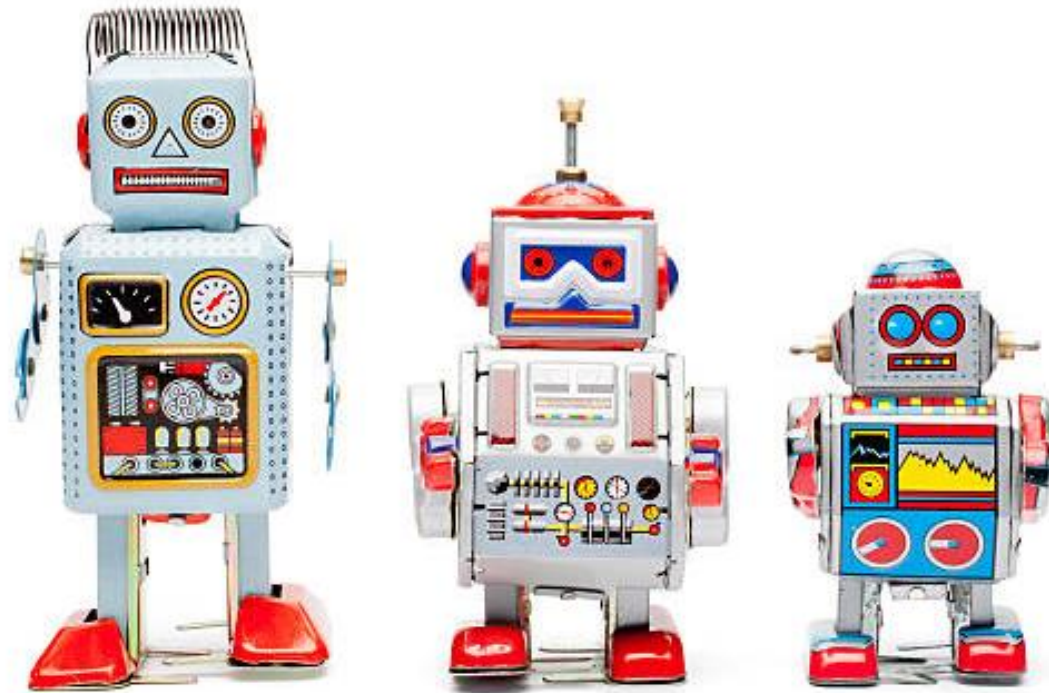




FORDELER:
TILGJENGELIG 24/7
RASKE
GJØR ALDRI FEIL
BILLIGE
RASKT Å IMPLEMENTERE

ULEMPER:
IKKE SMARTE
KAN HA NEDETID

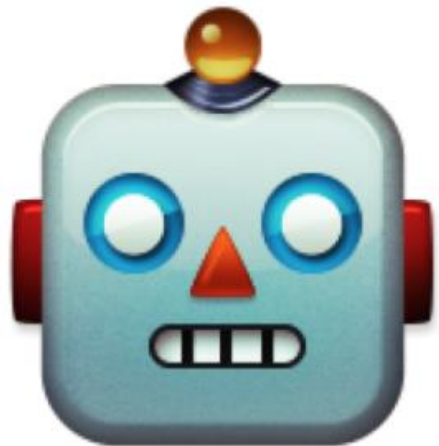
 SparebankenVest



**“THE ROBOTS ARE GREAT, THEY DON'T SLEEP WITH EACH OTHER,
THERE'S NO PERFORMANCE ISSUES AND THEY ARE GENERALLY EASIER
TO MANAGE THAN THE REST OF THE WORKFLOW”**

Kevin Mowles, Leeds Building Society





CHATBOTS





CHATBOTS FINNES EN REKKE STEDER I DAG





Banki



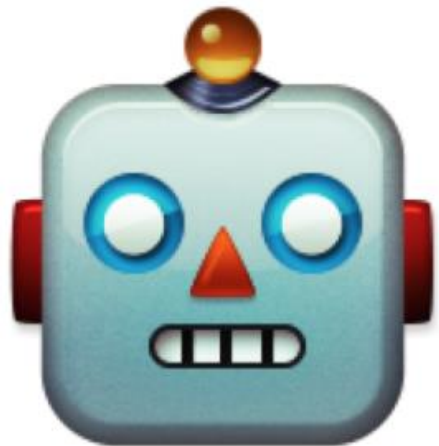
Endre bruker i nettbank bedrift

Administrator i nettbank bedrift har utvidet tilgang til konto og tjenester, og har blant annet fullmakt til å legge til nye brukere og delegere tilganger videre.

- Opprett administrator
- Endre administrator
- Brukerveiledning

MANGE SELSKAPER TILBYR CHATBOTER TIL KUNDENE SINE

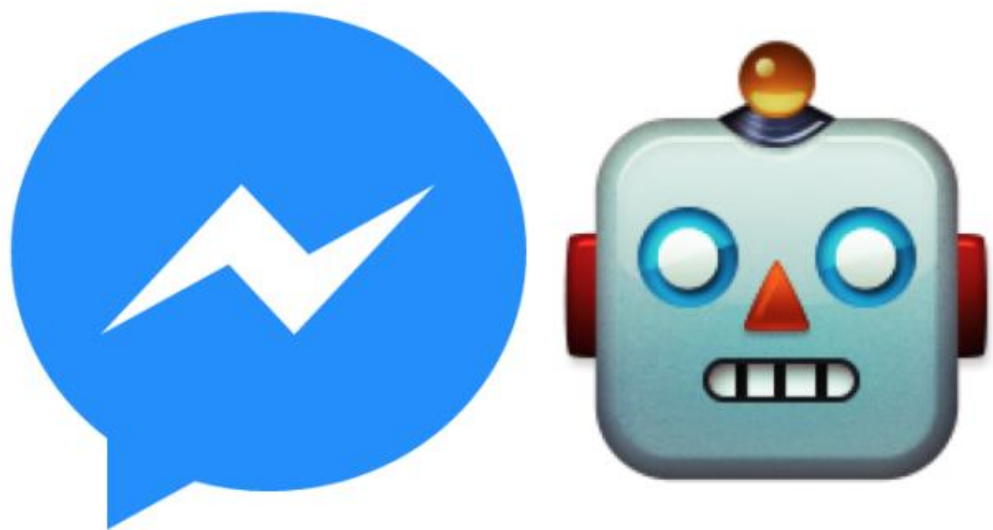




FORDELER:
TILGJENGELIG 24/7
RASKE

ULEMPER:
IKKE SMARTE





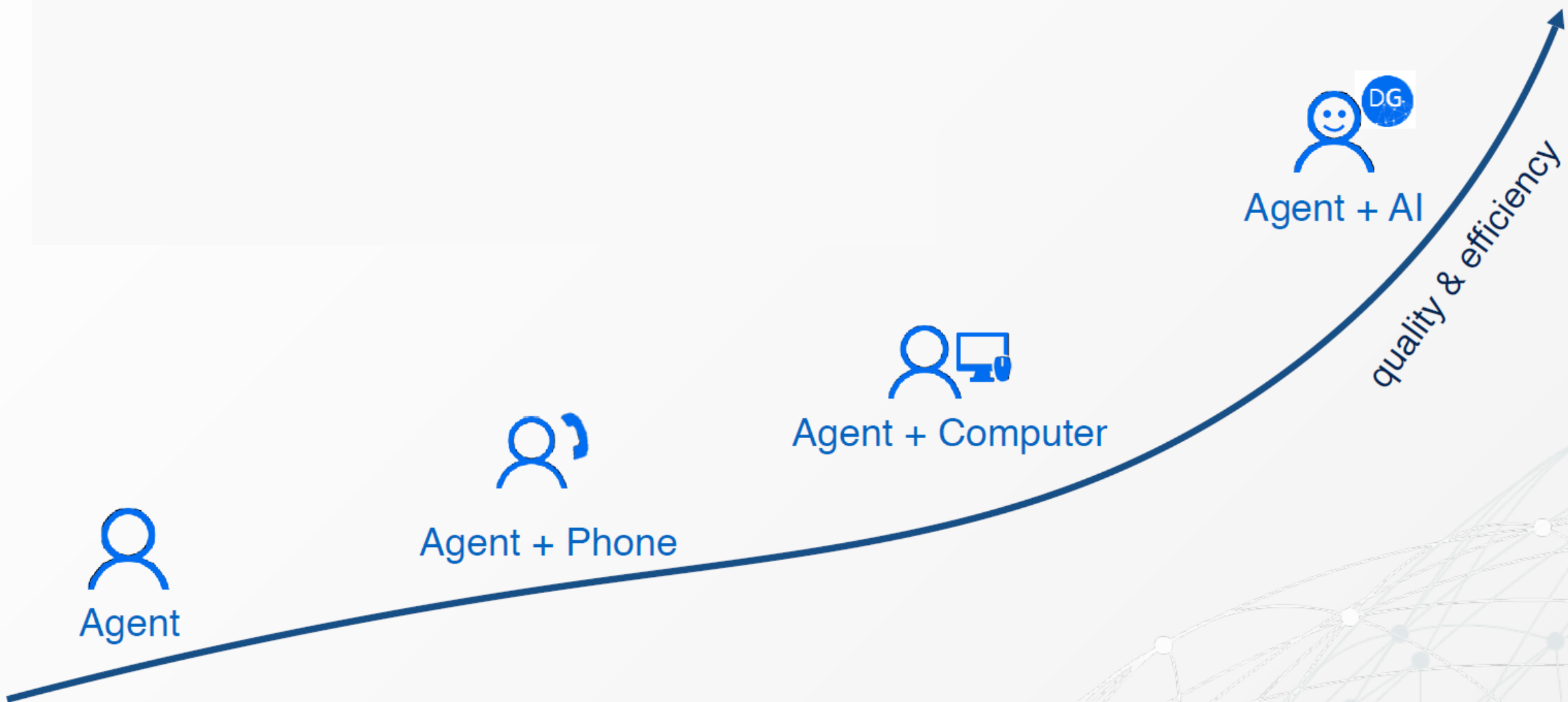
**INNEN KORT TID SÅ
BLIR DISSE LITT
SMARTERE...**

 SparebankenVest



DIGITALE ASSISTENTER

 SparebankenVest



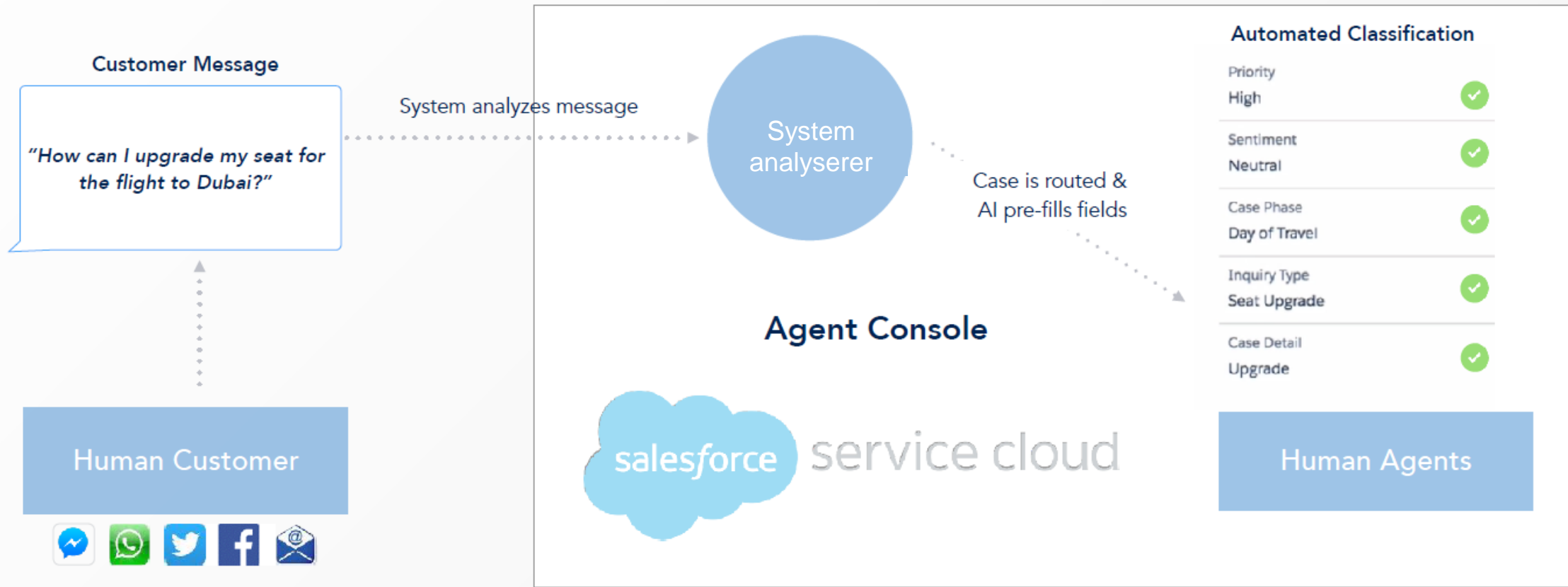
Customer Message

"How can I upgrade my seat for the flight to Dubai?"

**HVA SKILLER EN
DIGITAL ASSISTEN
FRA EN CHATBOT?**



1. Predictive Case Intelligence

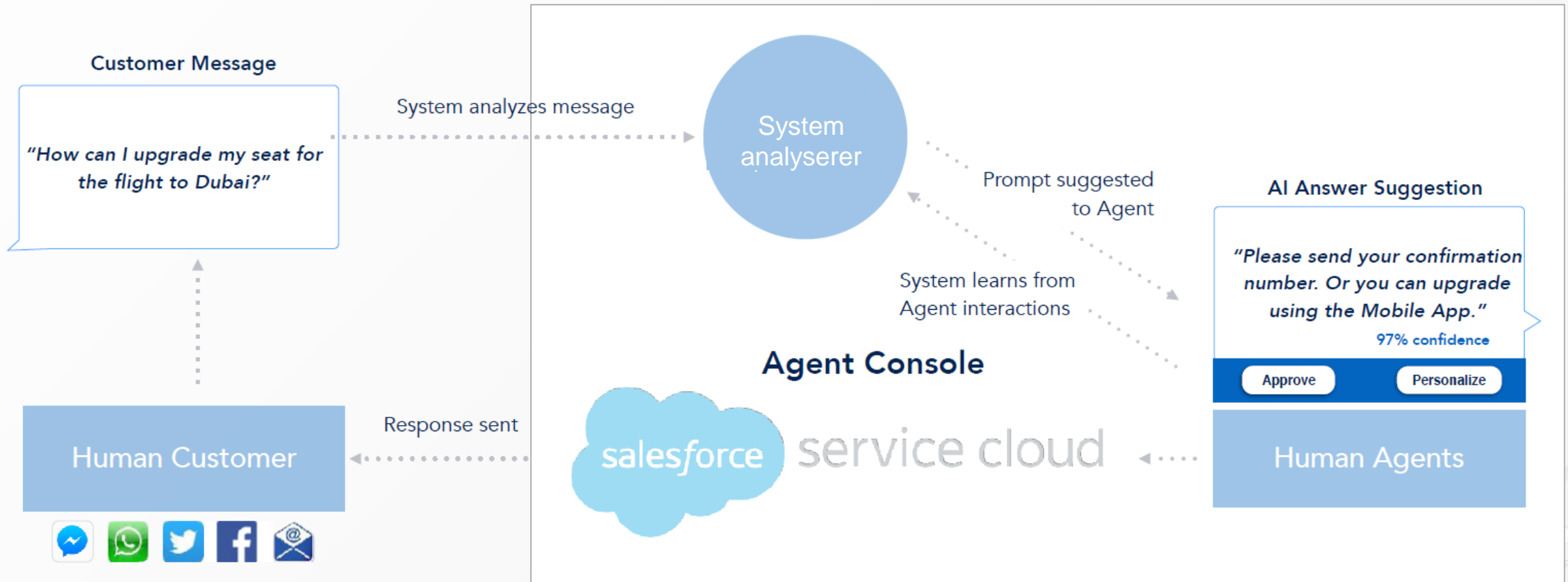


Reduce AHT

Automatically Classifying Cases

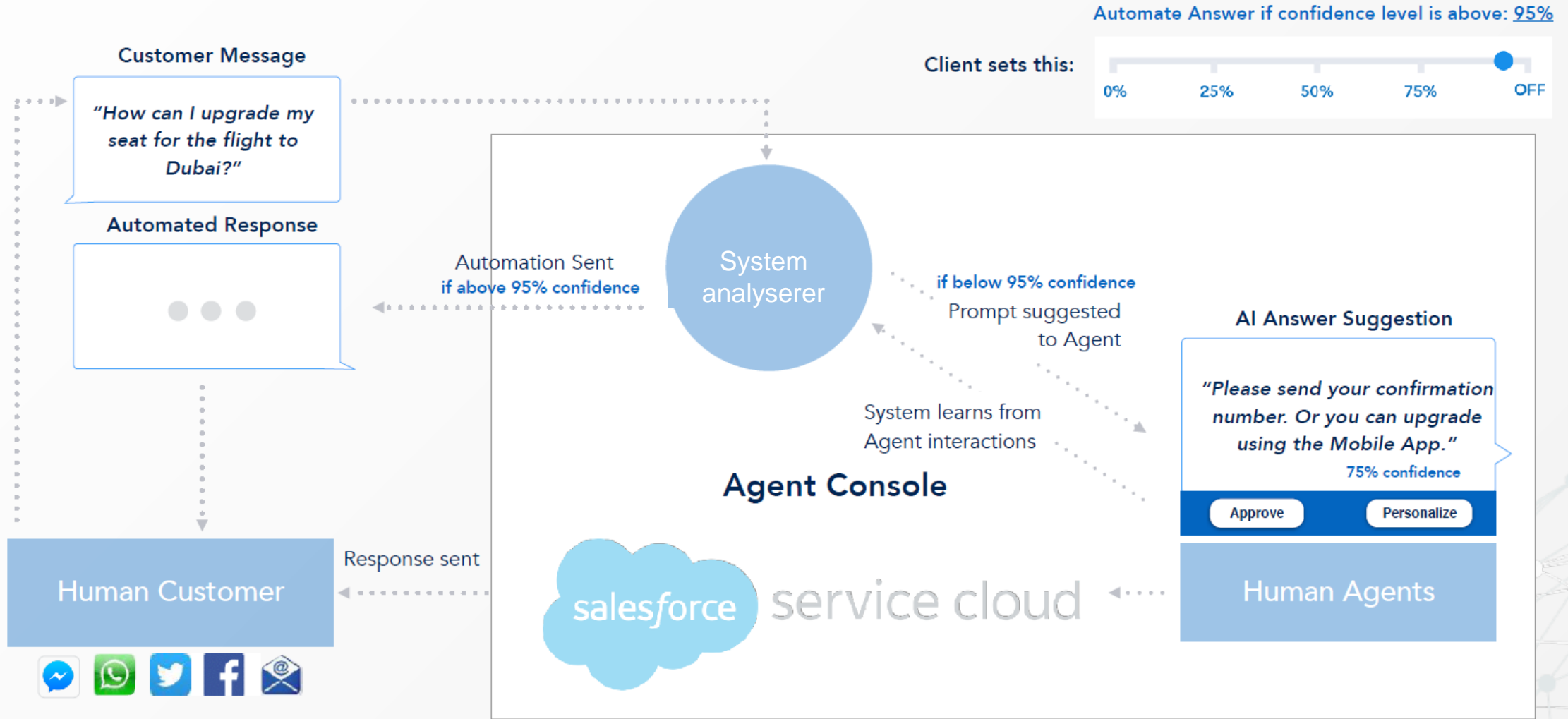
Intelligently Routing Cases

2. Human+AI Question Answering



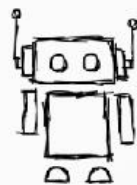
3. Automation

Giving brands control over automation level.



Mennesker sammen med digitale assistenter

DigitalGenius AI



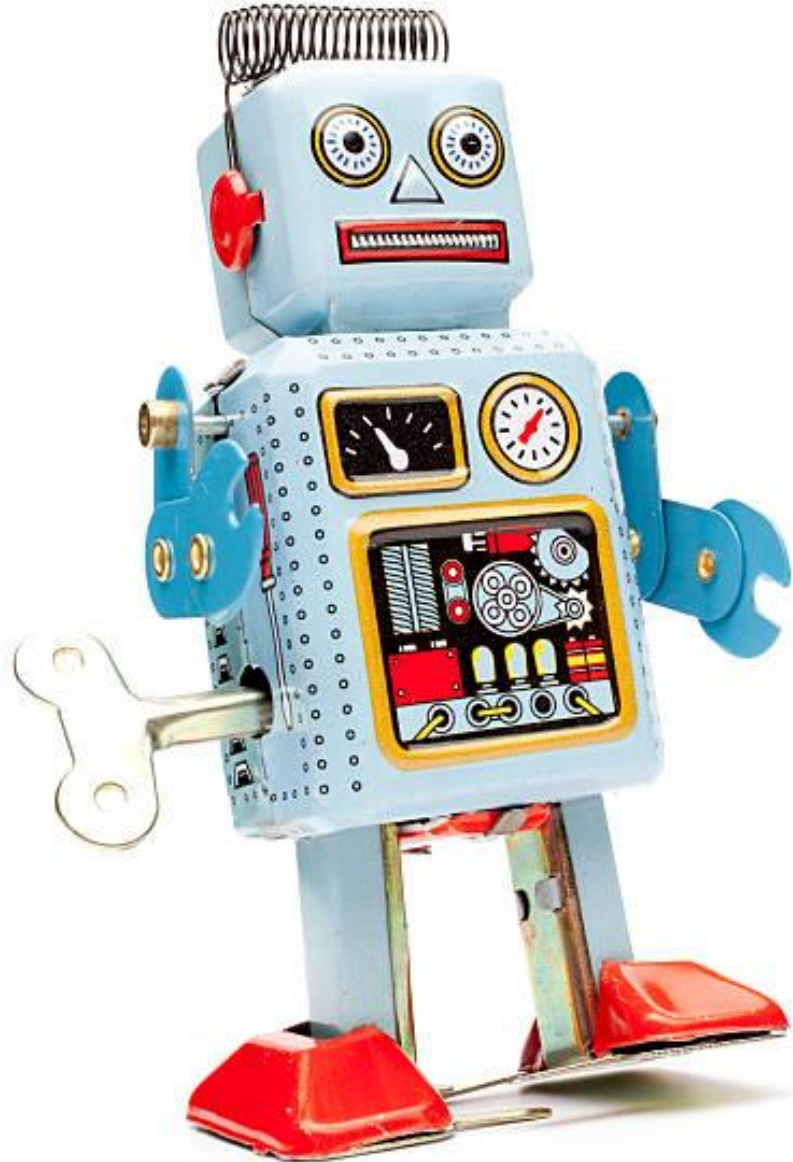
- Classifying Cases
- Suggesting Answers
- Repetitive Questions
- Tagging and summarization
- Routing Tickets

Human Agent



- Complex Tickets
- Personalization & Humor
- Upsell Opportunities
- Churn Reduction

“we put the machine to work” ; “we make it do things human agents should not be doing”



HVOR SMARTE ER DE EGENTLIG?

 SparebankenVest



GODDAG MANN, ØKSEKRAFT: Å snakke med et dataprogram kan overhodet ikke sammenliknes med det å snakke med et menneske. Norske bedrifter med chatte-roboter som kundeservice, som DNB, har en lang vei å gå. Foto: Ole Petter Baugerød Stokke

Test av kundeservice via chat-robot med kunstig intelligens

Så dumme er de norske robotene

Meningsløs kundeservice, når du får bedre hjelp av Google enn av de norske chatbot-ene.

KANSKJE IKKE SÅ VELDIG SMARTE...

 SparebankenVest

slette konto dnb

Alle Bilder Nyheter Videoer

Omtrent 8 550 resultater (0,31 sekunder)

[Logg inn for å avslutte konto - DNB](https://www.dnb.no/kundeservice/privat/avslutte-konto)
Logg inn for å avslutte konto. ... Når du logger inn, kan du enkelt slette en konto. Privat: Konto og kort - Lån

[Gjør det selv - DNB](https://www.dnb.no/kundeservice/bedrift/gjor-det-selv)
Her ser du hvordan du selv kan åpne konto, og hvordan en Administrator kan enkelt slette bruker i bedrift

[Konto - DNB](https://www.dnb.no/kundeservice/privat/konto)
Du kan legge til og slette disponenter selv i nettsiden. Gå til hovedmenyen; Legg til personen som skal disponere

[Spørsmål om konto - DNB](https://www.dnb.no/kundeservice/bedrift/konto)

Messenger

DNB
Aktiv på Messenger

Supert! Jeg lurer på: Hvordan sletter jeg en konto?

Jeg finner ikke svaret på det du lurer på.
Klikk her for å chatte med en kundesrådgiver.

nei takk

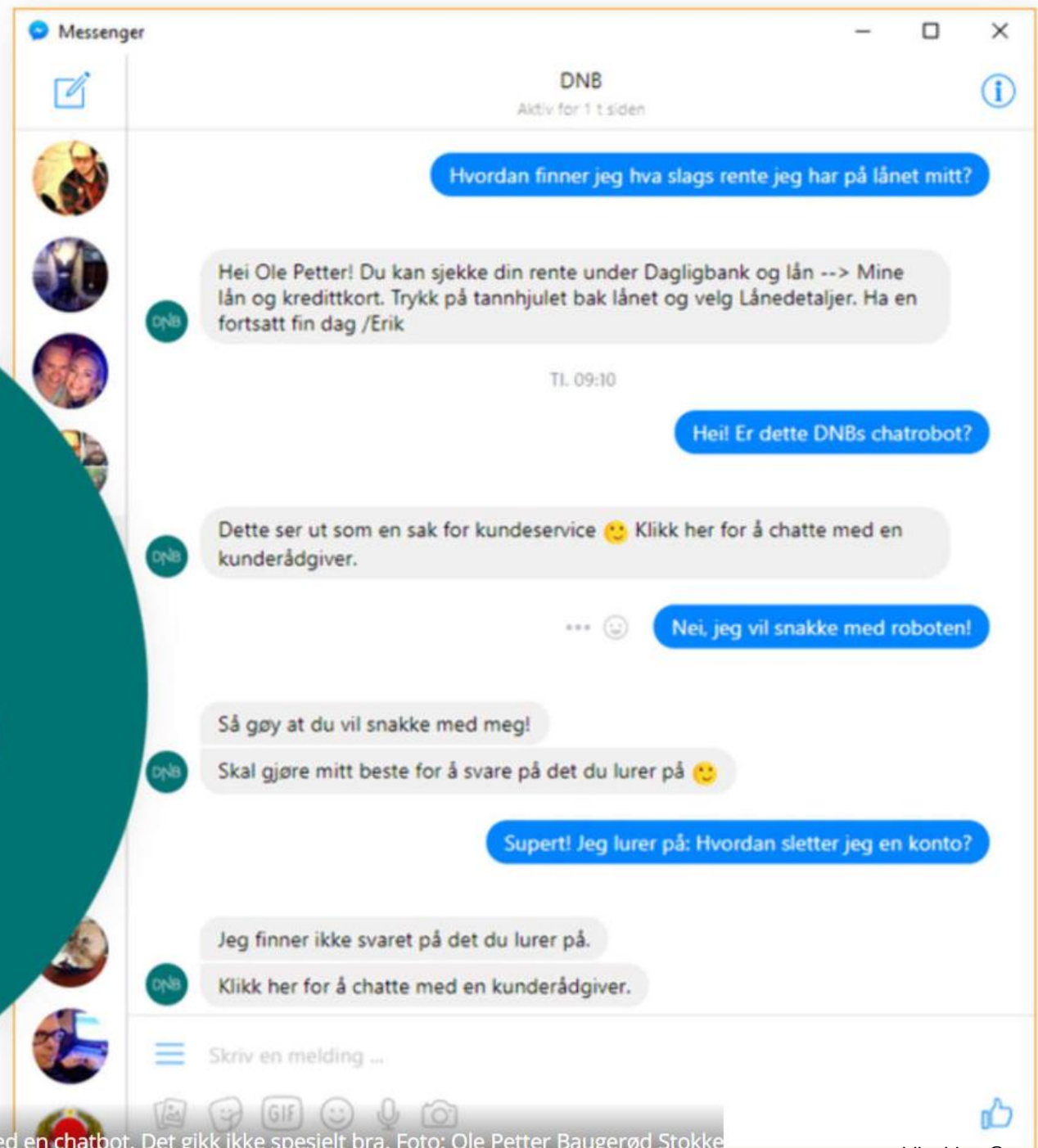
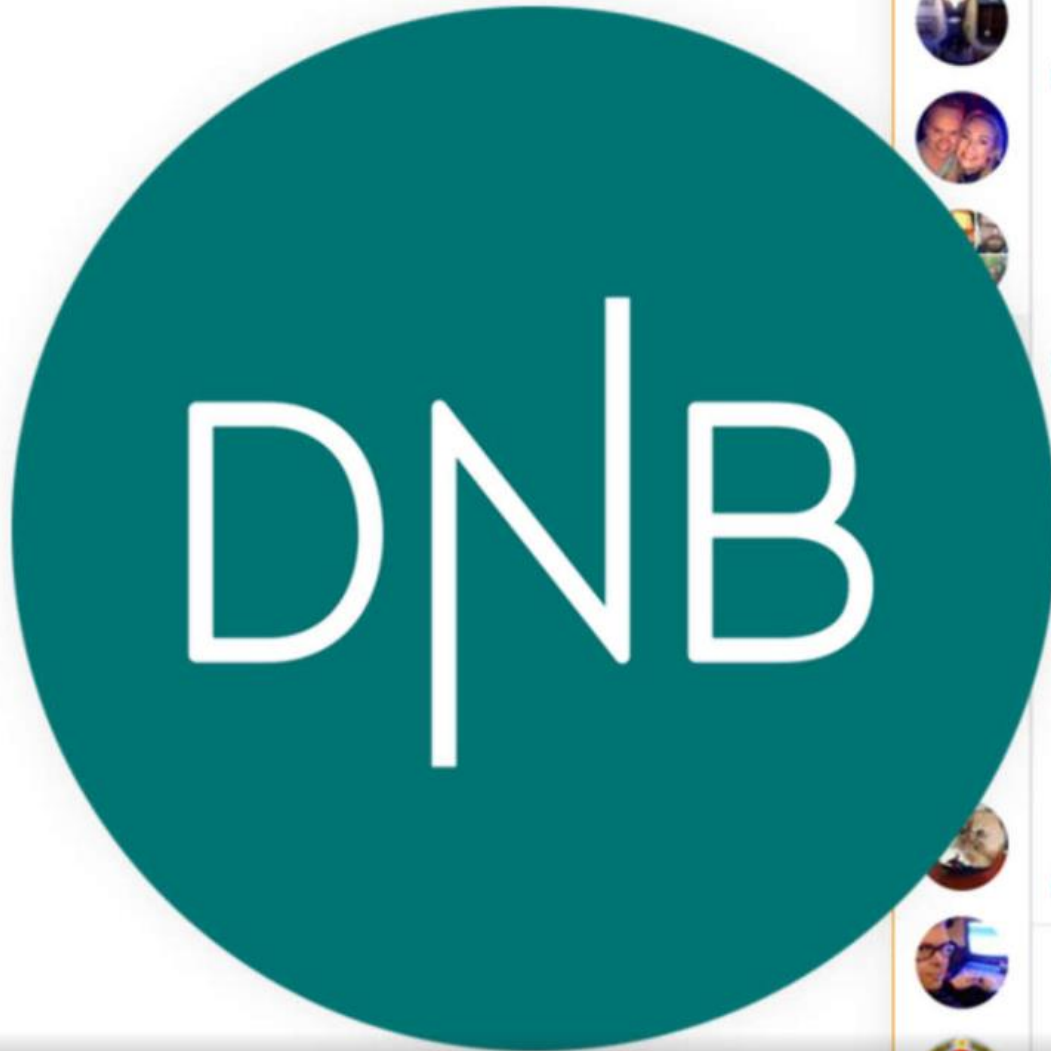
Jeg finner ikke svaret på det du lurer på.
Klikk her for å chatte med en kundesrådgiver.

hvordan starter jeg en aksjesparekonto hos dere?

Trykk på knappen under, så finner jeg en kollega som kan hjelpe deg med det du lurer på

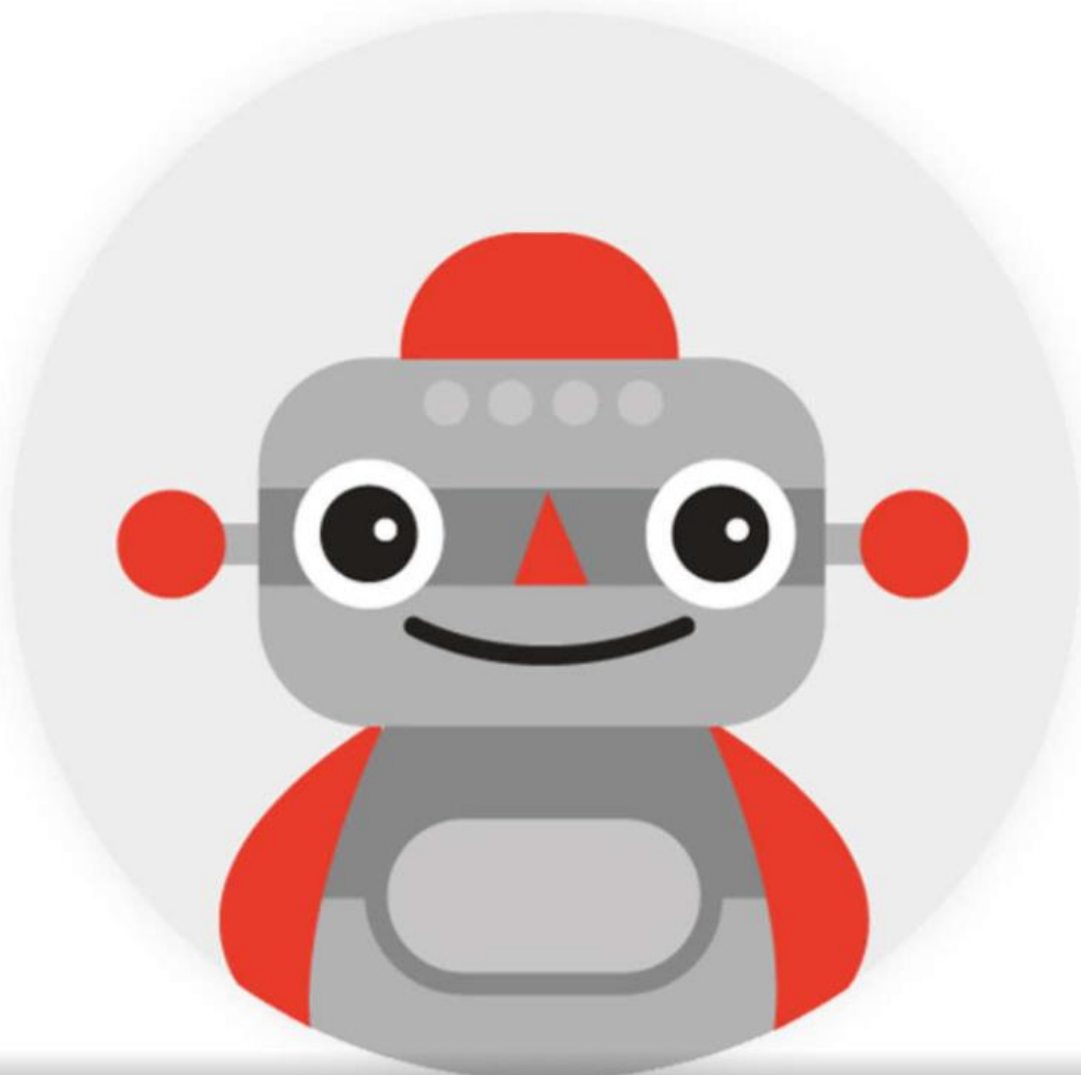
«Chatter du med DNB på Facebook, vil banken først forsøke å hjelpe deg med en chatbot. Det gikk ikke spesielt bra.»

Ole Petter Baugerød Stokke, DinSide



«SiO sin robot Robert sliter med mye av det vi spør han om. Han sitter på svar, men å få dem ut av han kan være en utfordring.»

Ole Petter Baugerød Stokke, DinSide



SiOs chatbot

a few seconds ago

er det treningsstudio på Blindern?

SiOs chatbot a few seconds ago

Kan du være snill å omformulere spørsmålet ditt? Jeg forsto det ikke, er fortsatt litt ny på dette her :)

a few seconds ago

treningsstudio

SiOs chatbot a few seconds ago

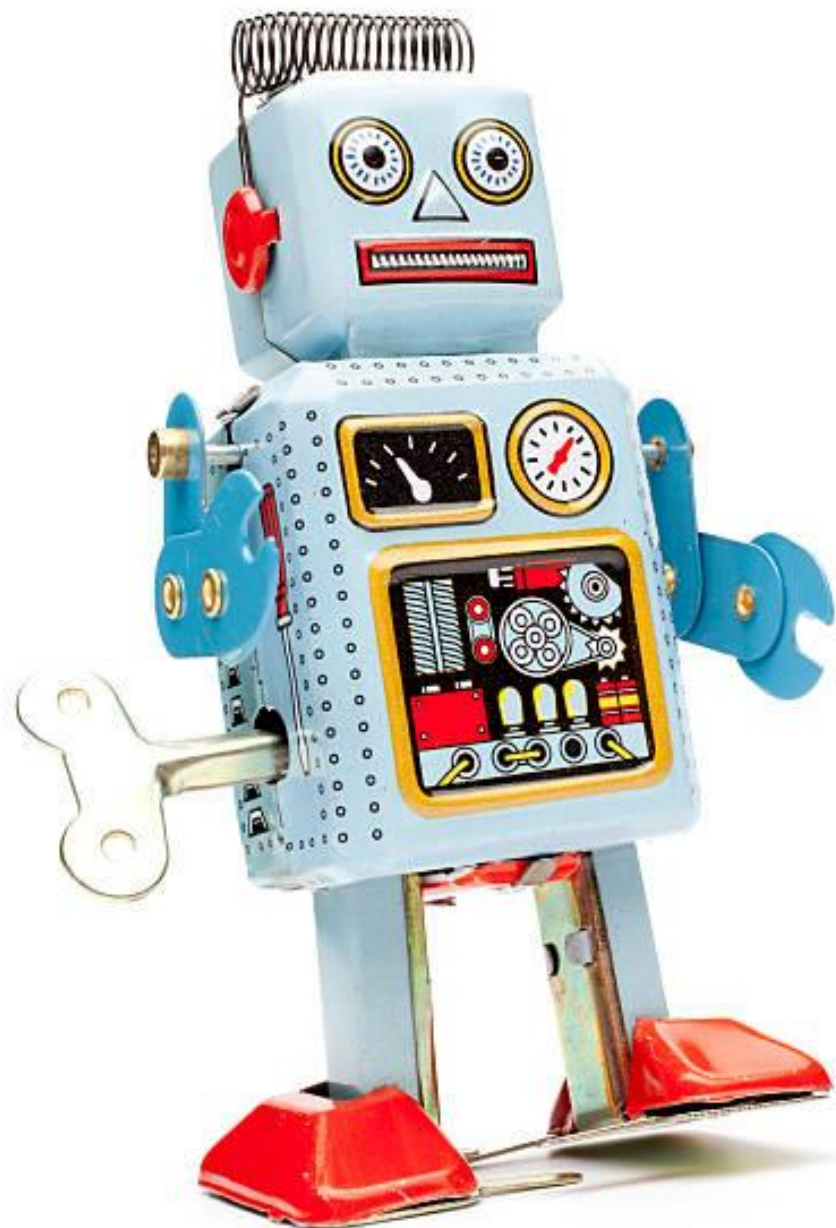
Athletica er navnet på SiOs treningsentre. Vi har fem treningsentre i Oslo. Hos oss kan du bl.a. benytte svømmehall, delta på gruppetimer, trene i flerbrukshall eller få personlig veiledning.

Våre treningsentre

Mer om vårt tilbud

Skriv ditt spørsmål her...

T: SiO sin robot Robert sliter med mye av det vi spør han om. Han sitter på svar, men å få dem ut av han kan være en utfordring. Foto: Ole Petter Baugerød Stokke



**«MENINGSLØS
KUNDESERVICE, NÅR
DU FÅR BEDRE HJELP
AV GOOGLE ENN AV DE
NORSKE CHATBOT-
ENE»**

OLE PETTER BAUGERØD, DINSIDE

 SparebankenVest



Hvorfor startet Sparebanken Vest med roboter?

 SparebankenVest



Frustrasjon



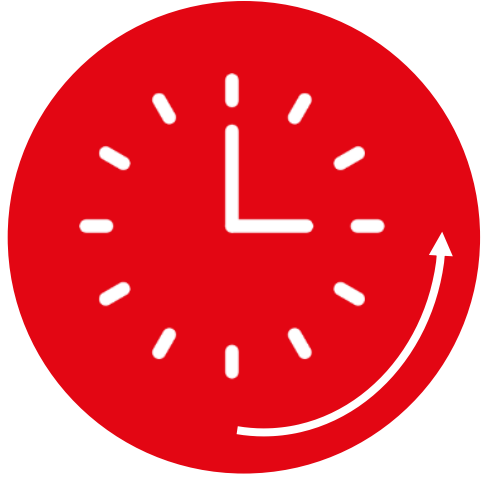
**Ønske om å
kunne fikse ting**



**Engasjement
rundt forbedring
av prosesser**



**Genuint
kundefokus**



**Redusert
responstid**



Økt kvalitet

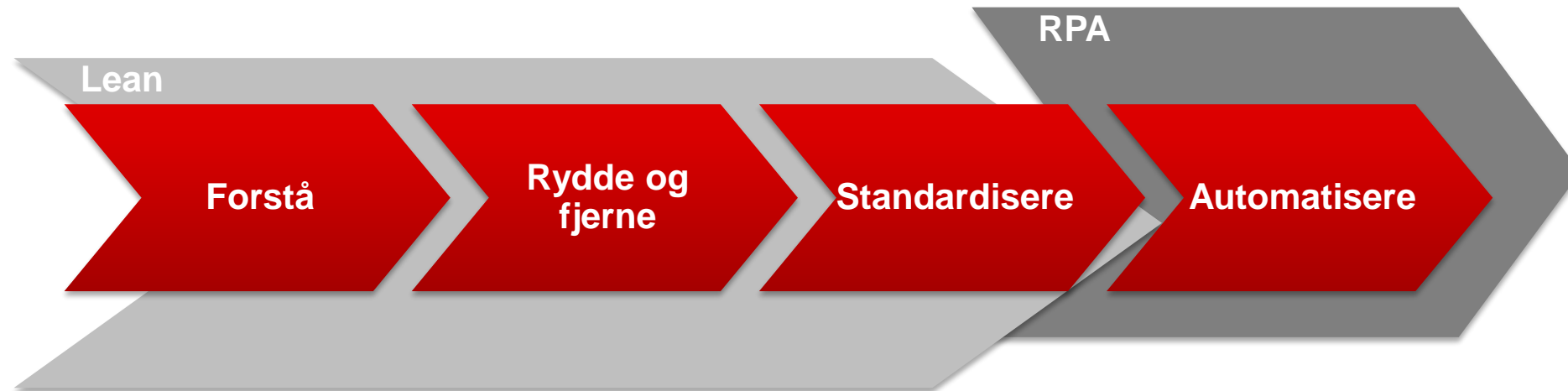


**Lavere
kostnader**



**Økt digitalt
salg**

INNFØRING AV ROBOTER ER BARE EN DEL AV FORBEDRING AV ARBEIDSPROSESSER



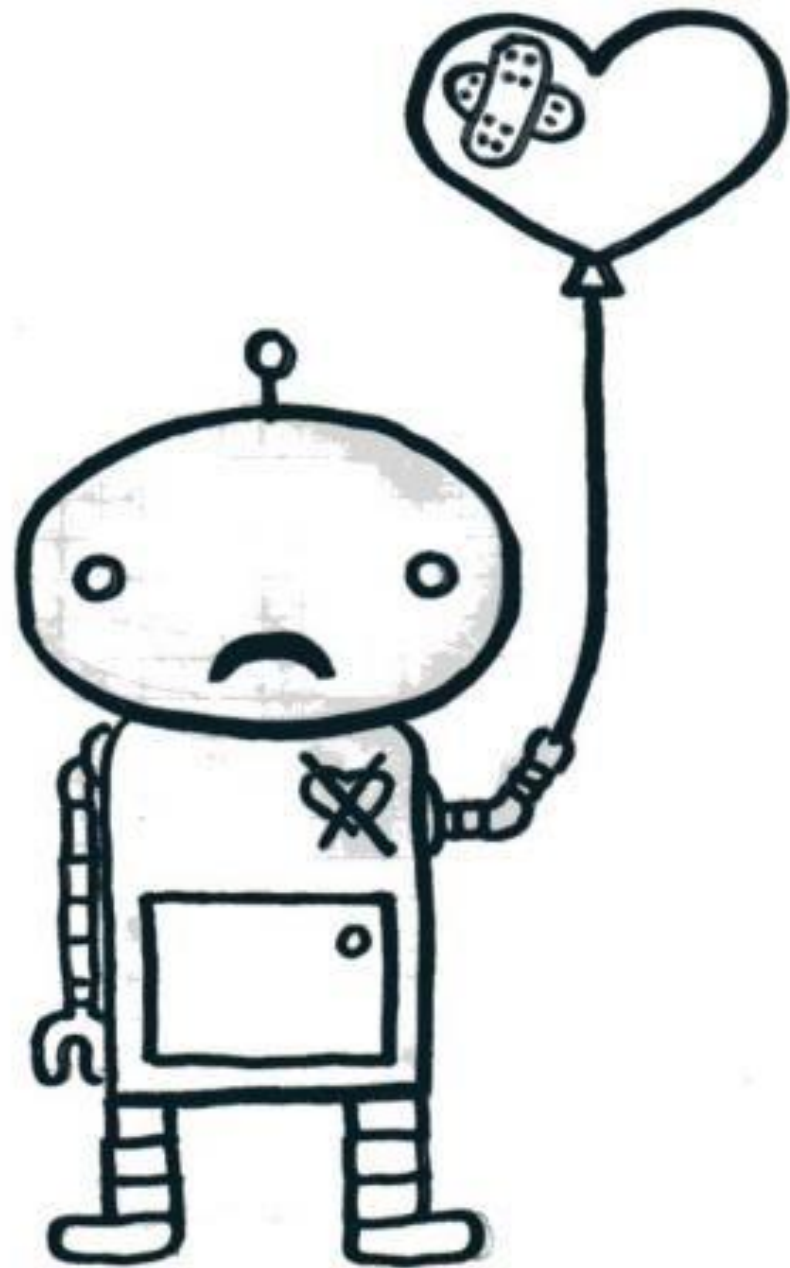
og ha et tydelig mål...

MER EFFEKTIVE PROSESSER FOR OSS OG FOR KUNDEN



ROBOTER MULIGGJØR HURTIG AUTOMATISERING AV ARBEIDSPROSESSER





**ROBOTER ER BARE
EN DEL AV
LØSNINGEN**

 SparebankenVest



**IDENTIFISER KUNDEVERDI
FORSTÅ
RYDD OPP
STANDARDISER
AUTOMATISER**

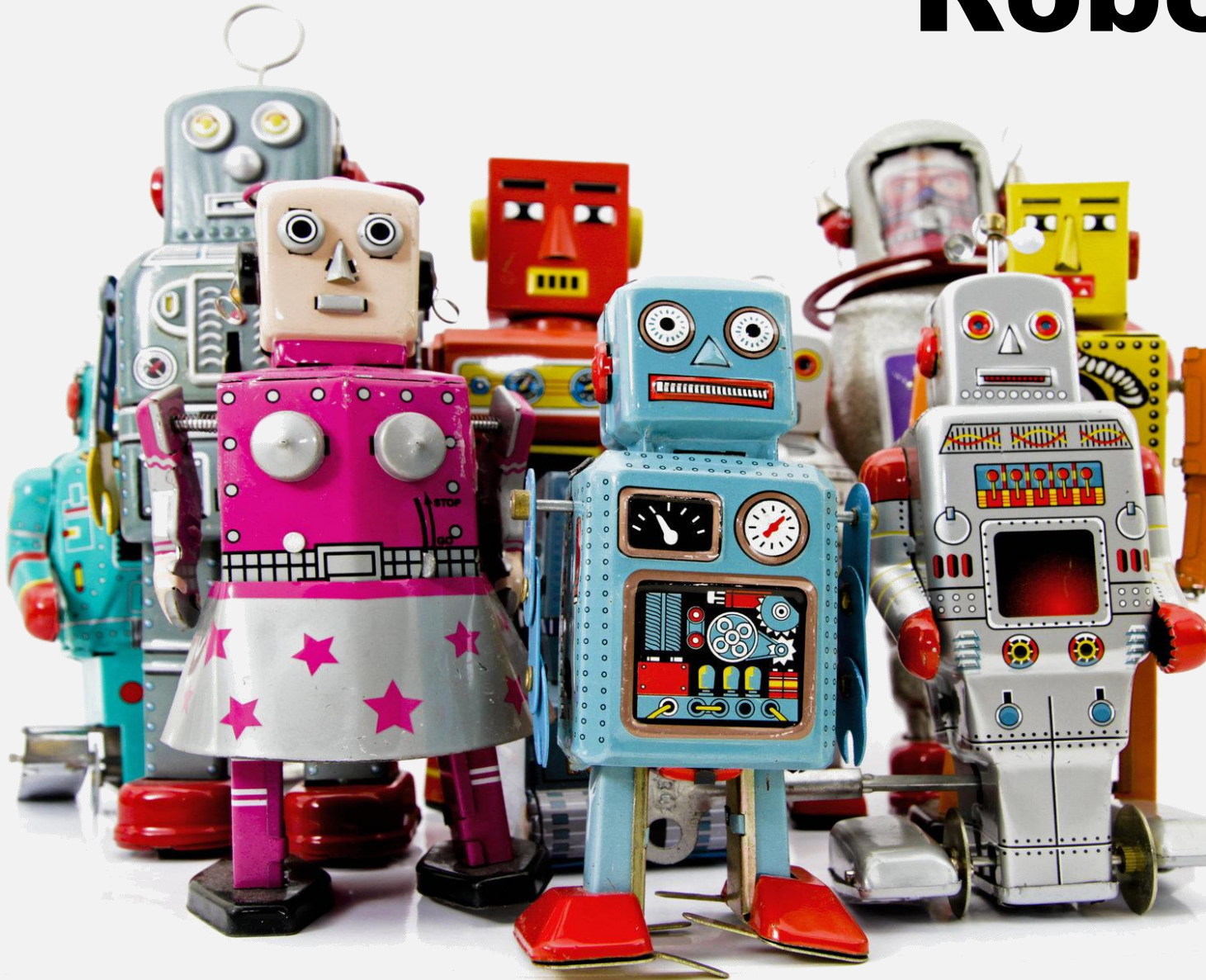




TAKK FOR OPPMERKSOMHETEN!

Robotene er her

Eirik Eidem, Sparebanken Vest
Værnes, 25.10.17



Eirik

Lean evangelist
Siv.ing.
Marineoffiser
Teknologifreak