



# Den AI-drivna framtiden för kundupplevelse

Hur generativ AI effektiviserar era  
kundtjänstteam

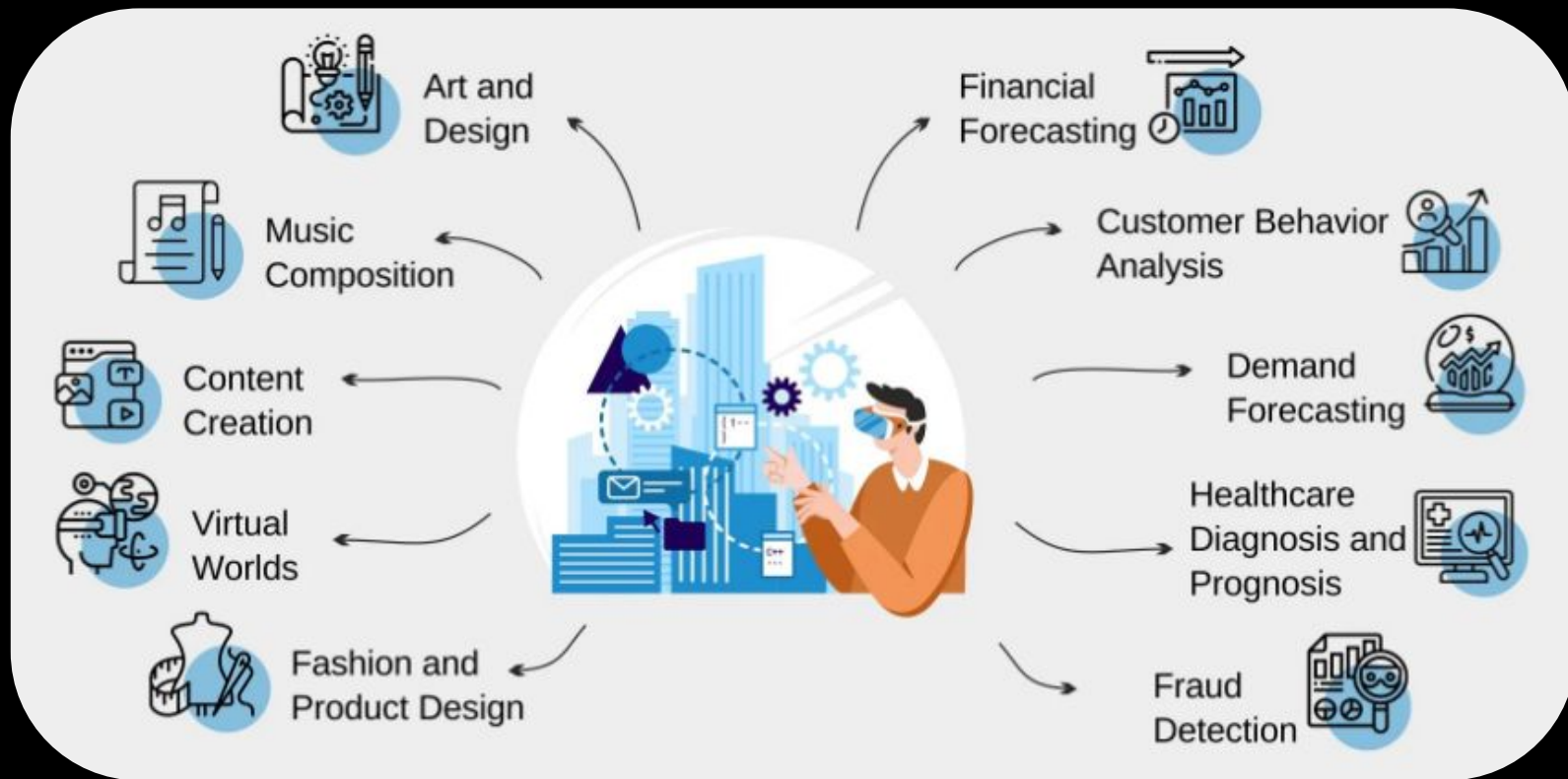


**Alexandra Blomberg Djuricic**  
Senior Account Executive Sweden  
Freshworks

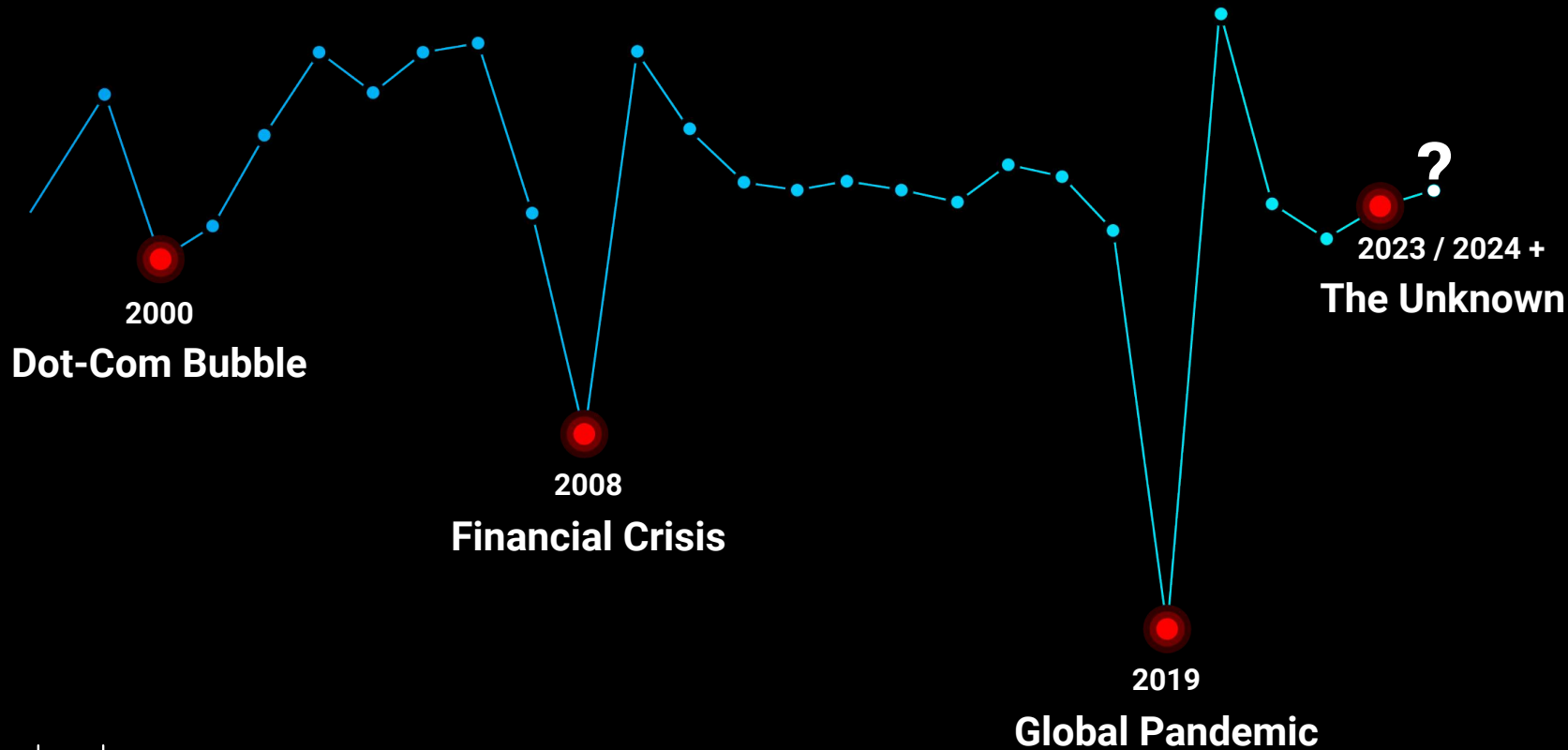


**Hur många här använder redan generativ AI ?**

# Generativ och prediktiv AI användningsområden



# Det är inte första gången som vi befinner oss i en tid av turbulens och osäkerhet



# Företag som lyckas bra med kundupplevelsen har enklare för att fortsätta växa



More successful selling to **existing customers** vs acquiring new customers<sup>1</sup>



Likelihood of repurchase or renewal with **valuable service interaction**<sup>2</sup>



Increase in profit when **customer retention** increases just 5%<sup>3</sup>

**Vägen framåt för organisationer är**  
**Transformation**

# Exempel på företag som redan hoppat på tåget

TECHNOLOGY EXECUTIVE COUNCIL

**How Walmart is using A.I. to make shopping better for its millions of customers**

PUBLISHED MON, MAR 27 2023-10:00 AM EDT

yahoo/finance

**Wayfair CEO: AI is helping our human customer service agents 'outperform'**

NEWSLETTERS · CFO DAILY

**AT&T's CFO says using A.I. has saved 'hundreds of millions of dollars'—and that was before ChatGPT**

BY SHERYL ESTRADA

June 29, 2023 at 4:23 PM GMT+5:30



NEWS

**Citi US Personal Banking turns to AI to 'delight' customers with personalised services**

Citigroup's US Personal Banking business has created a repository of customer data and is rolling out a decision engine to provide customers with personalised services

By Bill Goodwin, ComputerWeekly

Published: 16 Jun 2023

**IKEA Uses AI to Transform Call Center Employees Into Interior Design Advisors**

BY PYMNTS  
JUNE 14, 2023



**Expedia Releases ChatGPT-Powered AI Chatbot on Mobile App**

TECHNOLOGY ARTIFICIAL INTELLIGENCE

**Air India invests \$200 mn in digital tech, to use ChatGPT-driven chatbot**

COCA-COLA · Published April 24, 2023 8:40pm EDT

**Have AI and a smile: Coca-Cola leveraging artificial intelligence to improve customer service, ordering**

**How Morgan Stanley, Stripe Use GPT-4 To Optimize Financial Customer Experience (CX)**

Och dessa företag ser tydliga **resultat...**



# Generativ AI

A circular progress indicator with a green outer ring and a white inner ring. The green segment represents 70% of the circle.

70%

## Ökad self-service

Med lösningar som kan hantera kundförfrågningar utan handläggares input

A circular progress indicator with a green outer ring and a white inner ring. The green segment represents 50% of the circle.

50%

## Ökad handläggareproduktivitet

Vägled handläggare till snabbare och mer relevanta lösningar

A circular progress indicator with a green outer ring and a white inner ring. The green segment represents 60% of the circle.

60%

## Snabbare hanteringstider

Automatisera workflow och bespara tid att fullfölja ärenden

# Så hur kan en AI-driven supportlösning se ut?

# AI inom supportlösningar



**Kundupplevelse**

**Snabbt att hitta rätt svar**



**Agent-upplevelse**

**Lättare att förse kunder med rätt information**



**Admin-upplevelse**

**Enklare att hantera och konfigurera förändringar**



**Leader Experience**

**Bättre insikter och maximerat värde**

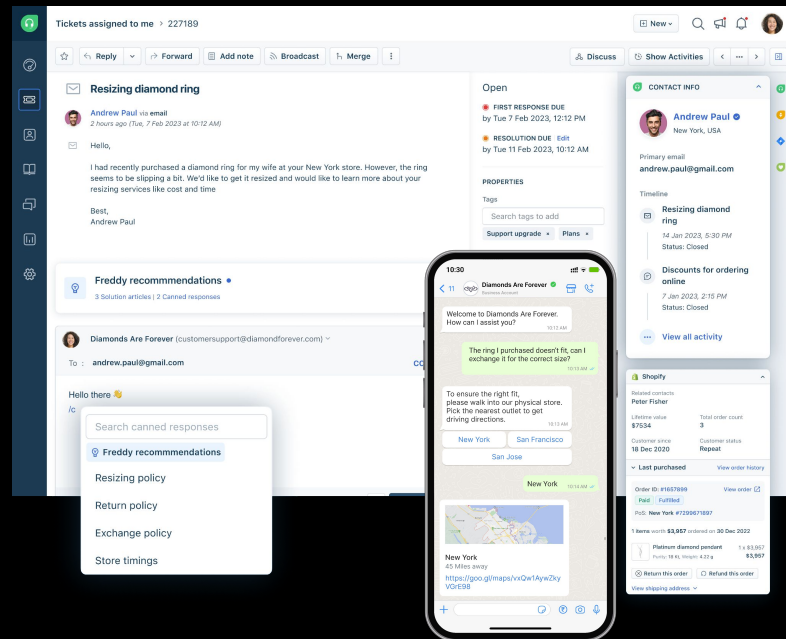
**Underliggande generativa AI funktionaliteter**

# Fördelar med generativ AI i kundlösningar

Leverera snabba, personifierade omnikanalslösningar med både self service och handläggarkonversationer, via flera kanaler

Förbättra handläggbarproduktiviteten Med rekommendationer and integrerade samarbetsverktyg

Ökad tillväxt med AI-driven beslutsfattning Via snabba, smarta insikter som kan analyseras direkt via "prompts"



# Exempel på hur Freshworks använder Gen AI för förbättrad kundupplevelse

Your trial ends ✕

## ✍ Add FAQ - English

Title

How to reschedule a flight

🔍 B i U ☰ ☰ 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍

✍ 🗑

1. Click **Generate article** and enter your credentials
2. Go to profile>my bookings
3. Select the relevant flight that you want to reschedule
4. Select the date and time you want to reschedule and click okay.
5. You will get an email confirming the changes

Tags

Tags

Tags help you filter relevant FAQs to show to your app users

Show in platforms  Web  iOS  Android

Hide this FAQ for all english users Cancel Publish

# Generera FAQ:er

Generera snabbt lösningsartiklar för att hjälpa kunder snabbare

Generera detaljerade kunskapsartiklar endast genom att lägga till några tips som kan delas med kunder

**How to reschedule a flight**

Rescheduling a Flight Online: A Step-by-Step Guide

**Step 1: Login to your account**  
The first step in rescheduling your flight is to log into your account. This step requires you to have an account with the airline, which can be easily created if you don't already have one. This account will store all of your flight information, making it easier for you to manage your flights.

**Step 2: Go to My Bookings**  
Once you have logged in, go to your profile and select "My Bookings". This section contains all of your booked flights, so you can easily find the one you want to reschedule. Simply select the relevant flight and you will be taken to a new screen that displays the details of your flight.

**So verschieben Sie einen Flug**

Einen Flug online umbuchen: Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung

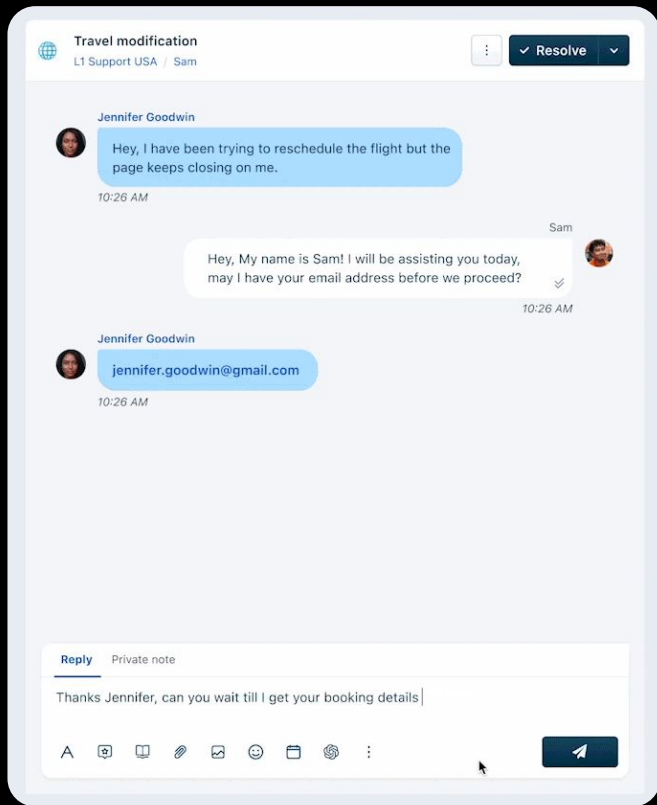
**Schritt 1: Melden Sie sich bei Ihrem Konto an**  
Der erste Schritt bei der Umplanung Ihres Fluges besteht darin, sich bei Ihrem Konto anzumelden. Für diesen Schritt benötigen Sie ein Konto bei der Fluggesellschaft, das Sie ganz einfach erstellen können, wenn Sie noch keins haben. In diesem Konto werden alle Ihre Fluginformationen gespeichert, sodass Sie Ihre Flüge einfacher verwalten können.

**Schritt 2: Gehen Sie zu „Meine Buchungen“.**  
Sobald Sie sich angemeldet haben, gehen Sie zu Ihrem Profil und wählen Sie „Meine Buchungen“. In diesem Abschnitt finden Sie alle von Ihnen gebuchten Flüge, sodass Sie ganz einfach den Flug finden können, den Sie umbuchen möchten. Wählen Sie einfach den entsprechenden Flug aus und Sie werden zu einem neuen Bildschirm weitergeleitet, der die Details Ihres Fluges anzeigt.

# AI-drivna lösningsartikel-översättningar

Personlig upplevelse för kunder med information på deras föredragna språk

En flerspråkig kunskapsbas som drivs av AI-översättningar av lösningsartiklar för att säkerställa information på olika språk.

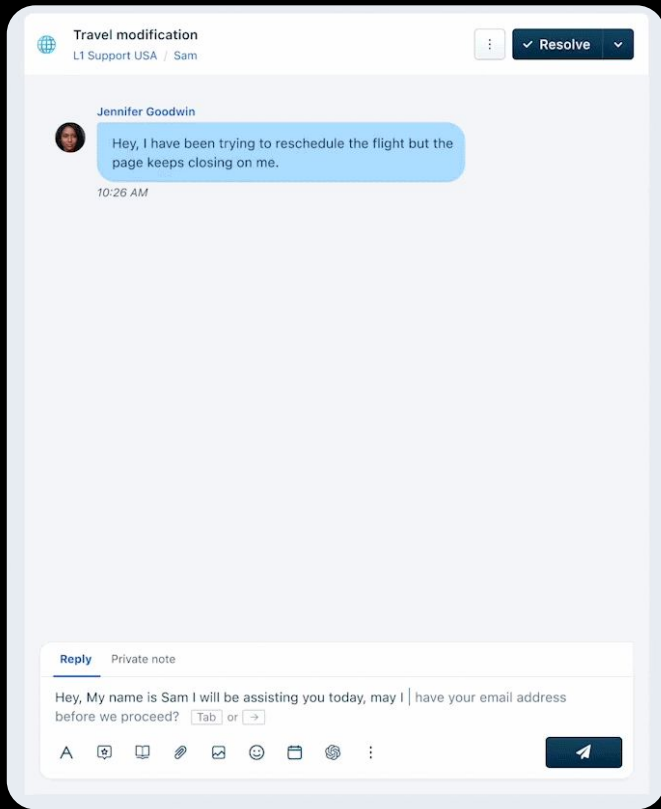


# Omformulera meddelanden

Omformulera meddelanden så att det låter mer professionellt

Omformulera ditt budskap med ett enda klick så att du alltid kan låta varumärket och professionellt för dina kunder

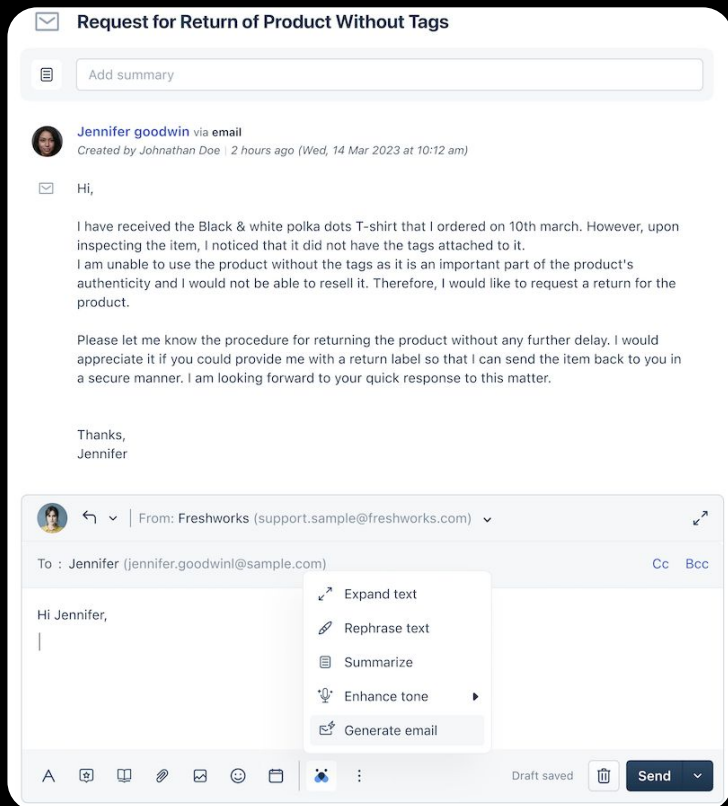




# Message autocomplete

**Skriv meddelanden snabbare med AI-genererade förslag**

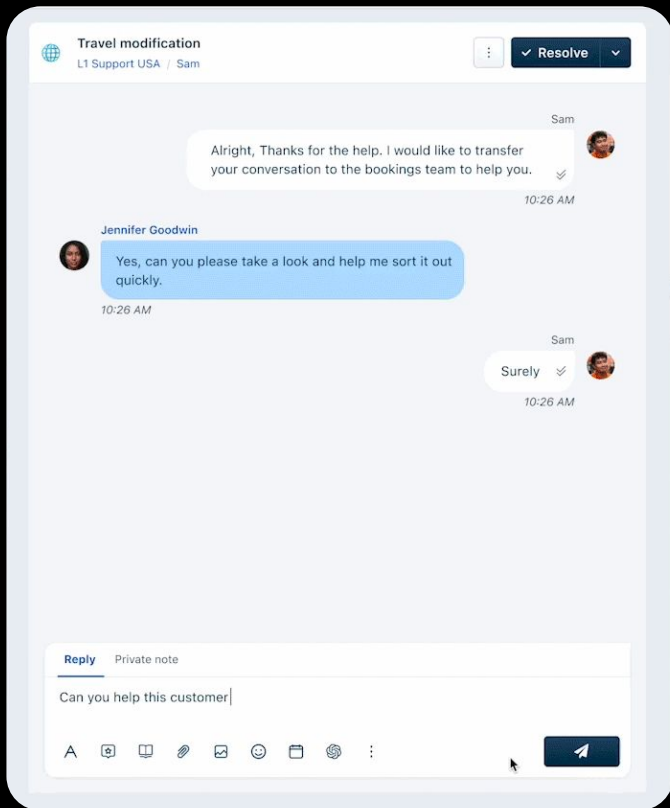
Minska din svarstid genom att använda automatiskt genererade förslag som är skräddarsydda för ditt varumärke.



# Generera e-postutkast

Generera utarbetade e-postsvar från början på bara några sekunder

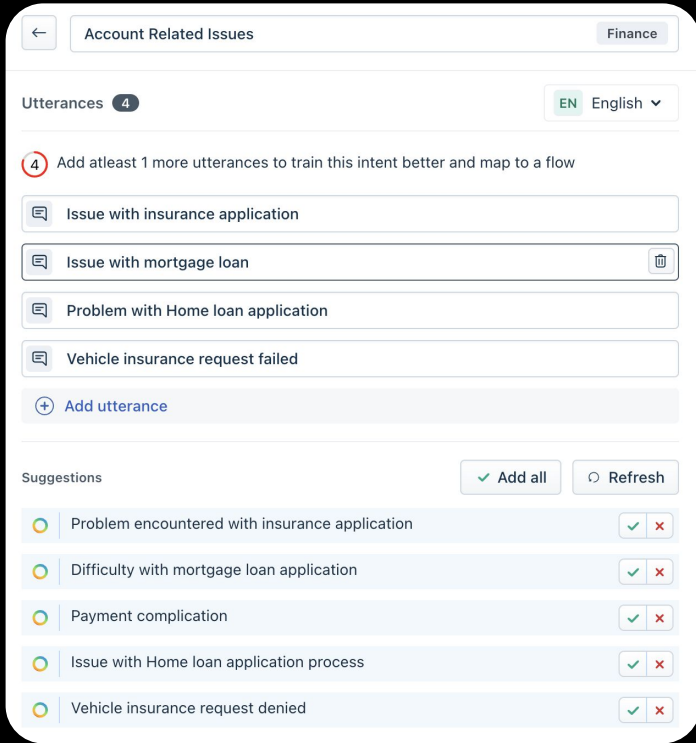
Spara tid och förbättra agentens produktivitet genom att generera högkvalitativa e-postmeddelanden med ett enda klick.



# Summera konversationer

Summera enkelt lång historik av konversationer eller information.

Spara tid genom att sammanställa komplett summering av konversationshistorik till exempelvis vid eskalering till annan handläggare.



# AI genererade varianter/förslag

Träna dina bottar snabbare med AI genererade varianter av frågor som era kunder kan tänkas ställa.

Generera flera olika varianter av frågor på bara sekunder som kunder kan tänkas ställa och träna era bottar att identifiera deras intent

The screenshot displays the Freshworks Admin interface. On the left, a sidebar contains navigation icons. The main content area is titled "Ask Freddy" and features a search bar. Below the search bar, there are two tabs: "Insights" and "Prompts". The "Insights" tab is active, showing a list of performance metrics and alerts:

- 3 high frequency customer contact scenarios detected (Show me all the scenarios)
- Avg. quality score has been declining steadily in the last month (Give me evaluation of agent performance)
- Total number of conversations today is 30% higher than yesterday (Show the trend of conversations)
- 60% forecasted surge in number of tickets next week (Suggest staffing changes)
- Bot deflection score estimated to fall below 60% (Review suggestions to improve deflection)
- 2 or more duplicate automations that run on tickets are found (Review and remove the duplicates)

The right side of the interface shows a chat conversation with Freddy. The user asks: "Please help me automate - baggage allowance and missing baggage". Freddy responds with a bot flow for baggage allowance and missing baggage, listing 8 steps:

1. Greeting
2. Identify type of enquiry
3. Provide baggage allowance information
4. Retrieve and display baggage allowance information
5. Offer additional assistance
6. Collect missing baggage details
7. Log missing baggage report
8. Confirm report and provide next steps

Below the list, there are two buttons: "Add to an existing bot" and "Create a new bot". The user clicks "Create a new bot", and Freddy responds: "I have created a bot for baggage queries." Below this, there is a preview of the "Baggage queries bot" and a button to "Deploy bot on support WhatsApp number". At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Ask me anything or use the prompt library!" and a blue send button.

# Prompt-baserade bottar

AI som hjälper admins att bygga nya  
bot-flöden

Administratörer kan helt enkelt be Freddy att skapa bot-flöden utan behov av teknisk expertis eller programmeringskunskap.

The screenshot displays the Freshworks Team Inbox interface. On the left, a list of team members and their recent activities is shown. The main area displays a conversation titled "Returns & Refunds" with a message from Anna regarding an "Order cancellation". A call transcript summary is overlaid on the message, providing a detailed timeline of the call. On the right, the contact information for Sadie Baldwin is visible, including her email, phone number, and unique ID. Below the contact info, there are sections for "Conversation properties" and "Private note".

**Team Inbox**

Assigned to me 34

Search conversation, contacts, etc.

**Returns & Refunds** Incoming call to Order cancellation **ating reply from...**

**Order cancellation** L1 Support USA | Agent **Resolve**

**Call transcript summary**

Customer Service Call regarding Payment Issue

- 0:00 - Call picked up by Anna, customer reports double charge on their card for an order
- 0:15 - Anna attempts to find a solution but is unable to do so
- 0:30 - Anna transfers the call to an agent for further assistance
- 1:00 - Agent apologizes for the issue and provides a solution to the customer
- 1:30 - Call ends, duration of the call was approximately 1 minute and 30 seconds

**Contact info**

**Sadie Baldwin** San Mateo, California **Edit**

Conversations history

Email **jennifer.goodwin@gmail.com**

Phone **+1 650 555 0140**

Unique ID **1678908**

CRN **A2176**

Contact status **New**

Subscription type **Newsletters, Promotions**

Time zone **(GMT +05:30) Chennai**

Subscription status **(GMT +05:30) Chennai**

**Conversation properties**

Group **L1 Support USA**

Agent **Mary**

**Private note**

**Send**

# Voice Transcript Summarizer

Automatiskt sammanfatta samtalsloggar

Sammanfatta långa samtal till korta summeringar för smidigare uppföljning.

The screenshot displays the Freddy AI interface. On the left, a sidebar contains navigation icons. The main area is titled 'Freddy' and features a search bar. Below the search bar, there are two tabs: 'Insights' and 'Prompts'. The 'Insights' tab is active, showing several key performance indicators (KPIs) with icons and brief descriptions:

- 3 high frequency customer contact scenarios detected** (Show me all the scenarios)
- Avg. quality score has been declining steadily in the last month** (Give me evaluation of agent performance)
- There is a 12% reduction in the SLA adherence in the past 24 hours** (Show me the SLA adherence percentage...)
- 60% surge forecasted in the number of conversations next week** (Suggest staffing changes)
- 2 or more duplicate automations that run on conversations are found** (Review and remove the duplicates)
- Scenario automations that can save upto 14% average handling time** (Review and publish scenario automations)

The 'Prompts' tab is also visible, showing a list of prompts and their corresponding data:

**Show me all the scenarios**

Sure. Your support team has handled a total of **17,235** conversations in the last 30 days. Here's the breakdown.

| Contact scenarios       | Occurrences |
|-------------------------|-------------|
| 1. Warranty Replacement | 31%         |
| 2. Damaged Products     | 22%         |
| 3. Return Information   | 17%         |

**How much time do my agents spend on each of these?**

Here is the Average Handle Time for these scenarios.

| Contact scenarios       | Average Handle Time |
|-------------------------|---------------------|
| 1. Warranty Replacement | 1m 33s              |
| 2. Damaged Products     | 2m 19s              |
| 3. Return Information   | 1m 58s              |

At the bottom of the interface, there is a search bar with the text 'Ask me anything or use the prompt library! \*' and a search icon.

# Prompt-baserade rapporter

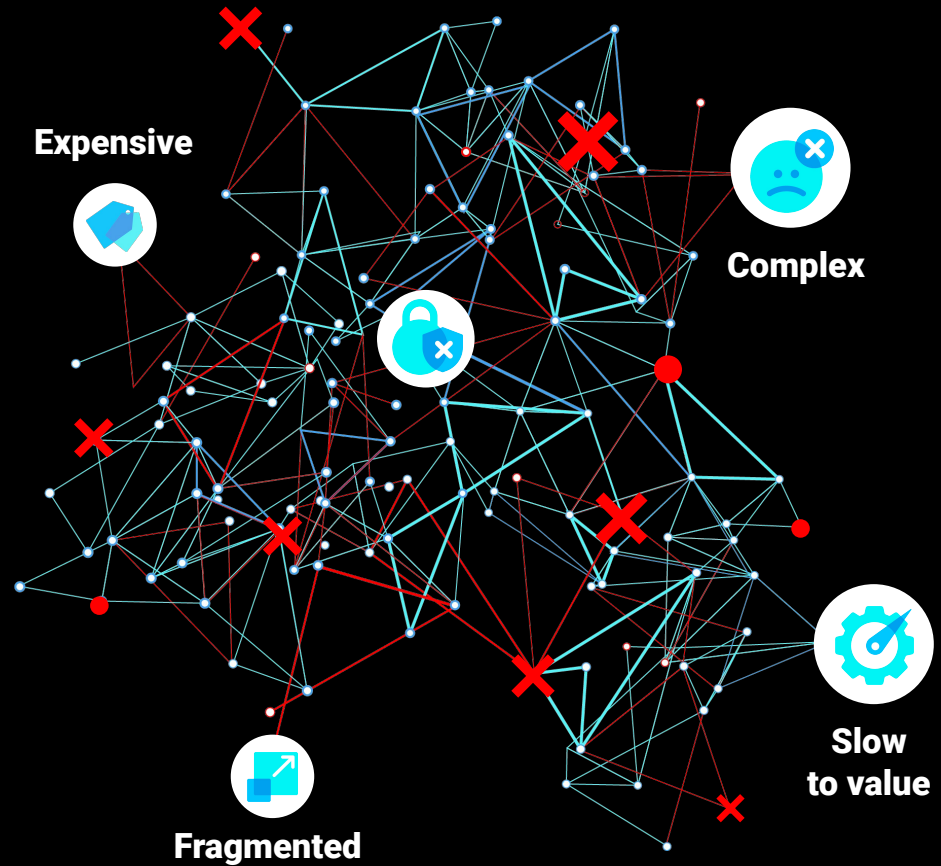
Admins kan ställa textbaserade uppmaningar och frågor för att samla in analyser och rapporter .

Administratörer kan helt enkelt be Freddy om analyser och handlingsbara insikter för att få lämpliga konversationsanalyser och fatta datadrivna beslut

# Vår syn på verkligheten vs. förväntningarna



# Verkligheten



# Dagens förväntningar

Snabbt **och** Enkelt

Prisvärd **och** Kraftfull

Modernt **och** Skalbart



# Snabba resultat. Långsiktigt värde.



**Snabbt & Enkelt**



**Kostnadseffektivt**



**Kraftfull & intuitiv**

## Lösningar som fungerar för er.

(Inte tvärt om.)

# Huvudområden för Freddy AI

Vi bygger Freddy AI-funktioner för att hjälpa kunder, agenter, administratörer och ledare.



## Freddy Self Service

Automatisera självbetjäningssupplevelsen för att hjälpa dina kunder att enkelt hitta svar på egen hand.

Omedelbar hjälp via chatbots, tillgängliga 24x7x365 på dina kunders val av kanal.



## Freddy Copilot

En personlig, "Alltid-tillgänglig" AI-samarbetspartner via uppmaningar i ett enkelt konversationsgränssnitt.

Kontextuell information, praktiska insikter och förbättrad produktivitet för alla agenter var de än befinner sig.

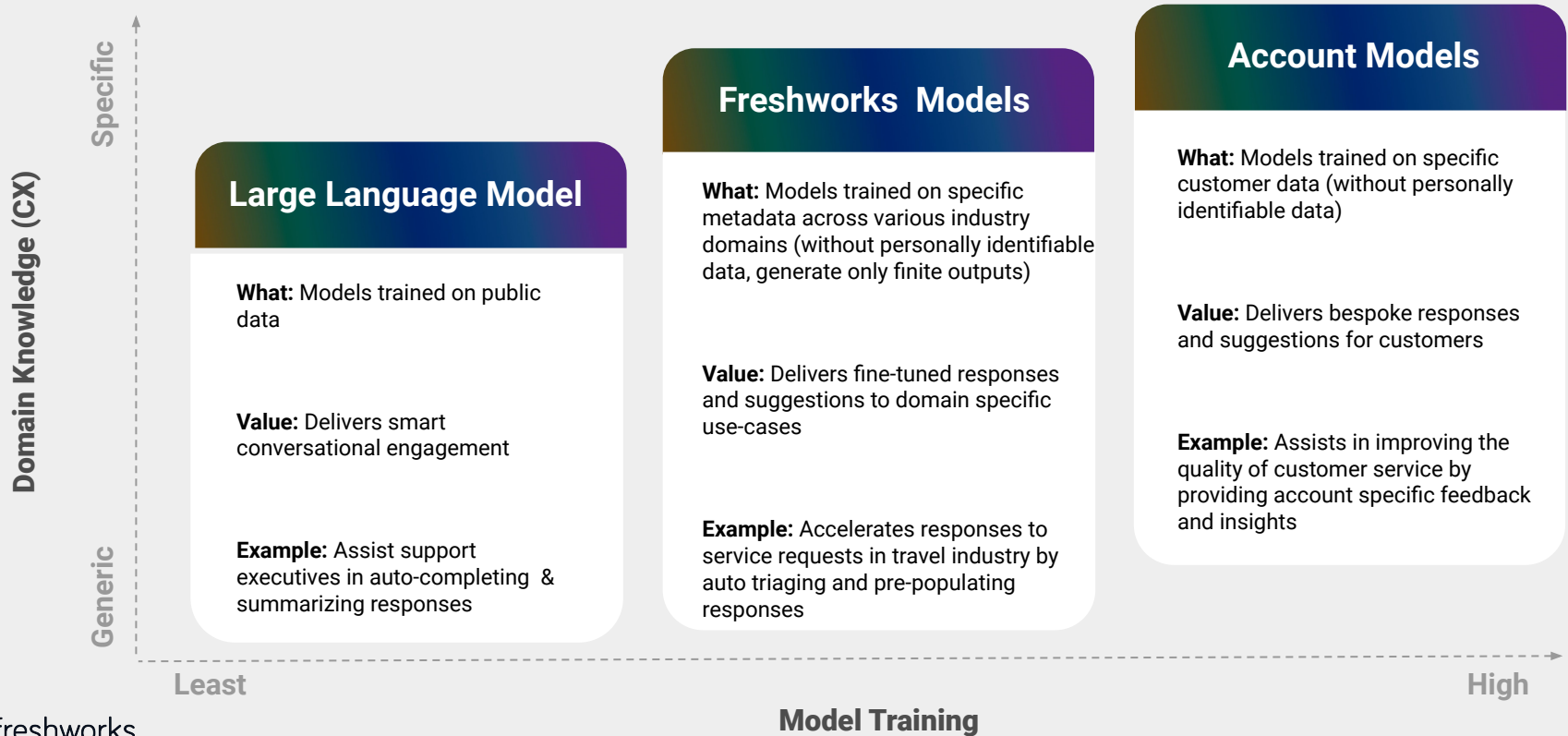


## Freddy Insights

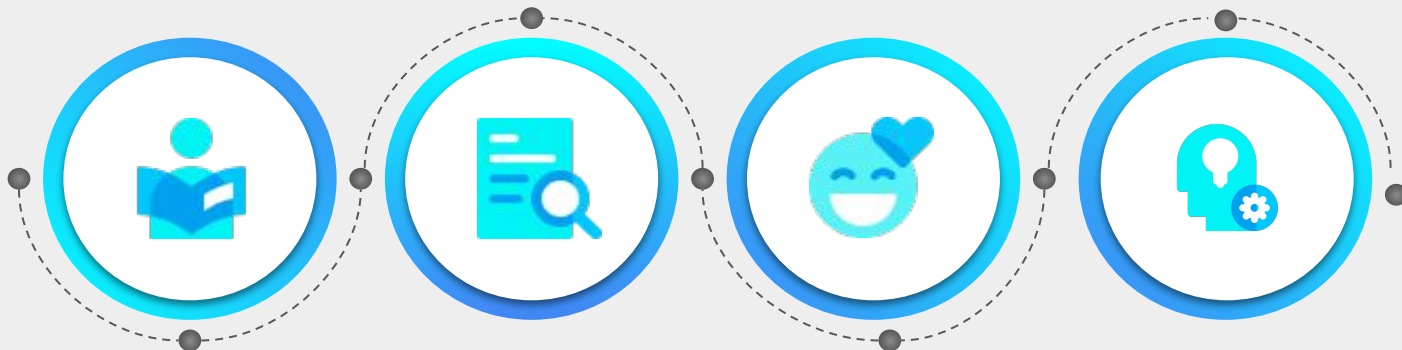
Gör det möjligt för administratörer och ledare att fatta datadrivna beslut för att optimera supportverksamheten.

Analysera kontinuerligt data för att få fram handlingsbara insikter och relevanta trender för ledare.

# Models tailor made for YOUR business



# Förankrade i principer för ansvarsfull AI



## **Safety & Security**

Säker och riskfri  
bearbetning

## **Privacy & Data Protection**

Pålitlig  
datahantering och  
incidenthantering

## **Responsibility & Accountability**

Ansvarsfull  
Maskininlärning

## **Fairness & Non-discrimination**

En inkluderande  
approach till AI

THOUGHT LEADERSHIP VIRTUAL EVENT

# The future of AI is here

A conversation between Microsoft & Freshworks

**2 time slots:**

**Date:** December 13th, 2023

**Time:** 9:00 AM PST or 11:00 AM CET

**Venue:** Virtual

[REGISTER NOW](#)



Join us for an exclusive opportunity to hear from AI experts where Girish Mathrubootham, Founder and CEO of Freshworks, sits down with Marco Casalaina, VP of Product Management, Azure Cognitive Services at Microsoft.

Girish and Marco will delve into the world of AI, discussing the integration of Microsoft Azure OpenAI Service into Freshworks' Freddy AI solutions to ensure the privacy and security of your data.

Discover how this partnership aligns with our shared vision for generative AI and the incredible opportunities it unlocks for customer support, sales, marketing, and employee experience.



# Kontakta oss



**Alexandra Blomberg Djuricic**

Senior Account Executives Sweden  
[alexandra.blomberg@freshworks.com](mailto:alexandra.blomberg@freshworks.com)



**Louise Hovhammar**

Business Development Manager Sweden  
[louise.hovhammar@freshworks.com](mailto:louise.hovhammar@freshworks.com)



# Tack!

# Att komma igång. Framgångsfaktorer.

**Identifiera rätt  
användningsområden  
och AI-modeller**

**Säkerställ  
datakvalitet**

**Välj lämpliga  
AI-tekniker och  
verktyg**