



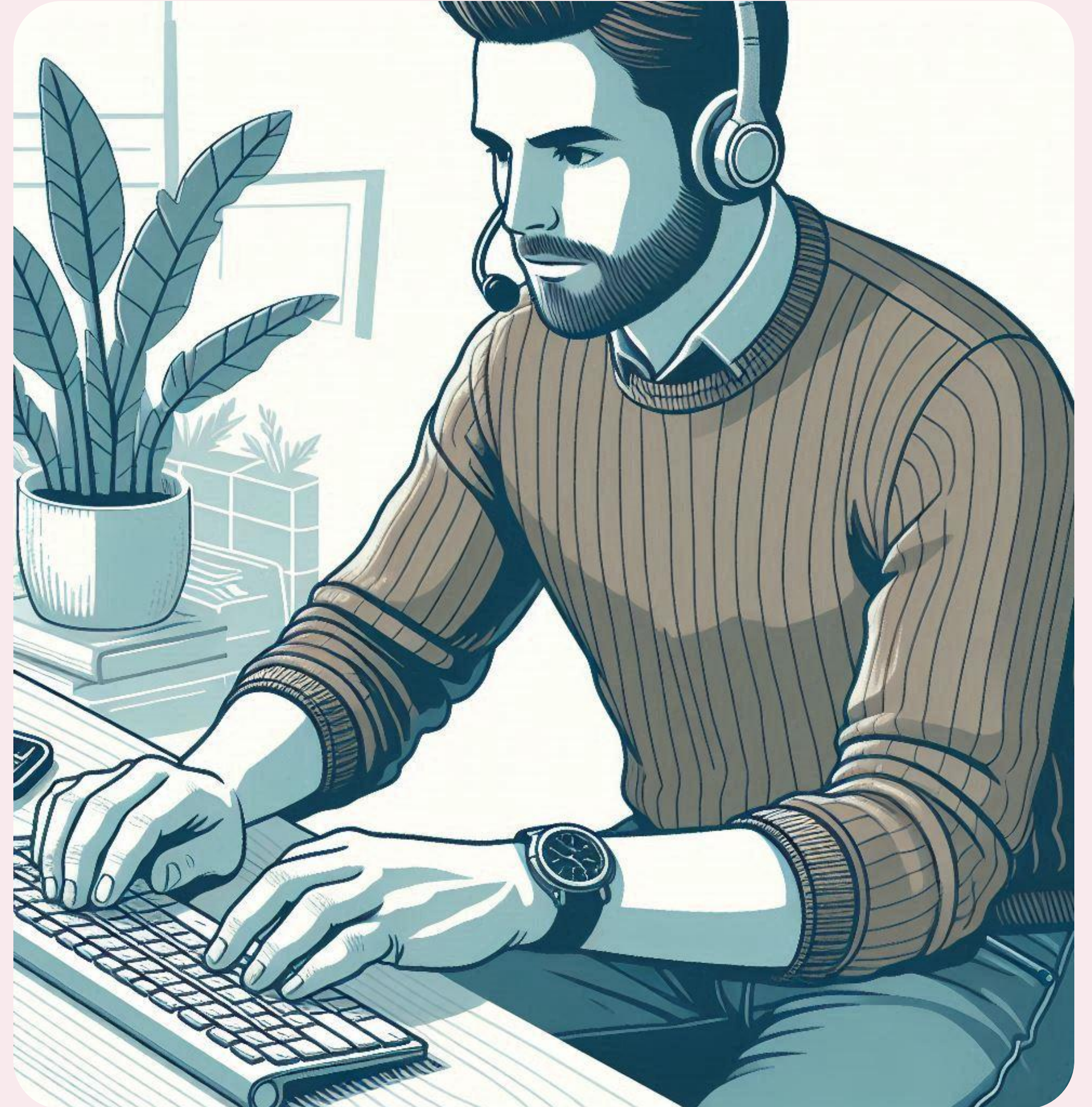
Gyldendal
100ÅR



ProsessPilotene

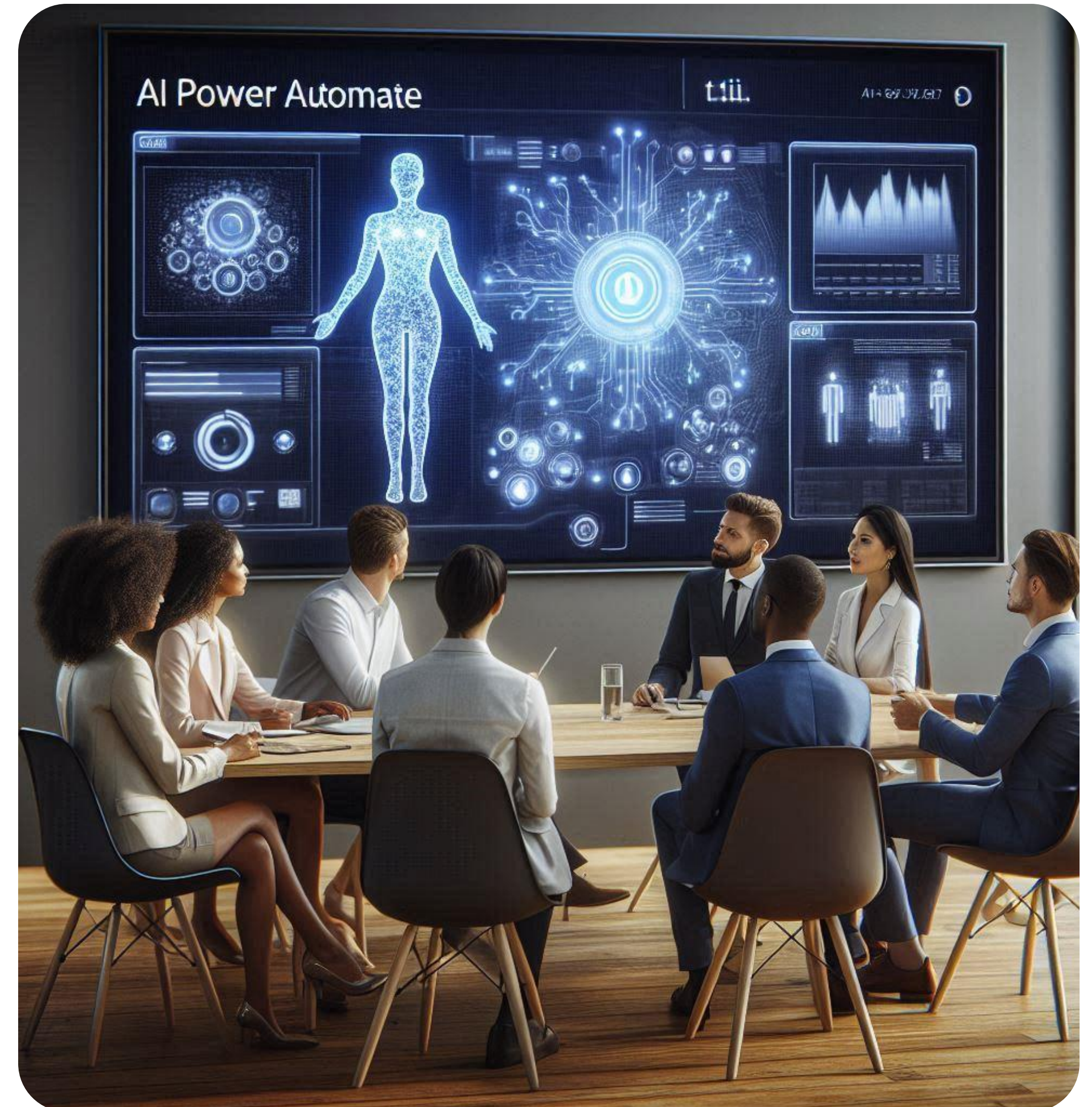
AI i Power Automate: Effektivisering av Kundeservice med AI

Forbedring av kundeopplevelsen med kunstig intelligens



Agenda:

- Introduksjon til AI i Power Automate
- AI Cheat Sheet fra Microsoft
- **Eksempel:** Deteksjon av autoreply i e-post til kundeservice
- Konklusjon og erfaringer
- Lisensiering
- Key takeaways





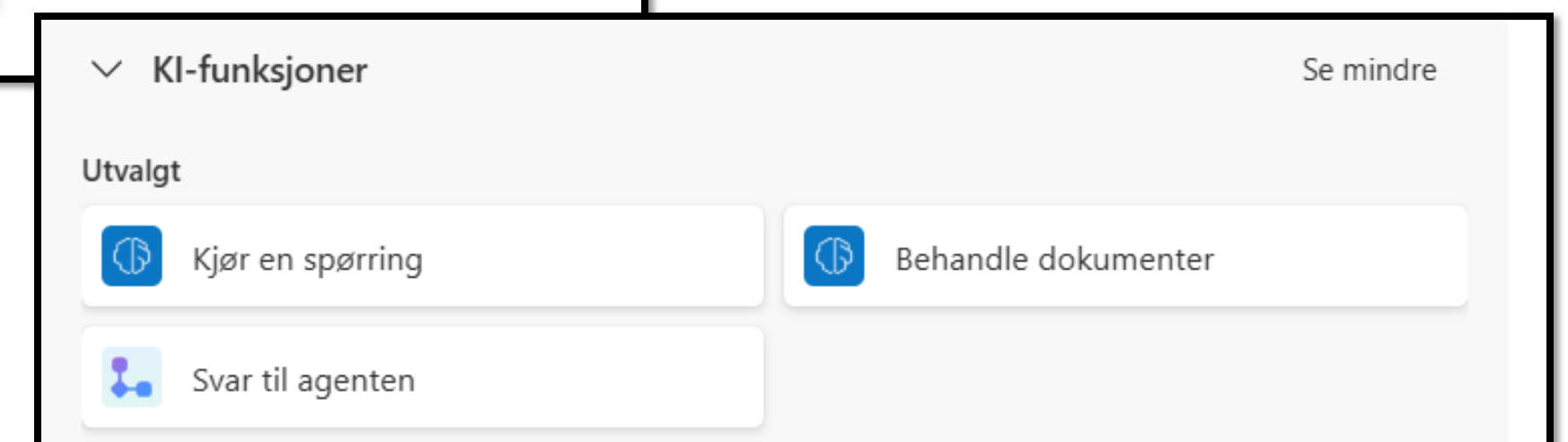
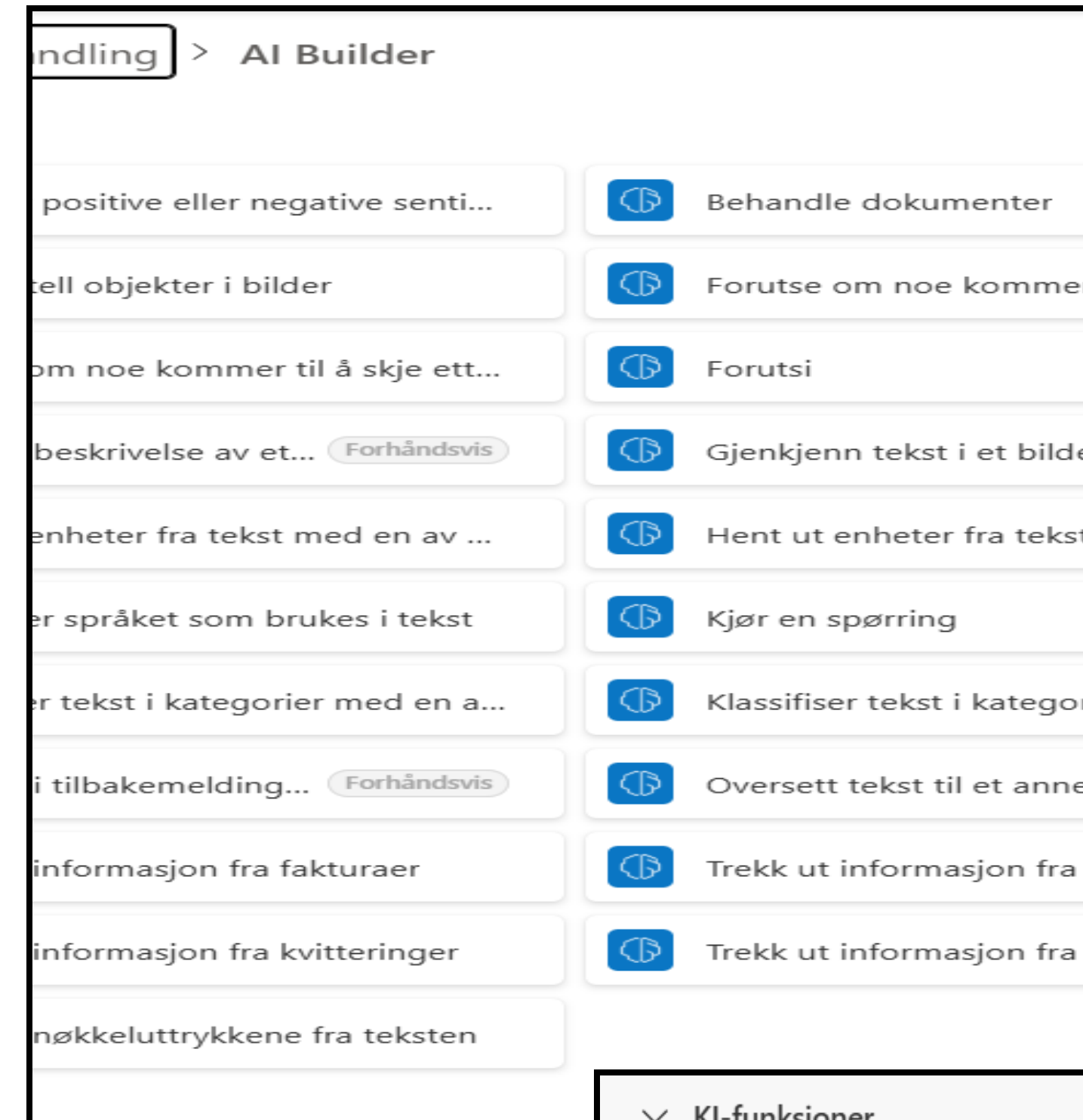
Men først: Hvor mange benytter AI i dag?

- Til enkle søk
- Til å finne svare på komplekse spørsmål
- Til å generere innhold og dokumenter
- Til å automatisere forretningsprosesser



AI Builder

- Hva?
- Hvorfor?
- Hvor finner jeg dette?
- Risiko?





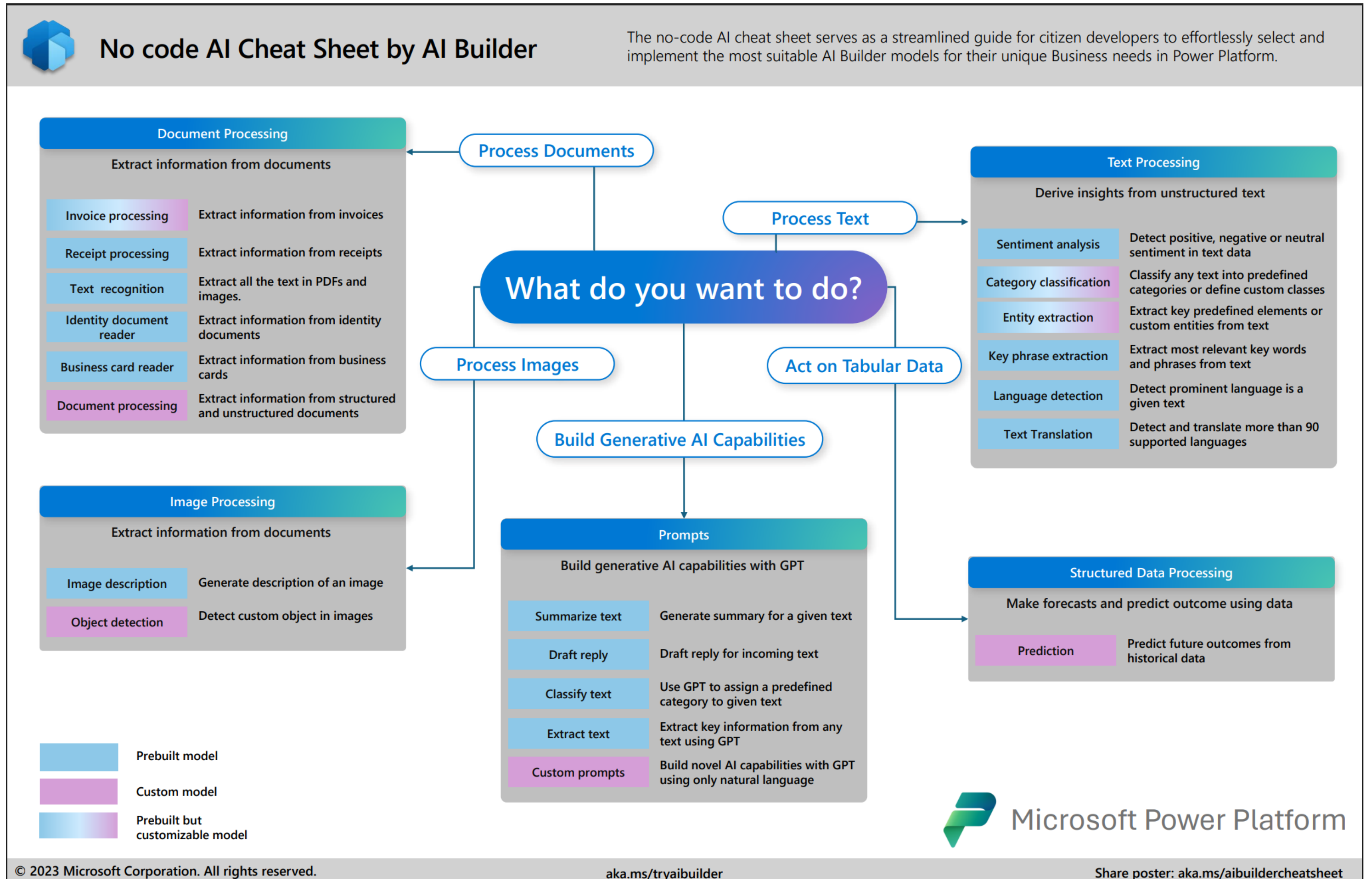
Fordeler med å bruke AI Builder

- **Automatisering av manuelle oppgaver**
- **Forbedret beslutningstaking**
- **Enkel implementering**
- **Integrasjon med Power Platform**





Bruk av «AI Cheat Sheet» fra Microsoft





Bruk av AI i forretningsprosesser:

- Se etter ineffektive og tidkrevende oppgaver
- Kartlegg behov og mål
- Test og evaluer
- Sikre god opplæring av ansatte





Eksempel: Deteksjon av autoreply til
kundeservice

Problemstillingen

E-posthenvendelse til vår kundeservice oppretter sak, og autoreply med bekreftelse og saksnummer går ut til kunde.

Hvis autoreply også er aktivert hos kunde skaper dette «ping-pong» inntil vi eller kunde stopper loopen.

Dette oppretter et stort antall nye saker, gir avvik i statistikk og skaper irritasjon hos de ansatte.





Gyldendal

Power Automate

Miljøer
Gyldendal CRM-Test

Hjem

Opprett

Maler

Lær

Mine flyter

Godkjenninger

Løsninger

Prosessutvinning

Skrivebordsflytaktivitet

AI-modeller

Hub for kunstig intelligens

Prompts

Tilkoblinger

Mer

Power Platform

Ledetekster

Lag ditt eget spørsmål

Lag egne KI-handlinger med naturlig språk

Populære maler

Å velge fra forhåndsdefinerte maler er den enkleste måten å begynne på, og du kan legge til tilpassinger.

Se alle malene

Oppsummer tekst

Opprett konsise sammendrag av tekst, for eksempel avsnitt, artikler...

Trekk ut informasjon fra tekst

Identifiser og trekk ut relevant informasjon fra dokumenter eller...

Klassifiser tekst

Tildel et sett med forhåndsbestilte kategorier til åpen tekst.

Sentimentanalyse av tekst

Forstå uttrykkene og meningene i en gitt tekst.

Svar på en klage

Håndter kundeklager mer effektivt.

Anonymisering og skjuling av tekst

Utvikle en prosess for å anonymisere eller skjule sensitiv...

Oppdag språk

Identifiser hovedspråket i en tekst.

Analyser ordhyppighet

Analyser hyppigheten til et ord i en tekst.

Identifiser teksttyper

Identifiser teksttypen. Eksempel: fortellende, argumenterende,...

Mål likheten eller ulikheten mellom to tekster

Angi prosentandelene av likheter og forskjeller i teksten.

Mine ledetekster

Delt med meg

Alle ledetekster

Søk i ledetekster

Navn	Eier	Tillatelse	Status	Sist endret ↓	Modelltype
Spørring for autoreply	PP Admin #	Eier	Publisert	For 2 t siden	egen spørring
AI is this an auto reply	PP Admin #	Eier	Publisert	For 4 d siden	egen spørring



Teknisk løsning

Egen spørring - Demo

AI is this an auto reply

Endringer gjelder overalt der denne spørringen brukes, og kan påvirke eksisterende virkemåte.

Instruksjoner

Analysér følgende epost og se om det er et automatisk svar eller bekreftelse på opprettet sak:

Body

 /returner true dersom det stemmer og false dersom ikke. resultatet skal være formet kun som true eller false

Navn

Body

Eksempeldata

Hei, jeg er på ferie fra og med 01.05.2025 til 30.05.2025
Dersom det haster kan du ringe support, leser epost sporadisk

Lukk

Modellsvar

true

+ Legg til innhold

Innhold generert av kunstig intelligens kan være feil. Kontroller at det er nøyaktig og relevant før du bruker det. [Les vilkårene](#)

2145 ms 23 kreditter

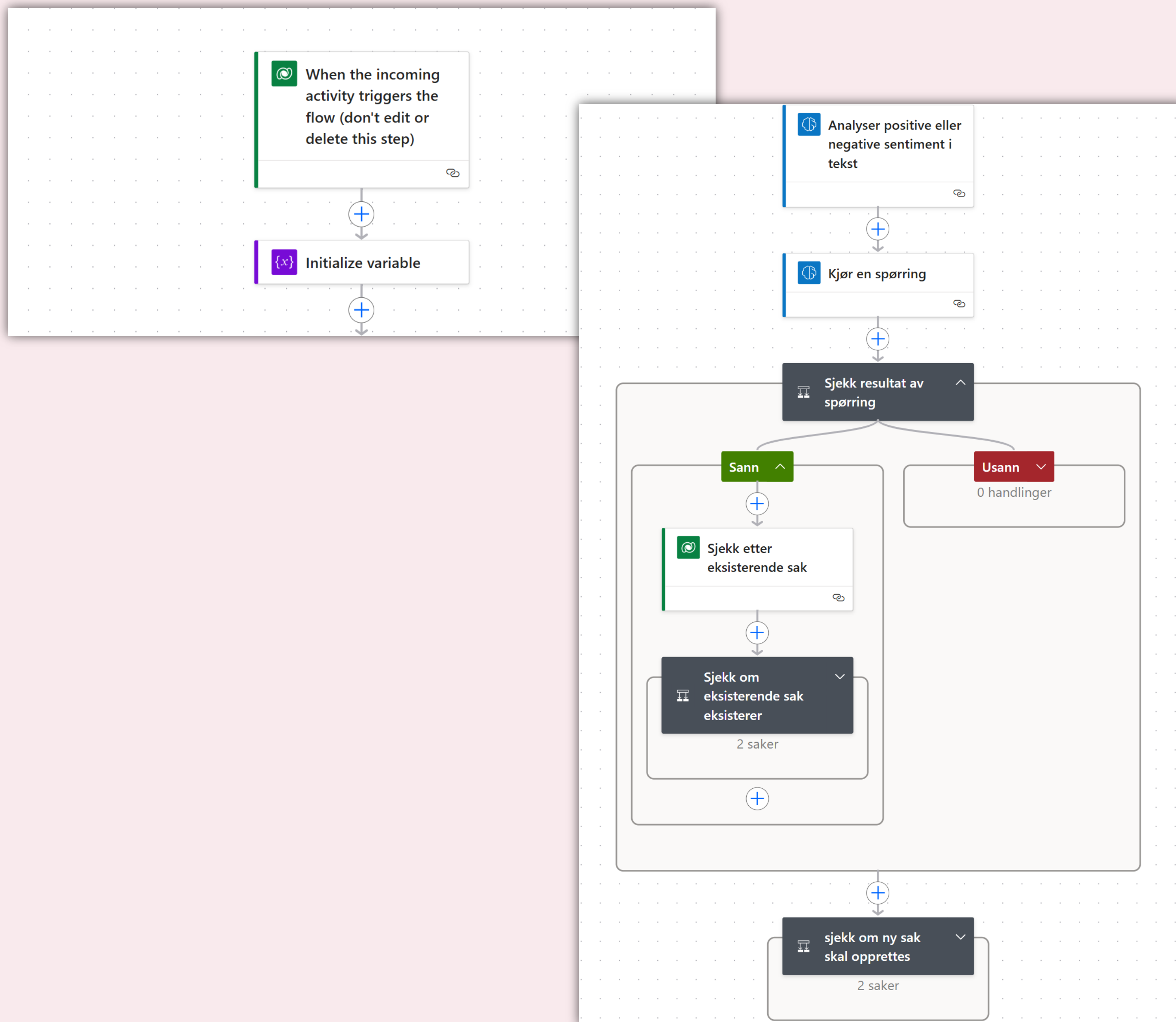
Tekst

Avbryt



Teknisk løsning

- ARC-regelverket
- Kjør spørring
- Logikk avhengig av resultatet



Konklusjon

- Fire usecase's for å validere løsning
- AI identifiserte autoreply i 98 % av tilfellene
- Kun svært sofistikerte forsøk klarte å lure AI
- Ikke nødvendig å skyte spurv med kanon!



Ute fra kontoret



Adrian Sjøholt
Til ● Dynamics test

Ekstern Ukryptert (ProsessPilotene)

😊 ⏪ Svar ⏪ Svar til alle

Hei, jeg har vært på ferie den siste uken og kanskje har dere allerede snakket med vår fantastiske kundeservice. Men jeg mangler et eksemplar av boken ute fra kontoret som skulle kommet 01.05

Med vennlig hilsen
Adrian Sjøholt
Senior løsningsarkitekt
+47 413 78 768
www.prosesspilotene.no



- Kategorisering
- Sentimentanalyse
- Personlige autoreply
- Forventet løsningstid på henvendelse
- FAQ

Andre mulige
bruksområder



Lisensiering

Instruksjoner

...

Modell: GPT-4o mini

Test

Analyser følgende epost og se om det er et automatisk svar eller bekreftelse på opprettet sak:

Body

 returner true dersom det stemmer og false dersom ikke. resultatet skal være formet kun som true eller false

+ Legg til innhold

Modellsvar

Utdata: Tekst

true

Innhold generert av kunstig intelligens kan være feil. Kontroller at det er nøyaktig og relevant før du bruker det. [Les vilkårene](#)

991 ms

3 kreditter

Instruksjoner

...

Modell: GPT-4o

Test

Analyser følgende epost og se om det er et automatisk svar eller bekreftelse på opprettet sak:

Body

 /returner true dersom det stemmer og false dersom ikke. resultatet skal være formet kun som true eller false

+ Legg til innhold

Modellsvar

Utdata: Tekst

true

Innhold generert av kunstig intelligens kan være feil. Kontroller at det er nøyaktig og relevant før du bruker det. [Les vilkårene](#)

619 ms

23 kreditter

License	Number of credits	Rules
AI Builder add-on (T1, T2, T3)	1,000,000	None.
Power Apps Premium	500	Maximum = 1,000,000 credits per tenant.
Power Apps per app	250	Maximum = 1,000,000 credits per tenant. Per app licenses purchased before November 2022 don't include any credits.
Power Automate Premium	5,000	Maximum = 1,000,000 credits per tenant.
Power Automate Process	5,000	Maximum = 1,000,000 credits per tenant.
Power Automate Hosted RPA add-on	5,000	Maximum = 1,000,000 credits per tenant.
Power Automate Unattended RPA add-on	5,000	Maximum = 1,000,000 credits per tenant.
Dynamics 365 F&O	20,000	Maximum = 20,000 credits per tenant.
Power Apps for Cloud for Sustainability USL Plus	25,000	None.



Key takeaways

Enkelt oppsett

AI Builder er low-code/no-code, og kan settes opp og forvaltes av personer uten mye teknisk kompetanse.

Automatisering av prosesser

Start med de enkle prosessene, oppgaver/prosesser som er repetetive/komplekse og skaper mye irritasjon og støy i organisasjonen.

Valg av modell

Valg av AI-modell påvirker resultatet, og prinsippet om at “du får det du betaler for” gjelder også her.



Gyldendal
100ÅR



ProsessPilotene