

”Digital medarbetare”

– en presentation av ett pilotprojekt



- Jag heter Skatti och i maj fick jag en provanställning i vår kundtjänst.
- Där chattar jag med våra kunder och hjälper dem med frågor kopplade till främst folkbokföring.



Varför Skatti?

- Framförallt vill vi lära oss och skaffa oss erfarenheter, genom att göra "på riktigt"
- Ta reda på vilka effekter en digital medarbetare kan bidra med



Hur går det till?

- Precis som för oss andra behöver vår digitala arbetare träna och lära för att göra ett bra jobb
- Tre certifierade AI-tränare från vår kundtjänst tränar vår digitala medarbetare på heltid.
- Under skalet har vi en upptränad form av AI som gör att den väldigt pricksäkert förstår vad användaren har för avsikt.



Om uppdraget Digital medarbetare

- Dialogen sker text-till-text och på svenska.
- Ingen identifiering behövs eller är möjlig
- Dialogerna går inte att skicka vidare till ”verklig” handläggare



*”Träning, Träning,
och åter Träning”*



Ett uppdrag – Två takter

Träning:
(Agilt)



Införande:
(Traditionellt)



Innovation och traditionell utveckling – samtidigt!

Lansering i tre steg





”Inflyttningsfest” på skatteverket.se



”Inflyttningsfest” på Skatteverket





106 303

konversationer

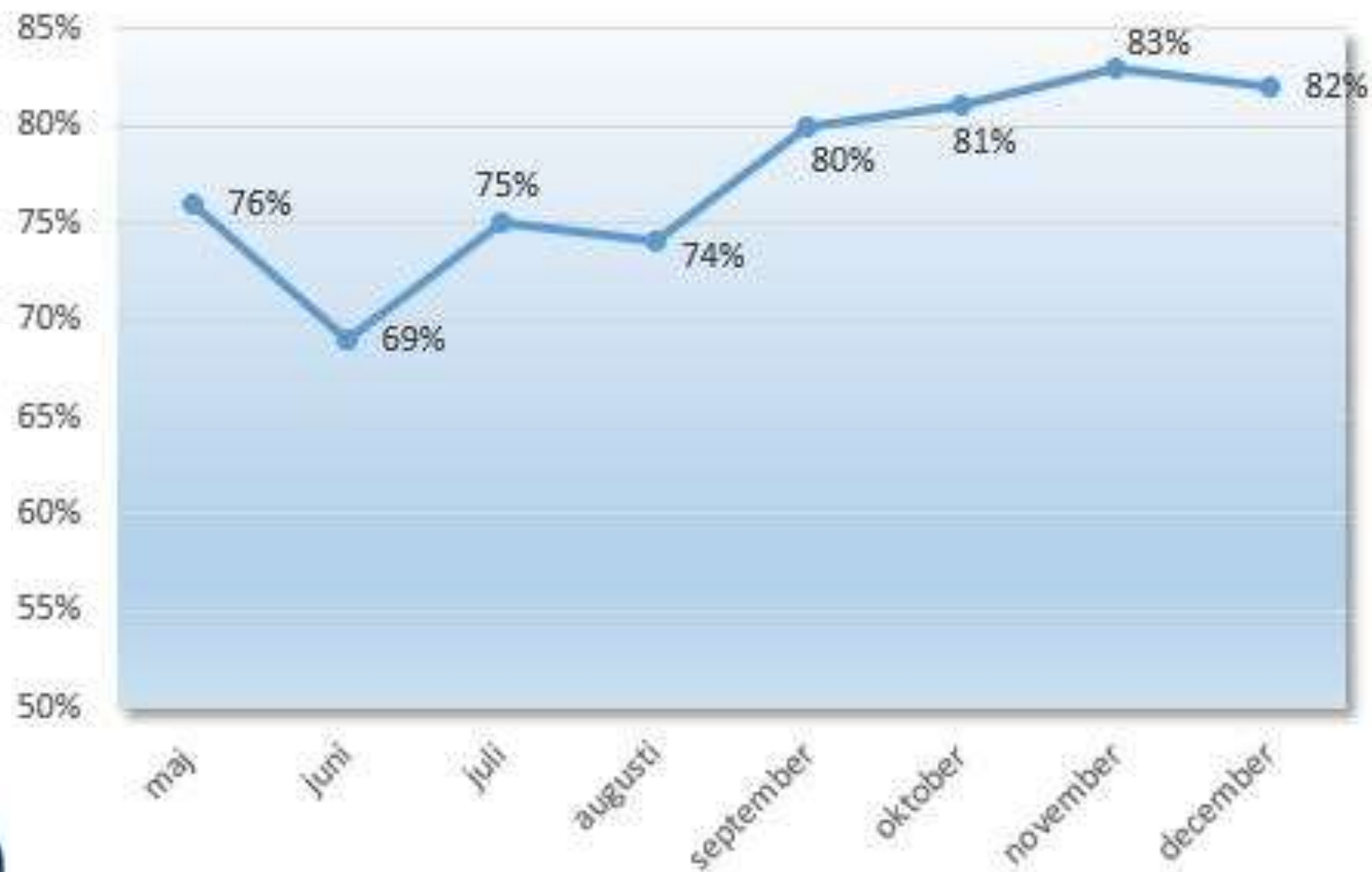
Antal konversationer med Skatti 2018



Frågor?
Chatta med mig!



Andel konversationer där Skatti har förstått frågan och hjälpt



Användarenkät visar på kundnyttan, betyg 1-4

3,8

Att chatta är snabbt och smidigt alternativ för att få svar på mina frågor

3,6

Jag tycker att jag fick hjälp med min fråga

3,9

Jag tycker att bemötandet var trevligt

3,4

Jag kommer inte att behöva kontakta Skatteverket på annat sätt efter att jag chattat klart

A cartoon robot with a white face and blue outline is shown from the chest up. It has large, dark blue eyes and a simple smile. A thought bubble originates from its head, containing a red stamp that reads 'ANSTÄLLD' in bold, uppercase letters. The stamp is tilted and has a white background with a red border. Behind the stamp, there are several blue-outlined rectangular shapes representing documents or forms. The background is a solid yellow color.

ANSTÄLLD

Ambitionen för 2019

- Fortsätta sprida och dela våra erfarenheter från Skatti
- Från mars ska Skatti kunna svara på frågor runt hela privatpersonområdet, inklusive inkomstdeklarationen.
- Ny utvärdering efter deklarationsperioden 2019, därefter beslut om nästa steg.
- Eventuellt prova inloggat läge eller eskalering till mänsklig chatt

