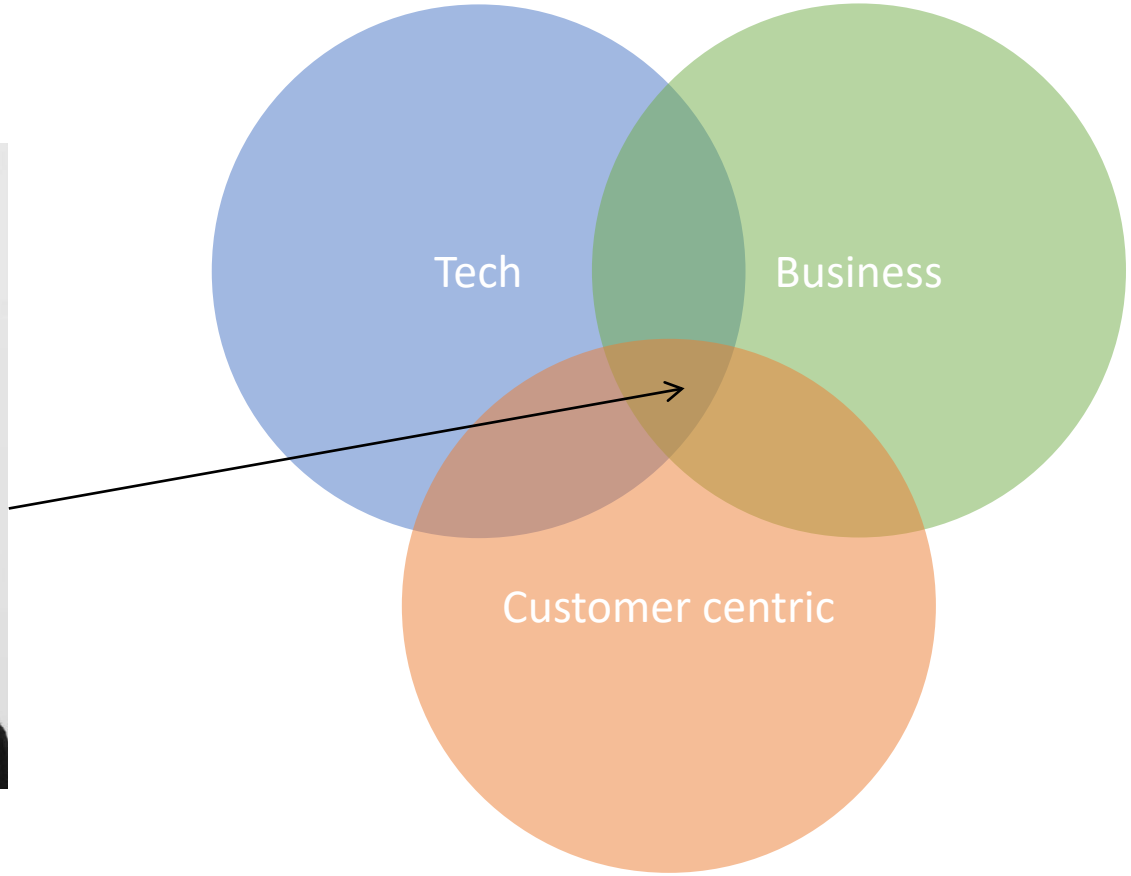
Optimering av kundupplevelsen med hjälp av AI

Andreas Kardell





andreas.kardell@gmail.com
https://www.linkedin.com/in/andreaskardell/


MAT SMART
proffsmagasinet
Skruvat.se
BRUMMER & PARTNERS
UPPSALA UNIVERSITET
> NORRSKEN IMPACT ACCELERATOR
Quizrr®
elwotools
1995 - 2000
2000 - 2013
2013 - 2015
2015 - 2018
2018 - 2023

Optimering (= förbättra)



gibsonbiddle.com

"Customer obsession — Putting the customer at the center of everything you do, to delight customers in hard-to copy, margin-enhancing ways, to invent the future"

— Gibson Biddle, former VP of Product at Netflix

Delight customers	V
Hard to copy	V
Margin enhancing	V

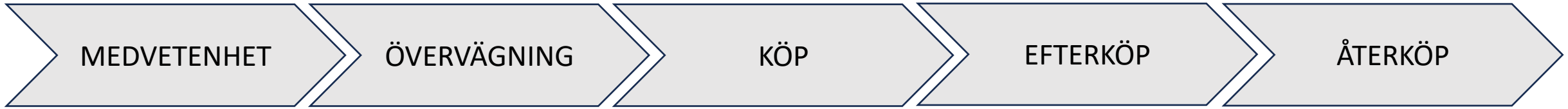
av kundupplevelsen

- Varumärke
- Online/offline marknadsföring
- PR
- Direktkommunikation
- Sök
- Nöjda kunder (mun-till-mun)

- Hemsidan/mobilapp
- Navigering
- Sök
- Innehåll
- Produktrekommendationer
- …

- Leverans
- Kundtjänst
- Chat/Q&A

- Relevant kommunikation
- Personalisering
- Lojalitetsprogram
- Kampanjer



av kundupplevelsen

- Varumärke
- Online/offline marknadsföring
- PR
- Direktkommunikation
- Sök
- Nöjda kunder (mun-till-mun)

- Hemsidan/mobilapp
- Navigering
- Sök
- Innehåll
- Produktrekommendationer
- …

- Leverans
- Kundtjänst
- Chat/Q&A

- Relevant kommunikation
- Personalisering
- Lojalitetsprogram
- Kampanjer

MEDVETENHET → ÖVERVÄGNING → KÖP/SÄLJ → EFTERKÖP/SÄLJ → ÅTERKÖP/SÄLJ

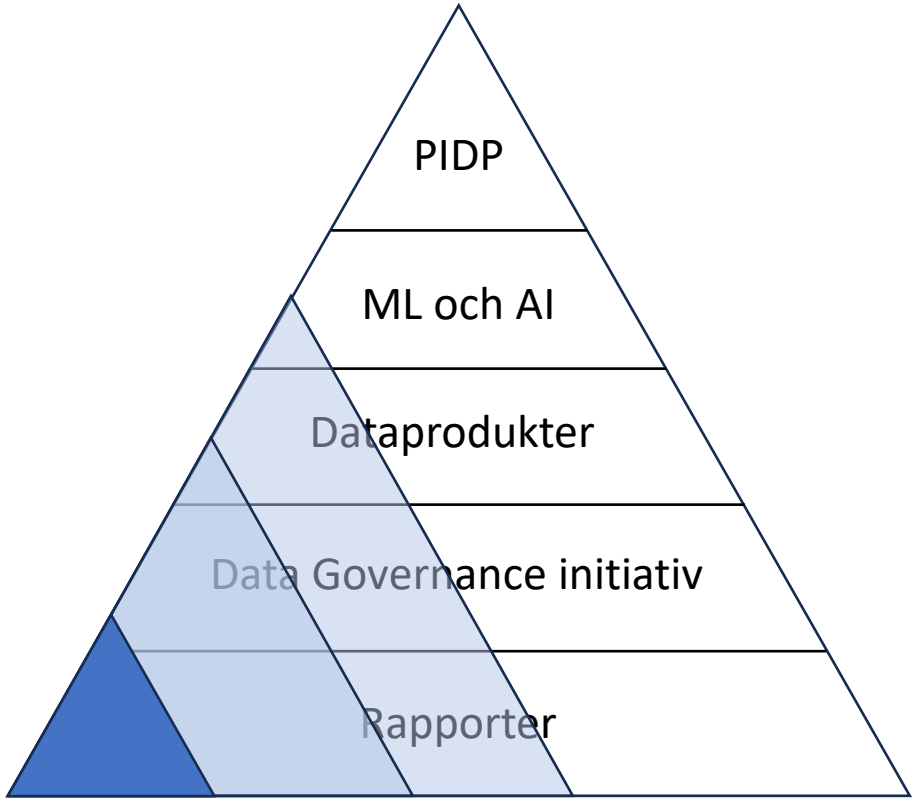
- Varumärke
- Offline marknadsföring
- PR
- Email / telefon
- Sök

- Excel/pdf/email
- Förhandling
- Inköp

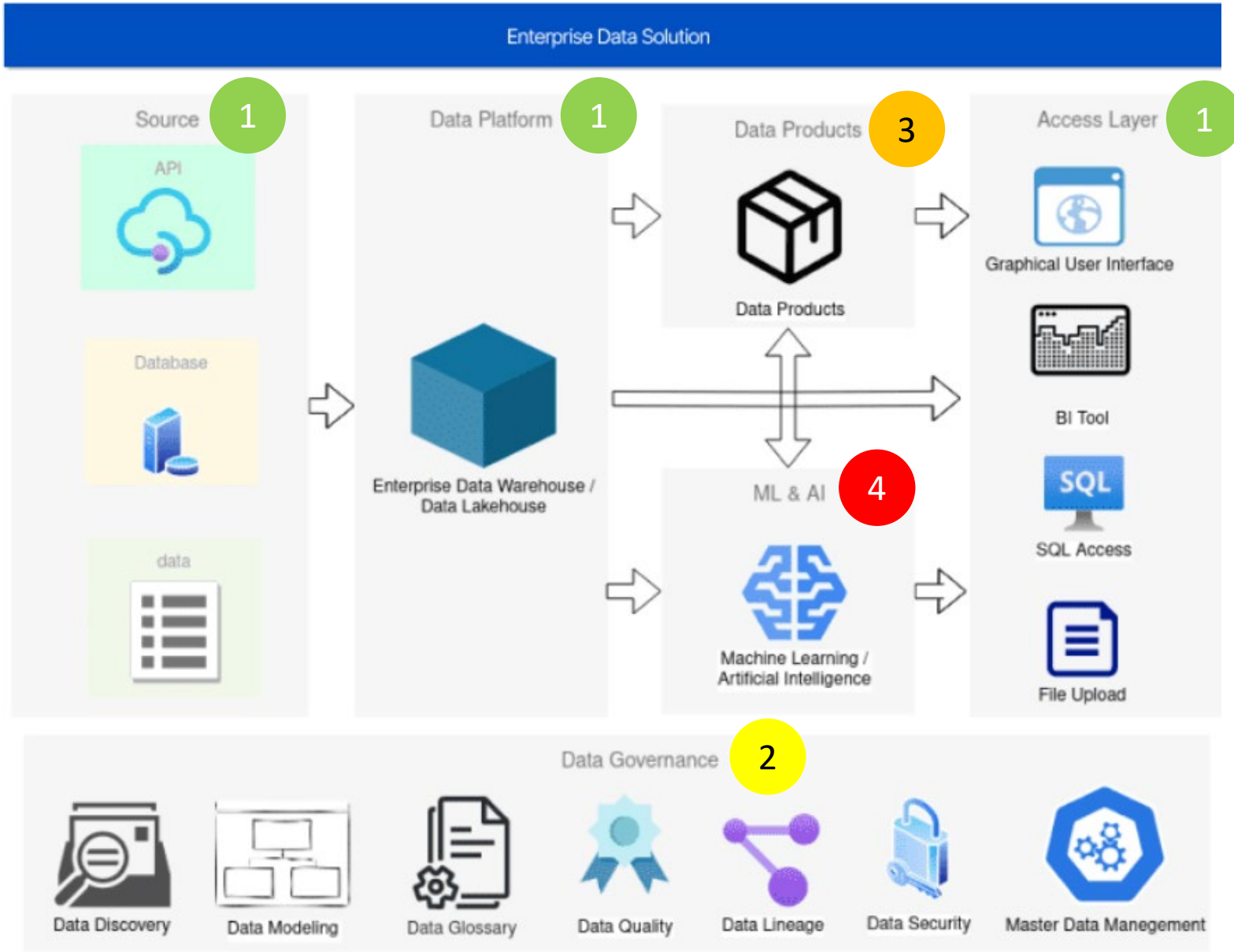
- Speditör
- Betalning
- Dispyter

- Email / telefon

med hjälp av AI

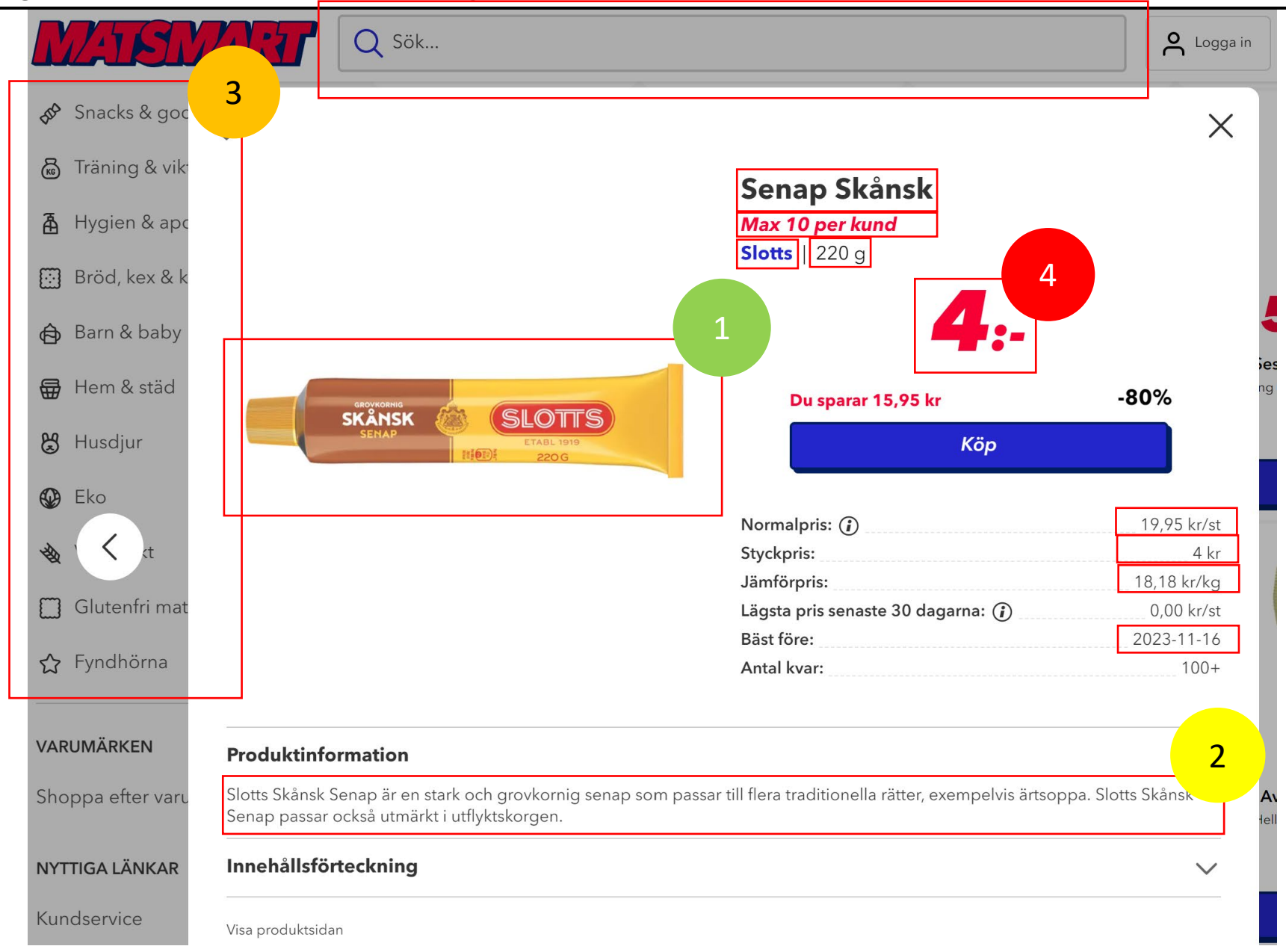


- Nivå 1 – samla alla datakällor, ge tillgång till alla anställda
- Nivå 2 – datamodellering, -ordlista, -ursprung, -kvalitet, -säkerhet
- Nivå 3 – dataprodukter
- Nivå 4 – ML och AI
- Nivå 5 – ”Proaktiv Intelligent Dataplattform”



Nivå 1 – 4

KDNuggets.com


MATSMART
Sök...
Logga in
3
Snacks & god
Träning & vikt
Hygien & apo
Bröd, kex & k
Barn & baby
Hem & städ
Husdjur
Eko
Glutenfri mat
Fyndhörna
VARUMÄRKEN
Shoppa efter varu
NYTTIGA LÄNKAR
Kundservice
Senap Skånsk
Max 10 per kund
Slotts | 220 g
1
4
4:-
Du sparar 15,95 kr
-80%
Köp
Normalpris: 19,95 kr/st
Styckpris: 4 kr
Jämförpris: 18,18 kr/kg
Lägsta pris senaste 30 dagarna: 0,00 kr/st
Bäst före: 2023-11-16
Antal kvar: 100+
2
Produktinformation
Slotts Skånsk Senap är en stark och grovkornig senap som passar till flera traditionella rätter, exempelvis ärtsoppa. Slotts Skånsk Senap passar också utmärkt i utflyktskorgen.
Innehållsförteckning
Visa produktsidan

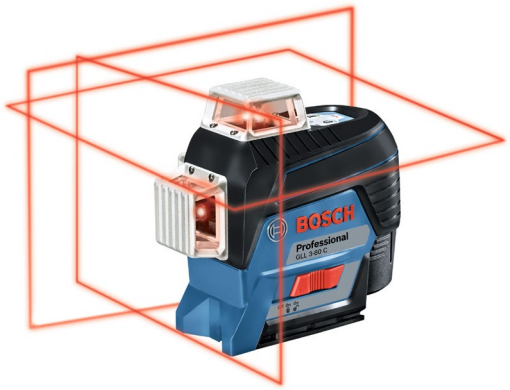
Case #1 - bilder

Problem:

- +20 000 produktbilder i olika format/storlek

Bet:

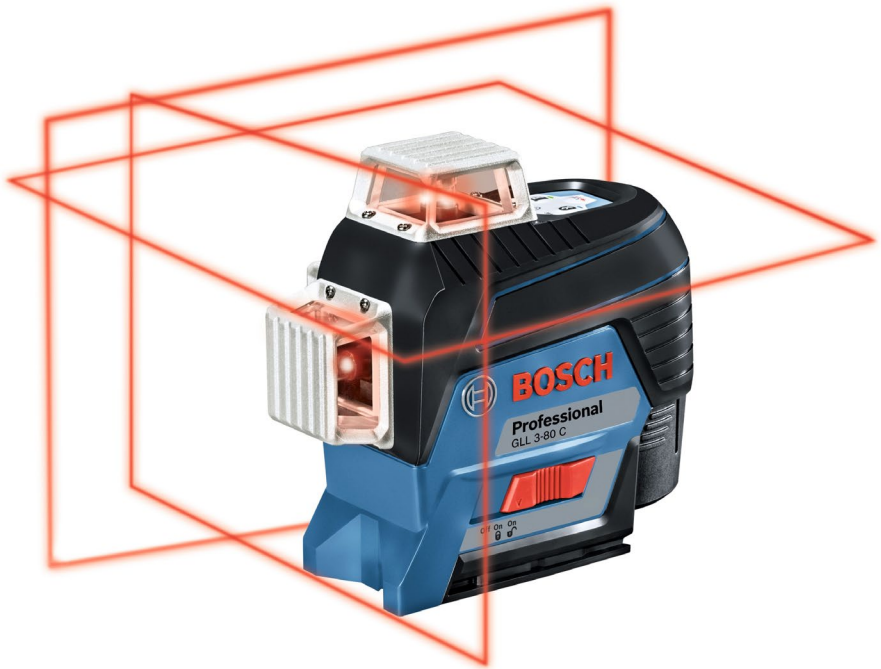
- Använd AI-verktyg för att göra friläggningen





Case #1 - bilder

Lösning:



original



Delight customers	X/V
Hard to copy	?
Margin enhancing	V

Case #2 - produktbeskrivning

Problem:

- Miljontals produkter på Shopify’s plattform utan produktbeskrivning

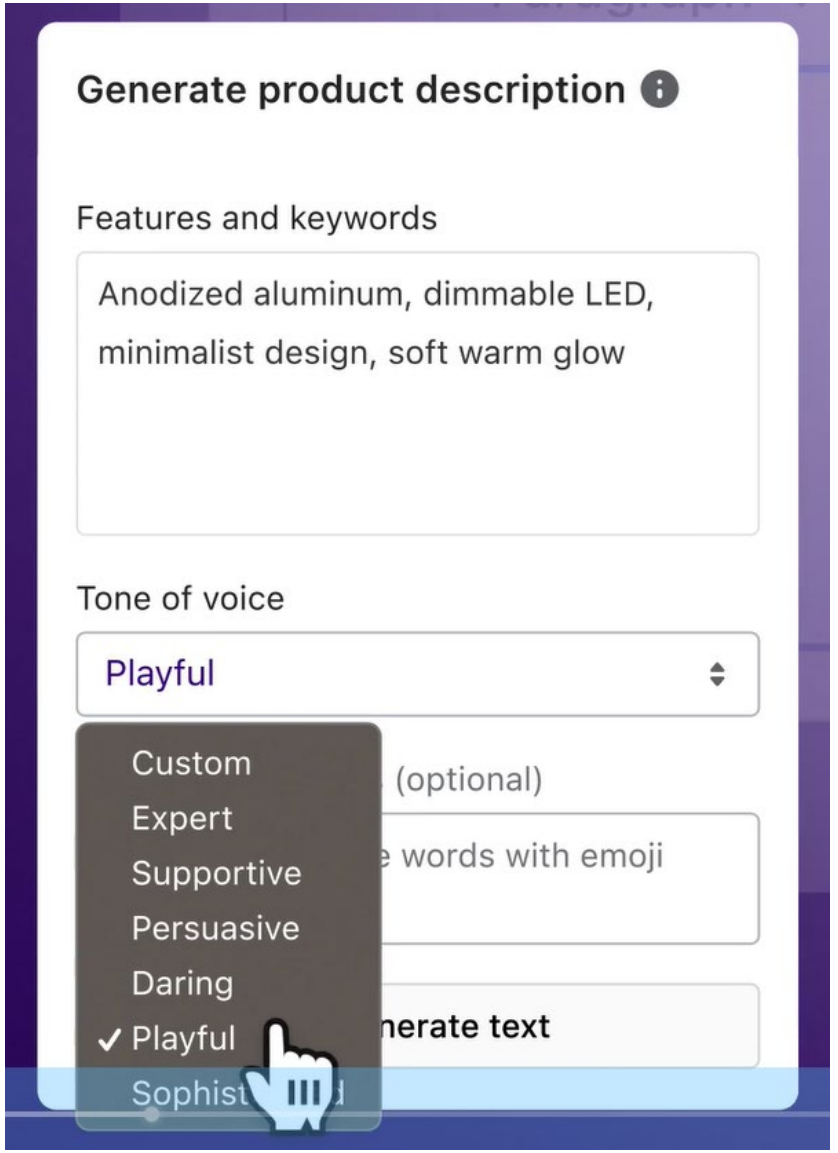
Bet:

- Shopify AI genererade produktbeskrivningar - “Shopify Magic”



Case #2





Suggestion

With its minimalist design and dimmable, warm glow, our portable LED lamp is the ultimate accessory for any setting. Whether you're camping and need a little extra light to guide your way, or just trying to set the mood for a romantic dinner at home, this lamp has got you covered. Its portable design makes it a great companion for any adventure. Let this lamp light your way today.

Delight customers	V
Hard to copy	X
Margin enhancing	V

Case #3 - produktkategori

Problem:

- +100 000 produkter att berika
- 100-tals leverantörer med produktdata

Bet:

- Sammanställ text från produktdata, samt texter om varje produktkategori. Använd sentence similarity transformers för att räkna ut en cosine similarity mellan alla par av produkter och kategorier, kategorisera efter högst cosine

Case #3 - produktkategori

Lösning:

- Utgå från Kungliga Biblioteket (KB) tre svenska språkmodeller baserade på Googles "BERT”
- Kategori leverantör <> egen kategori
- Ändra processen helt med hjälp av AI

supCatDescr	categoryCode	categoryName	categoryDescription	cosineSimilarityScor
Tillbehör för multiver	accessory-multitool-1	Tillbehör multiverktyg		0.9789
Tillbehör hyvlar	accessory-saw	Tillbehör såga		0.9232(
Tillbehör fräsar	accessory-cutters	Tillbehör fräsar		1
Avrundningsfräsar	groove-cutters	Notfräsar		0.958

[KB.se](KB.se)

Delight customers	X
Hard to copy	V
Margin enhancing	V

Case #4 - prissättning

Problem:

- Matsmart köper in 15-50 ny produkter varje dag
- Delvis styrt av slumpen, delvis går att påverka
- Vilket sortiment driver försäljning om 15-30 dagar?
- Vilken volym kan säljas och till vilken pris?
- Hur mycket kapital binds i lagret?

Bet:

- Automatiserat prisstöd

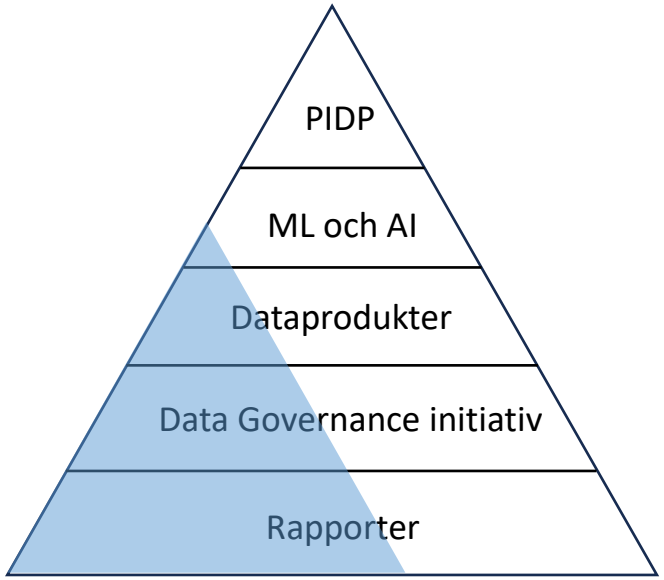
Case #4 – automatiserat prisstöd

Lösning:

- Algoritm/”produkt” som datateamet tagit fram
- Optimerar marginaler
- Reducerar kritiskt lager
- Styr försäljningspris baserat på den kommersiella strategin

Nu: baserat på lager, försäljningstakt, marginaler

Framåt: konkurrentpriser, säsong, **kundbeteende**



Delight customers	V
Hard to copy	V
Margin enhancing	V

Case #5 – personalisering/relevant kommunikation

Problem:

- Det tar för lång tid att hitta ”rätt” produkter och ”fylla varukorgen”
- Kunderna får för många nyhetsbrev med olika budskap i alla kanaler

Bet:

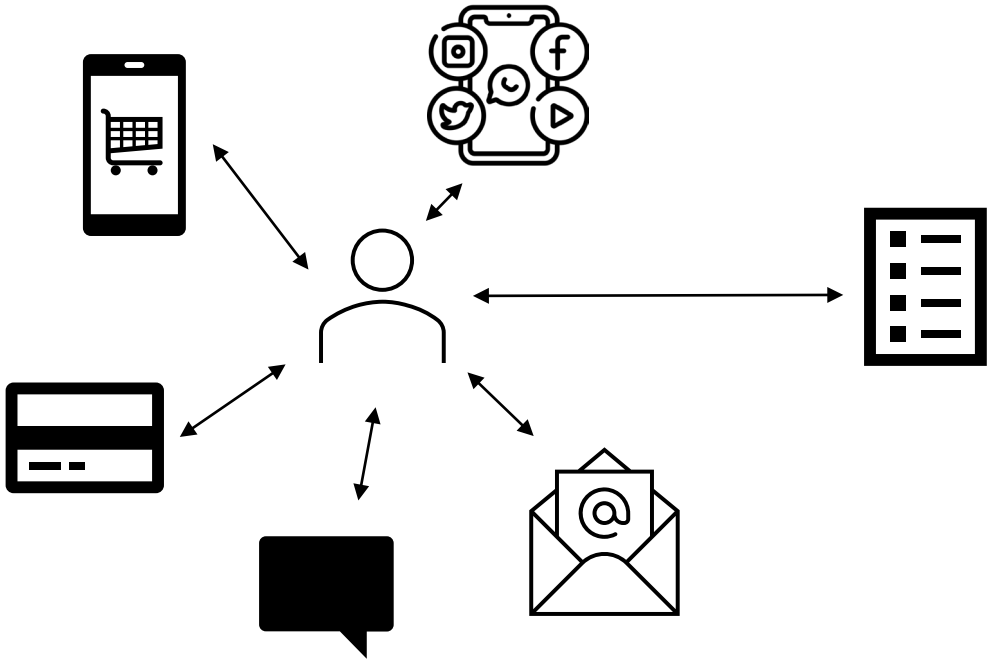
- Omnichannel personalisering

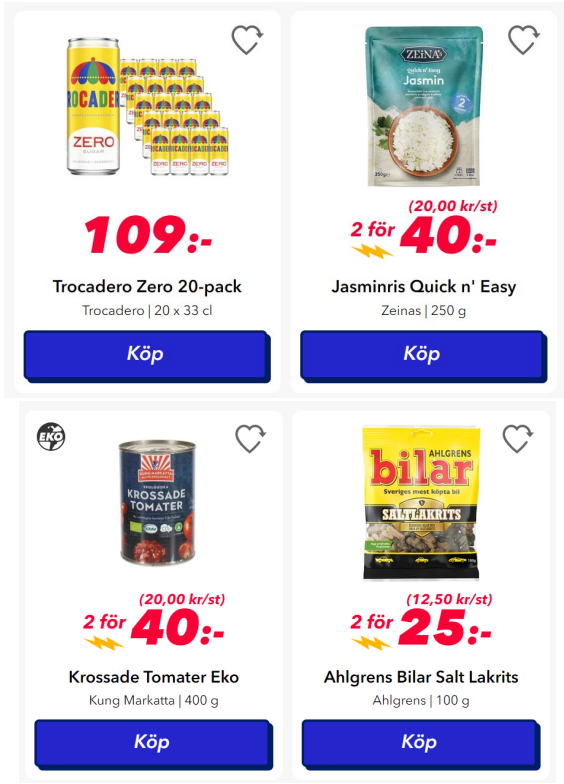
Case #5 – omnichannel personalisering

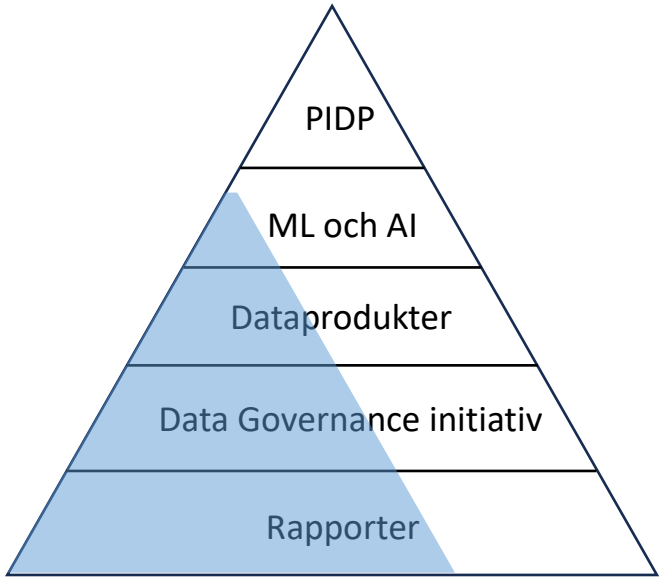
Lösning:

- Omnichannel personalisering
- 360 kundidentifiering
- Personliga produktrekommendationer i feed

Case #5 – omnichannel personalisering



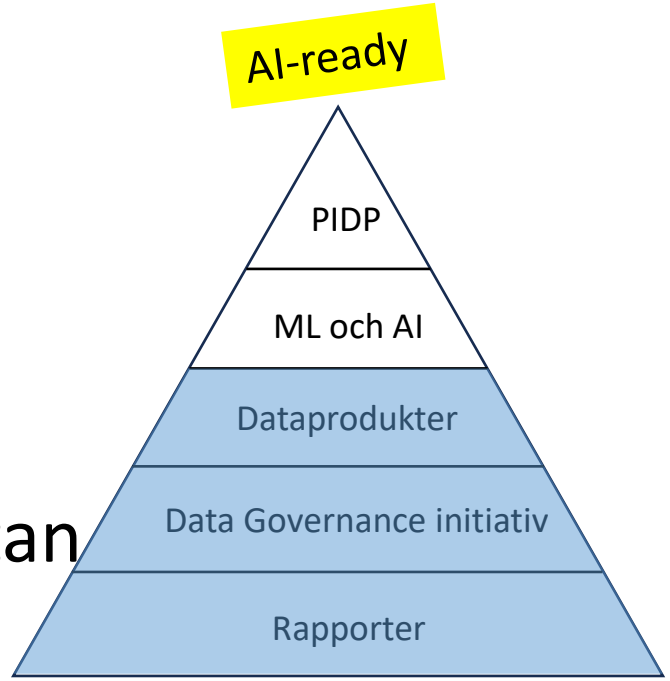




Delight customers	V
Hard to copy	V
Margin enhancing	?/V

Sammanfattning

- AI-strategi
  - Driv adaption av AI från ledningsnviå
- Utgå från kundupplevelsen
  - Vad är problemet?
  - Hur kan vi enklast lösta problemet (med eller utan AI)
- Mät värdeskapande/nyttan



Delight customers	V
Hard to copy	V
Margin enhancing	V

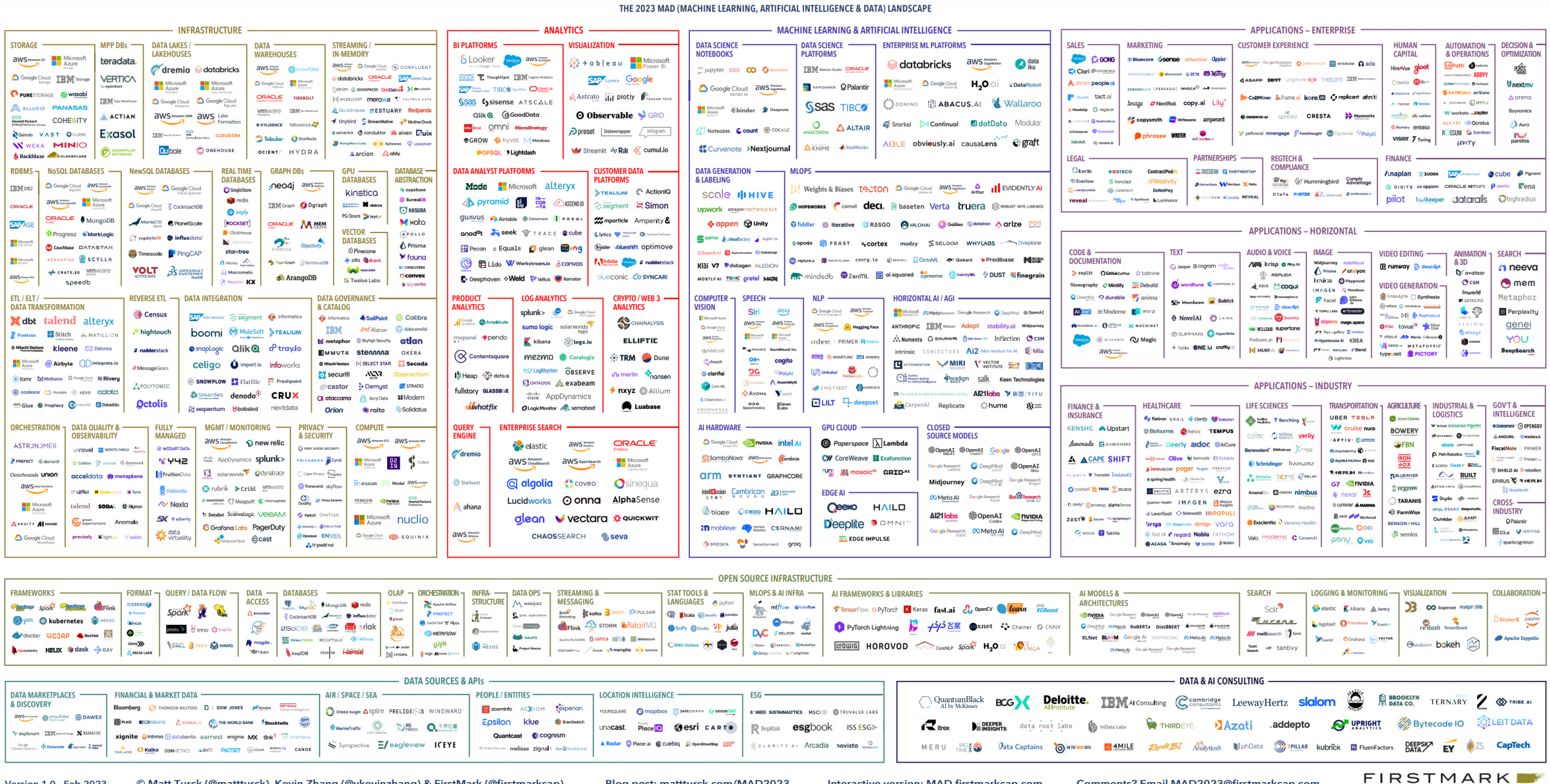
Bonus

- VC bolaget FirstMark's årliga sammanställning av Matt Turck
- Machine learning, AI, and Data (MAD) landscape
- År 2012 - 139 logo/företag
- År 2023 - 1416 logo/företag

mattturck.com/mad2023/

Optimering av kundupplevelsen med hjälp av AI

Andreas Kardell



FIRSTMARK
EARLY STAGE VENTURE CAPITAL