

# Strategiplan for kundeo- plevelse

August 2020

# Indhold

Introduktion .....	3
Nye realiteter på markedet .....	4
Derfor er CX vigtigt .....	5
En strategisk struktur for CX-transformation .....	7
Søjle: Involvering af kunderne .....	8
Skabelse af skalerbare 1:1-interaktioner .....	9
Give kunderne mulighed for at præstere på egen hånd .....	11
Forudse kundernes behov .....	13
Næste skridt til forbedring af dit kundeengagement .....	15
Søjle: Styrkelse af medarbejderne .....	16
Opbygning af 360-graderskunde profiler .....	17
Konstant strømlining, samarbejde hvor som helst .....	19
Integration af intelligent assistance i workflows .....	21
De næste skridt til at styrke dine medarbejdere .....	24
Søjle: Optimering af driften .....	25
Eliminering af organisatoriske siloopdelinger .....	26
Muliggørelse af smidighed i driften .....	29
Optimering af driften i realtid .....	31
Fremtidsprognoser for at sikre succes .....	33
Næste skridt imod at optimere din drift .....	35
Nøgler til vellykket CX-transformation .....	36
Om Microsoft Dynamics 365 / PSFK .....	38

# Introduktion

I dag er næsten alle kundeoplevelser i enhver branche – fra detailhandel til bankvirksomhed for privatkunder og produktion – drevet eller understøttet af digital teknologi.

Kunderne forventer opmærksomhed og on-demand-service i alle dele af processen, fra salgsfremstød til ordregennemførelse og support efter salg. For at kunne indfri kundernes forventninger skal virksomheder investere i den rette teknologi til at styrke proaktive, personlige oplevelser og service.

Potentialet i vore dages nye CX-teknologier er spændende. Fra maskinlæring til naturlig sprogbehandling og mixed reality lover nutidens virksomhedsværktøjer og -platforme at ændre den måde, virksomheder interagerer med kunder på, den hastighed, hvormed de skalerer, og den nøjagtighed, hvormed de fremsætter anbefalinger og foretager fejlfinding. Hver kundeinteraktion giver virksomheder mulighed for at få mere at vide om hver enkelt kunde og forbedre hele processen via service og teknologi.

Selvom virksomhederne anerkender potentialet for teknologi til forbedring af CX, er det svært at tilpasse nye løsninger til de rette afdelinger og kundescenarier med henblik på at realisere deres sande værdi. Virksomhedsteknologien er kun nyttig i det omfang, den bliver forstået og udnyttet af medarbejderne. Virksomhedsledere er nødt til at forstå, hvordan hver enkelt CX-teknologiinvestering eller -beslutning vil styrke deres teams i at udmærke sig inden for kundeengagement og driftseffektivitet.

Når der fokuseres på de rigtige problemer, mål og målinger, fungerer digitale løsninger i forening og driver en virksomhed i retning af øget kundetilfredshed og succes. Denne trendrapport er designet til at udforske de nyeste virksomhedsteknologier og forklare, hvordan de påvirker CX via kundeengagement, medarbejdernes produktivitet og driftseffektiviteten. Samlet er disse systemer i stand til at levere moderne, samlede kundeoplevelser – hvilket hjælper din virksomhed med at overgå dine konkurrenter og, endnu vigtigere, dine kunders forventninger.

# Nye realiteter på markedet

## Kundeengagementet har udviklet sig

Verden er nu primært mobil og digitalt flydende. Som følge heraf forventer kunderne, at brands og virksomheder altid er tilgængelige på rette tid og sted og leveringsdygtige i ensartede, bekvemme og personlige oplevelser.

## Tilliden til brands og virksomheder er eroderet

Sociale medier har forstærket kundens stemme og demokratiseret indflydelsen og adgangen til oplysninger. Udtalelser fra venner og ligemænd har større betydning, og det er nemmere end nogensinde at gå over til en konkurrent. Kunderne har kontrollen nu.

## Kunder og markeder agerer i realtid

Ældre systemer og siloopdelte aktiviteter kan ikke længere holde trit. For at få succes er det nødvendigt for brands og virksomheder at gøre deres medarbejdere og processer i stand til at reagere hurtigt på forandringer, efterhånden som de sker, for at kunne levere ekstraordinære oplevelser og opfange nye indtjeningsmuligheder.

## Data er den mest værdifulde ressource

Brands og virksomheder ligger inde med et væld af oplysninger genereret fra interne aktiviteter og kundeinteraktioner på tværs af kanaler og platforme, men en stor del af potentialet går til spilde. For virkelig at kunne udnytte dem er virksomhederne nødt til at anlægge en integreret tilgang, hvor de udtrækker handlingsrettede indsigter og deler dem på tværs af organisationen.

## Nye veje til skalering

Det er stadig en udfordring for enhver organisation at afbalancere eksisterende ressourcer med nye investeringer for at fremme væksten. Implementeringen af intelligente automatiseringsværktøjer skaber meningsfulde gevinster inden for produktivitet og effektivitet, hvilket frigør medarbejderne til at fokusere på kundecentrerede opgaver og innovationer med henblik på at skabe vækst på bundlinjen.

# Derfor er CX vigtigt

## CX fremmer positivt kundeengagement

94 %

94 % af de forbrugere, der giver en virksomhed CX-bedømmelsen ”meget god”, er ”meget tilbøjelige” til at købe flere produkter eller tjenester fra den pågældende virksomhed i fremtiden. 95 % af de forbrugere, der giver en virksomhed CX-bedømmelsen ”meget god”, er ”meget tilbøjelige” til at anbefale virksomheden til andre.

[ROI of Customer Experience, XM Institute, 2019](#)

82 %

82 % af de adspurgte virksomhedskøbere og 59 % af forbrugerne er villige til at betale mere for en god oplevelse.

[State of the Connected Customer Report, Salesforce, 2019](#)

## CX styrker bundlinjen



Digital transformation og fokus på kundeoplevelsen kan generere en stigning på 20-30 % i kundetilfredsheden, øge medarbejdertilfredsheden med 10 til 20 % og øge den økonomiske gevinst med 20-50 %.

[What Matters In Customer-Experience Transformations, McKinsey, 2019](#)



63 % af de ledere, hvis virksomheder har indført AI, rapporterer, at det har medført en stigning i omsætningen på de forretningsområder, hvor det anvendes, og 44 % siger, at AI har reduceret omkostningerne.

[Global AI Survey, McKinsey, 2019](#)



Mellem 2018 og 2019 steg antallet af organisationer, der har implementeret kunstig intelligens, fra 4 % til 14 %.

[2019 CIO Agenda Survey, Gartner, 2018](#)

## CX fremmer konkurrencemæssige fordele



81 % af de adspurgte store virksomheder har planer om at øge deres fokus på kundeoplevelsen i det kommende år.

[The State of Customer Experience Management, XM Institute, 2019](#)



93 % af de adspurgte it-chefer siger, at forbedret kundeorienteret teknologi er afgørende for deres virksomheds konkurrenceevne. 77 % af de adspurgte it-chefer øger investeringerne i kundeoplevelsen.

[Enterprise Technology Trends Report, Salesforce, 2019](#)



Hvad angår innovation, var 35 % af de højt præsterende virksomheder first movers mod 11 % blandt de lav præsterende.

[State Of Innovation, CB Insights, 2018](#)



70 % af de adspurgte elitevirksomheder er fleksible nok til hurtigt at reagere på forbrugernes krav og indsigter mod 37 % af dem, der klarer sig mindre godt. 72 % af de adspurgte elitevirksomheder indsamler løbende oplysninger om forbrugernes forventninger, tendenser og feedback mod 54 % af de virksomheder, der klarer sig mindre godt.

[Consumer Experience In The Retail Renaissance, Deloitte Digital And Salesforce, 2018](#)

# En strategisk struktur for CX-transformation

## Involvering af kunderne

- Skabelse af skalerbare 1:1-interaktioner
- Give kunderne mulighed for at præstere på egen hånd
- Forudse kundernes behov

## Styrkelse af medarbejderne

- Opbygning af 360-graderskunde profiler
- Konstant strømlining, samarbejde hvor som helst
- Integration af intelligent assistance i workflows

## Optimering af driften

- Eliminering af organisatoriske siloopdelinger
- Muliggørelse af smidighed i driften
- Optimering af driften i realtid
- Fremtidsprognoser for at sikre succes

# Søjle: Involvering af kunderne

Hvad angår kundeoplevelsen, udmærker organisationer sig, når de ikke alene imødekommer køberens bekymringer, men også investerer i at opbygge proaktive, personlige relationer med deres målgrupper. Kunderne ser ikke sig selv som problemer, der skal løses, men som personer med bestemte mål og behov – som de forventer, at brands forstår og håndterer. Ved at kombinere bedste praksis for kundeinteraktion med datadrevne digitale løsninger som f.eks. synkroniserede CRM-systemer og AI-baseret forhåndsservice kan virksomheder sikre, at hver interaktion er relevant, personlig og effektiv.

” ”

*”Forbrugerne ved, at virksomheder kan levere en problemfri, personligt tilpasset og involverende oplevelse – og forventer en sådan oplevelse, hver gang de har med et brand at gøre. Hele organisationen spiller en rolle i forhold til at indfri denne forventning.”*

Christi Olson, Head of Evangelism for Search, Microsoft

## Muliggørelse af løsninger

- **Samlede kundedatap profiler:** Omfattende kundedataplatforme indsamler oplysninger om kunder fra hver enkelt kanal og hvert trin på brugerens rejse med henblik på at udtrække handlingsrettede indsigter i deres behov og præferencer.
- **Digitaliseret databehandling:** Maskinlæringsplatforme finder mønstre i kunders adfærd, valg og feedback med henblik på at tilpasse fremtidige anbefalinger og handlingsplaner.
- **Automatiseret søgning:** Naturlig sprogbehandling udnytter din virksomheds big data til at guide kunderne frem til de produkter eller svar, de har brug for, med minimal friktion og frustration.
- **Proaktiv service:** Ved hjælp af historiske data og realtidsdata, der er indsamlet fra 1:1-interaktioner, forudsiger AI-baserede IoT-enheder og andre kundeberøringspunkter fremtidige behov, forhindringer eller hændelser og ændrer forløbet med henblik på at håndtere disse situationer, inden de overhovedet opstår.



# Skabelse af skalerbare 1:1-interaktioner

Kunderne har begrænset tid og opmærksomhed. For at trænge igennem det konstante virvar af oplysninger, notifikationer og meddelelser forventer de personlig tilpasning og relevans. Samlede kundedataprofiler og avancerede CRM-systemer giver virksomheder mulighed for at levere førsteklasses skræddersyede tjenester, der overgår kundernes forventninger. Disse intelligente platforme sporer og analyserer kundepræferencer, mål og engagementshistorik sideløbende med eksterne faktorer som f.eks. skiftende markedsforhold med henblik på at levere en service på concierge-niveau, der tidligere var begrænset til de allerbedste kunderepræsentanter. Datadrevet relationsstyring opbygger kunderelationer, øger tilfredsheden og plejer efterspørgslen, alt sammen i virksomhedsskala.

## Understøttende data

”

*”Det vigtige ved shoppingoplevelsen hos Nike er, at vi med maskinlæring og AI kan gøre enhver digital oplevelse hos Nike unik og personlig. Mit ønske for dig er, at du en dag føler, at du har din helt egen personlige butik, der er tilpasset lige præcis dig, i vores appoplevelser.”*

Heidi O'Neill, President, Nike Direct

62 %

Mere personlig tilpasning i detailhandlen medfører en stigning på 40 % i den gennemsnitlige ordreværdi og en stigning på 110 % i antallet af købte varer.

Level of Personalization in Retail,  
Boston Consulting Group, 2019

## Sådan manifesterer det sig

### 24 Hour Fitness

#### Skalering af personlig tilpasning via intelligent dataanalyse

For at skille sig ud på et overfyldt marked har den amerikanske wellnessklub 24 Hour Fitness forbundet sine markedsførings- og salgsdata med Microsoft Dynamics 365 og Adobe Experience Cloud på Microsoft Azure og leverer personligt tilpassede markedsføringsmeddelelser på tværs af sin medlemsbase. Ved at anvende dataanalyse til medlemsmarkedsføring har 24 Hour Fitness' intelligensbaserede tilgang til personlig tilpasning resulteret i tilpassede oplevelser i stor skala for deres millioner af medlemmer på tværs af deres mere end 400 motionscentre. Ved at samarbejde med Microsoft om at skabe nye løsninger er 24 Hour Fitness nu i stand til at nå ud til deres kunder på spændende nye måder og give både gamle og nye medlemmer det samme niveau af personlig tilpasning samt hjælpe flere mennesker med at nå deres træningsmål end tidligere.

[Få mere at vide](#)

### Citizens Bank

#### Finansielle produkter, der er skræddersyet til købernes livsstadier og mål

Finansgruppen Citizens Bank lancerede et nyt forbrugerbankinitiativ, 'Made Ready', som skræddersyr virksomhedens finansielle produkter til kundernes aktuelle faser i livet eller virksomheden. Ved at udnytte individuelle kundedata organiserer Citizen Bank produkter og tjenester omkring en oplevelse, der er relevant for hver enkelt kundes rejse, såsom at ansøge om en uddannelsesplads, købe sit første hjem, starte en virksomhed eller planlægge pension. Made Ready er designet til især at appellere til yngre kunder med fokus på millennial-generationens aktuelle finansielle behov, herunder POS-lån (point of sale) og refinansiering af studielån.

[citizensbank.com](https://citizensbank.com)

# Give kunderne mulighed for at præstere på egen hånd

Med vore dages allestedsnærværende teknologi er kunderne i stigende grad trygge ved at browse, købe og endda foretage fejlfinding på egen hånd, før de henvender sig til brands for at få support. I stedet for at komme i vejen for kundeafhængigheden kan virksomheder forbedre oplevelsen ved at automatisere trin på vejen, fjerne forhindringer og udvikle brugervenlige supportfunktioner, der strømliner processen og giver kunderne mulighed for at opnå mere på egen hånd.

## Understøttende data

57 %

Når en detailkunde er online, og de får mulighed for at løse et problem vis selvbetjening, siger 57 % af kunderne, at de typisk vil prøve en selvbetjeningsmulighed, før de kontakter kundeservice.

[Retail Report, CFI Group and Radial, 2019](#)

”

*”Kundeserviceorganisationer er nødt til at gøre selvbetjening nem og effektiv. Den skal lede kunden frem til det rigtige svar eller den rette løsning. Selvbetjening skal stilles til rådighed, når kunden er engageret, med en fuld forståelse af deres kontekst og i naturlig forlængelse af deres handlinger inden for den applikation, de bruger.”*

[Your Customers Want to Self-Serve—It’s Good For Them And Good For You, Forrester, 2019](#)

## Sådan manifesterer det sig

### Direkte

#### Finansielle produkter, der er skræddersyet til købernes livsstadier og mål

Microsoft har i samarbejde med softwareudbyderen Directly kombineret menneskelige brand-fortalere med AI for at skabe en mere effektiv, selvkørende kundesupportoplevelse med henblik på at automatisere sine kundeservicetjenester. Den trænede AI håndterer enkle problemstillinger, så produkt- og serviceeksperterne har hænderne frie til at tage sig af de mere komplekse problemstillinger. Directlys gig-arbejder-tilgang håndterer i gennemsnit 2.000.000 kundesupportinteraktioner om året, hvilket har hjulpet Microsoft med at udnytte en allerede uddannet arbejdsstyrke og effektivt skalere sine supportteams på kritiske tidspunkter i løbet af året og dermed tilføre værdi til kunder, der ønsker omgående løsninger. Dette niveau af selvkørende service har ført til, at Microsoft har opnået en kundetilfredshedsscore på mere end 90 procent, mens 25 % af alle Xbox-problemer nu kan løses automatisk.

[Få mere at vide](#)

### Ethos

#### Maskinlæring strømliner livsforsikringsapplikationer

Ethos, et forsikringsselskab, der henvender sig direkte til forbrugeren, anvender maskinlæring og big data-analyse til at reducere den tid og det besvær, kunderne skal ofre for at kunne købe livsforsikringer. Traditionelle livsforsikringer sælges til kunder via agenter, og hele processen kan tage gennemsnitligt 15 uger og kræver sommetider, at kunderne får foretaget omfattende medicinske undersøgelser og blodprøver. For at forenkle denne oplevelse beder Ethos kunderne om at udfylde et onlineskema, der tager få minutter, og som derefter bekræftes af medicinske journaler. Persondata analyseres algoritmisk i forhold til big data-mønstre med henblik på at levere flere forsikringstilbud, som kunderne kan gennemgå og vælge imellem direkte i browseren. Ved at strømline tilbudsudviklingen forbedrer Ethos adgangen til forsikringer og vejleder kunderne til at træffe beslutninger på et oplyst grundlag, når de vælger forsikringer.

[ethoslife.com](https://ethoslife.com)

# Forudse kundernes behov

I takt med at virksomheder drager fordel af forbundet software og forbundne systemer, lærer AI-værktøjer af feedback og gentagen brug og genererer dermed en bedre forståelse af kundernes behov og mål. Via denne ydeevne- og feedbackcyklus vil oplevelser baseret på kunstig intelligens udvikle sig fra at levere reaktiv support til at tilbyde proaktiv service, hvilket omfatter automatisering af regelmæssige opgaver, levering af service til tiden og fejlfinding, der kan løse potentielle problemer, før de bliver til reelle problemer. Kunderne vil foretrække virksomheder, der er rustet til at håndtere kundeoplevelsen på denne proaktive måde.

## Understøttende data



*"Vi har traditionelt været meget gode til reaktiv rapportering. Nu har det store område, der har været triggeren for analyse, ligget inden for det prædiktive vedligeholdelsesområde."*

[Peter Wallin, BI Solution Architect, Volvo Group](#)



Analyser af kundekampagneforløb forventes at stige til næsten 25,93 milliarder USD i 2026.

[Global Customer Journey Analytics Market Opportunities, Verified Market Research, 2019](#)



Prædiktiv vedligeholdelse, der involverer AI, kan give en reduktion på 10 % i de årlige vedligeholdelsesomkostninger, op til 20 % reduktion af nedetid og en reduktion på 25 % af inspektionsomkostningerne.

[Smartening Up With AI, McKinsey, 2017](#)

## Sådan manifesterer det sig

### Lexmark

#### Foregribelse af kundernes behov via cloudbaserede, IoT-forbundne enheder

Lexmark, som er printerproducent og udbyder af cloudtjenester, har kombineret sine IoT-forbundne enheder med Microsofts cloudbaserede CRM-plattform, Microsoft Dynamics 365 field service, med henblik på at tilbyde en forbundet field service-funktionalitet, hvilket resulterer i prædiktiv support, som har gjort det muligt for Lexmarks field service-agenter at identificere problemer, løse dem og levere alle nødvendige reservedele til den rette tekniker hver gang i stor skala.

Ved at udnytte Dynamics 365 til kontinuerligt at registrere og analysere data fra deres IoT-forbundne printere – tænk tid, placering, udnyttelsesgrader og sæsonudsving – kan Lexmarks teams derefter bruge de visuelle modelleringsfunktioner i Azure maskinlæring til at oprette en algoritme, der beregner en printers beholdning af toner, og hvornår den løber tør, og dermed fastslå det optimale tidspunkt for levering af forbrugsstoffer til kunderne, hvilket giver kunderne en positiv oplevelse.

[Få mere at vide](#)

### Marvis by Juniper Mist

#### AI-motorer forudsiger og løser problemer med internetforbindelsen

Netværksstyringssoftware Juniper Mist kombinerer AI og big data med henblik på proaktivt at løse problemer i lokale kablede og trådløse internetnetværk. Virksomheden lancerede sin AI-motor Marvis med henblik på at spore netværkets ydeevne, automatisk løse forbindelsesproblemer, når det er muligt, og give sit it-team en årsagsanalyse samt forslag til næste skridt, hvor der er behov for det. Ved at administrere konnektivitet for virksomheder, organisationer, offentlige områder og endda selvkørende bilnetværk giver Marvis sine virksomhedskunder en mere pålidelig og problemfri internetoplevelse.

[mist.com/juniper](https://mist.com/juniper)

# Næste skridt til forbedring af dit kundeengagement

- Kunderne forventer, at du har et 360-gradersoverblik over deres rejse. Invester i samling af kundedataprofiler med henblik på at spore kundernes samlede oplevelser og identificere de mest almindelige forhindringer.
- Kunderejsen fortsætter, uanset hvilken enhed dine kunder bruger. Forpligt dig til at udvikle en problemfri oplevelse på tværs af alle kanaler, og sørg for, at dine kundedataplatforme fungerer på alle kanaler.
- Kunderne er tilbøjelige til at vælge tjenester, der gør livet lettere for dem, og hjælpsomme brands bliver husket. Integrer AI-funktioner i dine produkter og systemer, så de kan lære af gentagne interaktioner, tilpasse sig på baggrund af brugerengagement og forudsige fremtidige behov og udfordringer.
- Respekter dine slutbrugeres færdigheder. Uanset om de er detailkunder, hospitalsklinikere eller beslutningstagere i virksomheder, er det vigtigt, at du udvikler brugervenlige grænseflader, der hjælper dem med at nå deres mål uden at kræve, at de skal mestre ny software.

# Søjle: Styrkelse af medarbejderne

Uanset om de arbejder individuelt eller som en del af et team, er medarbejderne en virksomheds største aktiv i udviklingen af innovative løsninger og levering af ekstraordinær service. Medarbejderne fungerer dog bedst, når de er bemyndiget af digitale platforme og værktøjer, der automatiserer kedelige opgaver, leverer realtidsindsigt om kunder og fremmer nye former for samarbejde. Ved at kombinere medarbejdereksptise med fleksibel software frigør virksomhederne medarbejderne til at fokusere deres tid og kræfter på kreativ tænkning og problemløsning.

” ”

*”I takt med at AI hjælper ledere med at tackle driftsmæssige opgaver mere effektivt, kan de bedre flytte deres fokus til at styrke medarbejderne. Det betyder, at de kan have tillid til, at folk kan tackle udfordringer på deres egen måde og sikre, at de er rustet til at arbejde optimalt. Kort sagt kan ledere mere effektivt gå fra at lede deres medarbejdere til at mobilisere dem.”*

Michel van der Bel, President,  
Microsoft EMEA

## Muliggørelse af løsninger

- **Mixed reality-samarbejdssoftware:** AR- og VR-platforme giver medarbejdere på tværs af teams eller kontorer mulighed for at gentage produktkoncepter, designs og diagrammer i realtid.
- **Stemmingsanalyse:** AI-software behandler tekst-, tale- og ansigtsgenkendelsesdata med henblik på at hjælpe medarbejderne med bedre at forstå kundernes eller de andre teammedlemmers stemningstilstande og tilpasse deres handlinger i overensstemmelse hermed.
- **Fjernsupport i realtid:** Medarbejderne kan udnytte krypteret videostreaming og AR-platforme til at se, hvad kunder eller andre medarbejdere oplever, og yde assistance eller fejlfinding i øjeblikket.



# Opbygning af 360-graderskunde profiler

For at kunne levere den personlige tilpasning og anerkendelse, som kunderne forventer, skal virksomheder investere i synkronisering af kunde profiler og udnytte robuste kundeanalyseværktøjer, som medarbejderne kan få adgang til på enhver platform og på ethvert tidspunkt i kunderejsen. Selv når kunderne bliver overført mellem agenter og på tværs af forskellige kanaler, giver denne 360-gradersvisning af hver kundes historik medarbejderne på alle niveauer i en organisation mulighed for at behandle kunden som en værdsat person og sikre, at de får en ensartet oplevelse med et personligt præg.

## Understøttende data

””

*”Jeg tænker på, hvor vores kunder udvikler sig, og på behovet for at møde dem på deres individuelle rejser med personlige oplevelser baseret på dataene, og hvad vi ved om dem. Alle rejser er unikke, og rejserne er ikke længere lineære.”*

**Beth Johnson, CMO, Citizens Bank**

””

*”Ambitionen med at bruge data er ikke kun at automatisere løs, men virkelig at udstyre [medarbejderne] med værktøjer og indsigt, der giver dem mulighed for at gøre ting, som de ellers ikke ville kunne gøre.”*

**Brad Klingenberg, Chief Algorithms Officer, Stitch Fix**

## Sådan manifesterer det sig

### AEP Energy

#### Samlede kunde profiler skaber 360-gradersvisning og en mere skræddersyet oplevelse

For bedre at kunne tilpasse sig de stigende kundeforventninger har den nationale leverandør af energiløsninger AEP Energy indført Microsoft Dynamics 365 Customer Insights, en løsning til kundedataplatforme. Herved kan AEP Energy skabe samlede kunde profiler ved at samle typisk siloopdelte transaktionsdatakilder såsom CRM og virksomhedsressourceplanlægning samt adfærdsdata i form af faktisk produktanvendelse med henblik på at skabe et sandt 360-gradersbillede af kunden. Med en mere dybtgående visning af den enkelte kunde er AEP Energys kundeserviceteams i stand til at hjælpe kunderne med bedre at forstå de forskellige produkter og tjenester, som energivirksomheden har at tilbyde og dermed levere en mere skræddersyet konsulenttjeneste. Ved at kombinere kundernes samlede profiler med AI er AEP Energys agenter samtidig i stand til at anvende indsigt, identificere, hvilke potentielle kunder der er mest tilbøjelige til at blive kunder, samt hvilket eksisterende firma, der vil reagere positivt på en ny energitjeneste, eller alternativt dem, der er i risiko for at forlade virksomheden og har behov for mere kundeservicesupport.

[Få mere at vide](#)

### Stitch Fix

#### Kundestilkort understøtter stylisters anbefalinger

Den personlige online-stylingservice Stitch Fix bruger AI og maskinlæring til at give sine stylisters indsigter, der forbedrer deres anbefalinger til kunderne. Ved at analysere kundernes selvudnævnte modepræferencer samt deres købsadfærd genererer Stitch Fix et stilkort for hver kunde, der består af flere hundrede tøjforslag. Stylisten bruger oplysninger fra disse stilkort samt deres egne personlige relationer med shoppere til at varetage regelmæssige forsendelser af nye produkter til kunder. Understøttet af omfattende stilkort kan Stitch Fixes 3.000 stylisters tilpasse servicen til deres 3.200.000 shoppere.

[stitchfix.com](https://stitchfix.com)

# Konstant strømlining, samarbejde hvor som helst

Medarbejderne drager fordel af at arbejde sammen, men øjeblikke med samarbejde behøver ikke nødvendigvis at ske i det samme lokale. Streaming af kommunikationstjenester, samarbejdsområder i mixed reality og fjernsupportplatforme giver mulighed for, at flere roller på tværs af en organisation – fra field service-repræsentanter over salgspersonale på gulvet til emnespecifikke eksperter – kan arbejde sammen og dække kvalifikationshuller, uanset om de fysisk befinder sig på den samme placering eller arbejder eksternt. Disse løsninger giver mulighed for kommunikation og fejlfinding i realtid, hurtigere implementering og kortere afviklingstider, samtidig med at de nedbryder afdelingens siloopdelinger.

## Understøttende data

36 %

Blandt de største udfordringer nævnt af producenter som besiddende potentialet til at forhindre fremtidige investeringer i intelligente løsninger nævnte 36 % "tekniske kvalifikationskløfter", der forhindrer dem i at udnytte deres investering.

**Creating Lasting Value in the Age Of AI And IoT:  
Futureproofing Your Business, Intel, 2019**

50 %

I 2022 vil mere end 50 % af field service-udbydere tilbyde en digital kundeoplevelse, der muliggør tovejsinteraktion og igangsætning af arbejdsprocesser via flere forskellige menneskelige og ikke-menneskelige kanaler.

**Magic Quadrant for Field Service Management,  
Gartner, 2019**

## Sådan manifesterer det sig

### Chevron

#### **AR-værktøjer muliggør strømlinet samarbejde når som helst, hvor som helst**

For at skabe et pålideligt, sikkert og kollaborativt arbejdsmiljø på tværs af sine fysiske faciliteter anvender den verdensomspændende energivirksomhed Chevron Microsoft Dynamics 365 og HoloLens til at forbedre medarbejdernes ydeevne. Med udgangspunkt i, hvordan medarbejderne bruger teknologi, har Chevron introduceret HoloLens for at sikre, at teknikerne kan afsætte mere tid til værdiskabende arbejde, og for at nå det næste niveau af digitalisering. For Chevron giver HoloLens mulighed for to særskilte tjenester: Den første er Remote Expert, hvor virksomheden kan placere enhver ekspert overalt i verden inden for et minut med henblik på at levere guidede løsninger, og Remote Inspection, hvor Chevrons tilsynsførende er i stand til eksternt at observere byggeri og aktiviteter på alle virksomhedens fysiske faciliteter i realtid og foreslå opdateringer eller ændringer proaktivt. Fordi de nu er i stand til at transportere eksperter digitalt til svært fremkommelige områder og fysiske faciliteter over hele kloden, kan Chevron Engineers forenkle og strømline deres arbejdsgange, så de kan reducere udgifterne på tværs af virksomheden og forbedre virksomhedens bundlinje.

[Få mere at vide](#)

### Walgreens

#### **Kropsbåren teknologi giver butiksmedarbejdere adgang til menneskelig support og AI-support.**

Den landsdækkende drugstore Walgreens har udstyret sine medarbejdere i detailledet med håndfri, bærbare enheder, der forbinder dem med deres butiksteam, samt med en AI-assistent. Ud over at tilkalde yderligere personalesupport er butikspartnerne nu i stand til at interagere med en AI-assistent, der giver adgang til oplysninger om lagerbeholdning i butikken, Walgreens-brandet og forbrugeroplevelsen. Walgreens har planer om at implementere stemmeassistenten i alle 9.560 butikker og dermed forbinde alle detailmedarbejderne med deres virksomhedsnetværk, hvilket gør det muligt for butiksteams at forbedre oplevelsen for kunder og patienter.

[walgreens.com](https://www.walgreens.com)

# Integration af intelligent assistance i workflows

Selv de bedst uddannede medarbejdere har brug for ekstra support, når de beskæftiger sig med særligt komplekse scenarier. Organisationer implementerer kontekstuel bevidst software med henblik på at forstå medarbejdernes behov i øjeblikket og forbinde dem med de ressourcer, de har brug for. Medarbejderorienterede værktøjer som samtalebaseret AI kan levere relevant information og stemningsanalyse, så medarbejderne hurtigere kan løse problemer og undgå eskalering. Derudover kan undervisningsprogrammer og -værktøjer i realtid integreres direkte i hverdagens workflows og holde agenterne opdateret om de nyeste funktioner og råd, samtidig med at deres ydeevne forbedres.

## Understøttende data



I en spørgeskemaundersøgelse med deltagelse af mere end 500 medarbejdere følte kun 10 % af respondenterne, at de havde kontrol over, hvordan de brugte deres tid på arbejdet.

**Workplace Communication Survey, RescueTime, 2018**



CIO'er automatiserer 10 % af deres it-opgaver og planlægger at opkvalificere alle.

**Predictions 2020, Forrester, 2019**



*”Vores kunder forventer, at vi får dem frem til deres destinationer sikkert og til tiden, uanset vejret. Det er derfor, at vi føjer en maskinlæringsplatform til vores udvalg af værktøjer bag kulisserne, så de mere end 80.000 [medarbejdere] i Delta kan løse problemer endnu hurtigere og mere effektivt, selv i de mest udfordrende situationer.”*

**Erik Snell, SVP of Operations & Customer Center, Delta**



*”Målet er at hjælpe mennesker ved at samle og behandle data og generere indsigt på baggrund af disse data. Kontrolrummet kommer med oplysninger og forudsigelser, men mennesket er nødt til at træffe den endelige beslutning. Efterhånden som systemerne bliver mere intelligente, kan vi bevæge os i retning af total AI-automatisering. Det kan frigøre mennesker til at fokusere på de ting, som AI'en ikke kan håndtere: relationer, problemer med virksomhedens supply chain eller kunderne og administration af medarbejdere.”*

**Stuart Wong, Senior Group Manager,  
Advanced Remanufacturing and Technology Centre**

## Sådan manifesterer det sig

### KPMG

#### Integreret intelligent assistance strømliner workflows

KPMG, en organisation, der udbyder professionelle tjenester, har i samarbejde med Microsoft integreret Microsoft Azure Cognitive Services Solution i sine finansielle kunders workflows og hjælper dem med at automatisere transskriptioner og analysere kommunikationer med henblik på at afsløre svindel, urigtige oplysninger, brud på datasikkerheden og andre overholdelsesrisici. Ved at kombinere kunderisikoanalyser og flere komponenter af kognitive tjenester såsom taletjenester, tekstanalyse og sprogforståelse til at transskribere optagede opkald, registrere specifikke tekstmønstre og søgeord og markere overholdelsesrisici hjælper KPMG sine kunder med at leve op til deres overholdelsesansvar – og håndtere forretningsrisici – med fleksibilitet og nøjagtighed i stor skala. Ved at transformere den hastighed, hvormed KPMG kan reagere på kundernes krav til overholdelse af angivne standarder, er virksomheden nu i stand til at levere nyttig indsigt inden for to til fire timer, hvilket hjælper kunderne med at reducere den tid og indsats og de omkostninger, der er ved transskribering og analyse af opkald, med helt op til 80 procent.

[Få mere at vide](#)

### EmployBridge

#### Software til naturligt sprog forbedrer kundeservicetelefonopkald

EmployBridge, der rekrutterer medarbejdere til industrien, er dagligt i kontakt med kunder og potentielle jobansøgere over telefonen, hvilket understreger virksomhedens behov for en effektiv førsteklasses telefontjeneste. For at understøtte dette mål har EmployBridge implementeret en AI-software til at vejlede medarbejderne via analyse af frontlinjemedarbejdernes samtaler med kunderne. SaaS (Software-as-a-Service)-programmet anvender naturlig sprogbehandling og registrering af stilhed til at fastslå både kundetilfredshed, og hvor der eventuelt er huller i agenternes viden. Ved at identificere medarbejdere, der præsterer godt, kan softwaren replikere deres bedste praksis til de øvrige medarbejdere, samtidig med at den forbedrer direkte opkald med indsigter, der kan bruges til at tilpasse og forbedre kundeoplevelsen. Forbedret telefonsupport giver EmployBridge mulighed for at reducere onboarding-tiden for nye medarbejdere, forbedre kvalitetskontrollen af telefonopkald og identificere vellykkede strategier, som så kan implementeres i hele virksomheden.

[employbridge.com](https://employbridge.com)

# De næste skridt til at styrke dine medarbejdere

- Brug tid på at forstå hver afdelings specifikke behov og frustrationer. Nogle afdelinger har brug for hjælp til at søge i filer og databaser, mens andre har brug for support til samtaler i øjeblikket. Integrer de relevante digitale løsninger såsom databasesøgninger og værktøjer til håndtering af naturligt sprog for at imødekomme deres specifikke behov.
- Glem ikke at undersøge den bedste brugeroplevelse for medarbejderværktøjer også. Mens virksomheds- og administrative teams sikkert foretrækker en skrivebordsbaseret applikation, kræver medarbejdere i felten og butiksansatte sandsynligvis håndfri eller bærbare enheder.
- Overvej, hvordan supportplatforme kan hjælpe med at udfylde videnshuller. Uanset om det handler om at onboarde nye medarbejdere eller yde support i en særlig kompleks situation, kan AI-baseret assistance reducere den konstante afhængighed af støtte fra ledende medarbejdere.
- Mens mange virksomheder understøtter samarbejde på tværs af kontorer eller eksternt samarbejde, er det ikke alle, der tager sig tid til at finde ud af, hvilke digitale værktøjer der gør dette arbejde mest effektivt. Sørg for, at fjernarbejdsværktøjer leverer hurtig kommunikation og digitale muligheder for at tale sammen ansigt til ansigt eller virtuelle rum, hvilket er vigtigt for, at medarbejderne kan skabe sammen.
- Fortsæt med at overvåge og administrere medarbejdertilfredsheden med digitale supportværktøjer. Udvikl tætte relationer med teknologileverandører for at sikre, at dine medarbejdere er opmærksomme på alle produkternes funktioner, og at produktopdateringerne er i overensstemmelse med din virksomheds feedback og behov.



# Søjle: Optimering af driften

Digital transformation handler ikke kun om at tilføje mere teknologi til eksisterende virksomheder. Det kræver, at organisationer ser på deres forretningsmodeller på nye måder og omorganiserer medarbejdere, information og processer med henblik på at accelerere forretningsdriften og forudse nye muligheder. Denne tilgang kræver data- og softwaresystemer med indbygget analyse og intelligens, der styrker deling af indsigter og sammenhængende strategier på tværs af alle afdelinger, herunder økonomi, produktion, supply chain, detailhandel og distribution.

” ”

*”Blandt vores kunder ser vi tidlige tegn på realiserede fordele ved AI, oftest via forbedret produktkvalitet, produktion og effektivitet i virksomhedens supply chain samt i effektiviteten af deres serviceaktiviteter.”*

Chris Harries, Worldwide Manufacturing Industry Solutions Director, Microsoft

## Muliggørelse af løsninger

- **Infrastructure as a Service (IaaS):** Systemer leverer virtualiserede databehandlingsressourcer via internettet, så tilpasningen bliver mindre afhængig af fysiske serversteder eller beregningstung software.
- **Udvikling med lavt kodningsbehov:** Nye platforme udnytter træk og slip-komponenter og grafiske brugergrænseflader, så medarbejdere med lidt eller ingen kodningsekspertise kan programmere applikationer til at løse uopfyldte behov. Platformene er også sofistikerede nok til at understøtte professionelle udviklere i relevante scenarier.
- **Open source-applikationer:** Open source-software giver teams mulighed for at inspicere, overvåge og bidrage til hinandens digitale arbejde eller data, hvilket fremskynder processen med tilpasning, samarbejde og nyskabelse.
- **On-demand-produktion:** Selv med dataanalyse i realtid skal virksomheder opdatere deres backend-processer for at kunne handle på øjeblikkelige indsigter. Just in time-produktion reducerer flowtiderne for produktionssystemer og får idéer hurtigere på markedet.
- **Prædiktiv analyse:** Ved hjælp af teknikker som statistisk modellering og maskinlæring genererer og forfiner prædiktive analyser prognoser om kunder, markeder eller tendenser, som virksomhederne skal reagere på.

# Eliminering af organisatoriske siloopdelinger

Organisationer udvikler sig ud over informationssiloer og indfører fleksible, cloudbaserede løsninger, som gør det muligt for dem at forene deres datasystemer og driften på en sikker måde. Denne centraliserede struktur gør det muligt for interne teams og eksterne partnere at samarbejde mere effektivt og dele en enkelt, pålidelig visning af processer, relationer og oplysninger.

## Understøttende data

80 %

Mere end halvdelen af virksomhederne har planer om at reducere deres udgifter til on-premises-software, mens 80 % forventer at øge deres investeringer i SaaS og public cloud.

[IT Spending Survey, Flextera, 2020](#)



Ved udgangen af 2019 vil mere end 30 % af teknologiudbydernes nye softwareinvesteringer være flyttet fra løsninger, hvor cloud-involvering prioriteres, til rene cloudbaserede løsninger.

[Forecast: Public Cloud Services, Worldwide, 2016-2022, 4Q18 Update, Gartner, 2019](#)

70 %

Når vi når til 2022 vil 70 % af organisationerne have en formel cloud-strategi.

[Formulate A Cloud Strategy In The Context Of Your Overall Strategy, Gartner, 2019](#)



*”De brands, der virkelig kæmper, er dem, der driver siloopdelt virksomhed online og i butikken på systemer, der ikke er bygget med nogen andre kanaler i tankerne. Nøglen til omnichannel er at have et samlet system til omnidata i realtid – lager, kunder og ordrer.”*

**Stephan Schambach, Founder And CEO, NewStore**



*”Cloud-skiftet handler ikke kun om cloud-løsninger. Organisationer, der omfatter dynamiske, cloudbaserede driftsmodeller, positionerer sig selv til omkostningsoptimering og øget konkurrenceevne.”*

**Ed Anderson, Distinguished Vice President Analyst, Gartner**

## Sådan manifesterer det sig

### Dr. Martens

#### Eliminering af organisatoriske siloopdelinger via en cloudbaseret supply chain

Den ikoniske britiske producent af fodtøj Dr. Martens har samarbejdet med Microsoft om at erstatte sine ældre applikationer med Microsoft Dynamics 365 og udvikle virksomhedens muligheder for detailhandel og e-handel med henblik på at skabe en shoppingoplevelse, der går på tværs af flere kanaler. Dr. Martens teams udnytter Microsoft Power BI, Power Pivot og selvbetjening til øjeblikkeligt at få adgang til data på tværs af deres kunde- og driftskanaler, og de har nu værktøjerne til at træffe velbegrundede forretningsmæssige beslutninger. På baggrund af øjeblikkelig adgang til nøjagtige kundedata og virtuelle lagre, der giver overblik over lagerbeholdningen i realtid på tværs af kanaler, kan forhandleren sikre, at den rigtige mængde af produktet sendes til det rigtige lager inden for en kortere leveringstid, hvilket reducerer risikoen for for mange eller for få produkter overalt i hele det globale netværk og forbedrer kommunikationen i hele organisationen.

[Få mere at vide](#)

### Target

#### Optimeret lagersystem gør lageropfyldning mere effektiv

Den store detailhandler Target er i gang med at udvikle et nyt lagerplanlægnings- og kontrolsystem, der giver mulighed for mere effektiv genopfyldning af hylderne. Systemet vil kunne lokalisere lagerplaceringer mere præcist i hele deres supply chain, så Target kan reducere mængden af overskydende lager i butikkernes baglokaler og organisere forsendelser på en bedre måde. Disse ændringer forventes at minimere antallet af trin, der kræves for at genopfylde butikker, og reducere antallet af timer, medarbejderne bruger på genopfyldning.

[target.com](https://target.com)

# Muliggørelse af smidighed i driften

Vore dages hurtige forretningsgange kræver, at organisationer har fleksible software- og systeminfrastrukturer på plads til at accelerere og skalere deres aktiviteter. Virksomheder udvikler fleksible data- og applikationsløsninger såsom grænseflader med lavt kodningsbehov og open source-platforme, der gør det nemmere at reagere på ændringer på markedet, samtidig med at der investeres i teknologer med henblik på at lære nye færdigheder og udforske kreative løsninger for at kunne være på forkant med udviklingen.

## Understøttende data



*"[Implementering af SaaS, PaaS og IaaS] betyder mere systemstabilitet, skalerbarhed efter behov, forbedret projekt[investeringsafkast] og elasticitet. Disse fordele smitter efterfølgende af på vores kunder og medlemmer i form af mere omkostningseffektive produkter, hurtigere kravsbehandling og flere innovationer."*

**Derek Scheepers, Head of IT Operations, PPS**



Halvdelen af udviklerne siger, at de enten har implementeret eller planlægger at implementere en platform med et lavt kodningsbehov som en del af deres workflow.

**The State of Low-Code Platform Adoption, Forrester, 2019**



*"Vi ser open source som en vigtig drivkraft for nyskabelse i det tekniske samfund."*

**Julia Liuson, Corporate Vice President Of Microsoft's Developer Division**

## Sådan manifesterer det sig

### Toyota

#### Skab mulighed for fleksibilitet i driften ved at understøtte medarbejdernes egne løsninger

Via deres samarbejder med Microsoft har bilproducenten Toyota gjort sine medarbejdere på tværs af flere afdelinger og discipliner i stand til at udvikle deres egne applikationer, så de hurtigt og nemt kan komme omkring ineffektivitet i hverdagen via en tilgang med lavt eller slet intet kodningsbehov. Med Microsoft Power Apps bliver medarbejderne citizen-udviklere, som nemt kan udvikle apps eller tilpasse eksisterende løsninger, så de passer til deres behov, og hjælpe f.eks. HR-afdelingen og afdelingen for facilitetsstyring med at spare på omkostningerne til materialer ved at digitalisere papirbaserede processer og reducere den tid, der bruges på manuel dataindtastning. Som en løsning, der giver Toyotas medarbejdere mulighed for at tilpasse sig hurtigt og effektivt, giver Power Apps medarbejderne mulighed for at adressere områder med ineffektivitet i dagligdagen, som er specifikke for deres arbejdsgang, og samtidig forbedre den samlede ydeevne og innovationshastighed på tværs af Toyota.

[Få mere at vide](#)

### Nutanix

#### Ikke-tekniske medarbejdere koder brugerdefineret software

Hos teknologivirksomheden Nutanix er programmering med lavt kodningsbehov en strategisk prioritet. Organisationen træner teknikere, netværksingeniører og andre infrastruktureksperter i at køre scripts og automatisere kode, hvilket giver dem mulighed for at finpudse deres ekspertise, efterhånden som driften bevæger sig videre ind i public cloud. Virksomheden har også uddannet visse ikke-tekniske medarbejdere til at bruge værktøjer med et lavt kodningsbehov til at oprette eller forbedre deres arbejdsgange. Nutanix forventer, at maskinlæring vil gøre det lettere for disse såkaldte "citizen-udviklere" at udvikle deres egne digitale løsninger. Virksomhedens CIO forventer f.eks., at mere end halvdelen af opgaverne i virksomhedens service desk vil blive håndteret af medarbejdergenereret kode, der er udviklet via maskinlæring.

[nutanix.com](https://nutanix.com)

# Optimering af driften i realtid

Mens virksomhederne før var afhængige af periodisk opdatering af deres dashboards og månedlige rapporter til at måle effektiviteten, skal organisationer i dag analysere oplysninger og foretage løbende justeringer af driften. Bevæbnet med realtidsdata og værktøjer som dashboards og realtidsmeddelelser udstyrer virksomhederne nu deres vigtige beslutningstagere med muligheden for at foretage driftsmæssige justeringer i realtid som f.eks. optimering af bemandingsniveauer, omfordeling af ressourcer, tilpasning af produktdesigns og justering af lagerbeholdning.

## Understøttende data

””

*”Vi får [realtids]data, der kommer ind i vores supportcenter. Vi kan se hvert eneste espressoshot, der bliver lavet, og vi kan se centralt, hvis der er en maskine, der kræver vedligeholdelse eller reparation, og det giver os mulighed for at forbedre kvaliteten af den kaffe, vi serverer.”*

**Kevin Johnson, CEO, Starbucks**

””

*”Som en del af vores digitale transformation arbejder vi på at lægge mere information i hænderne på medarbejderne ved samlebåndet. Det giver dem en større tilknytning til produkter og processer og betyder, at vi løbende får oplysninger, vi kan bruge til at forbedre det, vi kalder en operatørcentreret tilgang.”*

**Peter Stamp, Chief Information Officer, Alcoa**

## Sådan manifesterer det sig

### AccuWeather

#### Optimering af driften i realtid via AI-drevet information

Virksomheden AccuWeather, der leverer vejrprognosetjenester til hele verden, bruger både Microsoft Azure og Microsoft Dynamics 365 til at indhente oplysninger om vejrmonstre og levere nøjagtige, veltimede prognoser og understøtte beslutninger i realtid vedrørende vejr og forretningsdrift. For virksomheder, der er afhængige af AccuWeathers tilpassede virksomhedsløsninger, er vejrprognosetjenesten i stand til at levere indsigt i potentielle effekter af storme og temperaturudsving, efterhånden som de udvikler sig, hvilket hjælper kunderne med at træffe mere informerede beslutninger i realtid på tværs af deres supply chains baseret på mulige afbrydelser eller ændringer i efterspørgslen. Ved at kombinere prædiktiv analyse med kundernes salgsdata kan AccuWeather desuden afhjælpe sæsonmæssige forsyningsproblemer baseret på vejret eller identificere en kundes mest eftertragtede produkt inden for tilbagevendende vejrmonstre og bidrage med information til virksomhedens supply chain-aktiviteter på en virkningsfuld måde.

[Få mere at vide](#)

### IKEA

#### Supply chain-beslutninger i realtid reducerer spild fra returneringer

Møbelforhandleren IKEA analyserer supply chain-data i realtid for at forbedre deres returstyringsproces, hvilket reducerer virksomhedens omkostninger og miljømæssige påvirkning. I 10 IKEA distributionscentre og 50 detailplaceringer bruges maskinlæring til at dirigere returneret og overskydende lagerbeholdning til den optimale placering inden for virksomhedens detailnetværk. Ved at foretage øjeblikkelige justeringer af den omvendte logistik reducerer IKEA spild og omkostninger i forbindelse med driften, samtidig med at lagerbeholdningen kanaliseres til de forhandlerkanaler, hvor den har størst værdi.

[ikea.com](https://ikea.com)



# Fremtidsprognoser for at sikre succes

Organisationer i alle brancher og af størrelser er afhængige af forudsigelser: Detailhandlende forudser forbrugernes efterspørgsel, forsikringsselskaber imødeser risici, og klinikere forudser sygdomsrater efter sæson. Analysemodeller uddrager indsigter fra traditionelle målinger som forretnings- og markedsresultater sideløbende med nye datakilder, herunder sociale medier og kundefeedback, med henblik på at generere mere robuste forudsigelser, som virksomhederne kan bruge til at understøtte driften, guide strategiske initiativer og være på forkant med nyskabelser.

## Understøttende data



Størrelsen på det globale marked for prædiktiv analyse forventes at blive vurderet til 23,9 milliarder USD inden 2025 med en sammensat årlig vækstrate på 23,2 % i prognoseperioden.

**Grand View Research, Inc, 2019**



*"Det er ikke så udbredt endnu, men vi kommer til at se et skift fra reeltidsanalyse til prædiktiv analyse næste år."*

**Brian Solis, Principal Analyst og Futurist, Altimeter**



*"Vi er nu i stand til at træffe vigtige strategiske beslutninger på et mere informeret grundlag. Dataene er blevet mere valide, fordi de nu er formaliseret i et skudsikkert system fremfor baseret på individuel viden. Det er utroligt at se, hvordan denne nye teknologi er i stand til at optimere og forbedre opgaver, der hidtil har været ekstremt tidskrævende."*

**Michael Bøgh Linde Vinther,  
Director of Global Milk Planning, Arla**

## Sådan manifesterer det sig

### Starbucks Deep Brew

#### Personligt tilpassede anbefalinger forudser også

I deres mobilapp anvender kaffekæden Starbucks teknologi til forstærket indlæring for at kunne tilbyde personlige kaffeforslag til kunderne, hvilket også danner grundlag for lagerplanlægningen på lokale Starbucks-placeringer. Starbucks bruger Microsofts Azure-plattform til at drive deres Deep Brew-initiativ, som genererer tilpassede mad- og drikkeanbefalinger baseret på tidspunktet på dagen, tidligere ordrer og kontekstuelle faktorer som f.eks. vejret. Dette anbefalingsprogram bruges også til at forudsige efterspørgslen for lokale Starbucks-butikker, hvilket påvirker lagerbeholdning og genopfyldningsordrer, forudsiger bemandingsbehovet og imødeser vedligeholdelse af udstyr.

[starbucks.com](https://starbucks.com)

### Arla Foods

#### Mejerikoooperativet anvender AI til at forbedre prognoserne for mælkeproduktionen

Det danske mejerikoooperativ Arla Foods bruger AI-styret software til bedre at kunne vurdere den fremtidige mælkeproduktion under hensyntagen til variabler som sæsonmæssige udsving, geografiske aspekter og antallet af landmænd, der konverterer til nye mælketyper. Før de udviklede softwaren, beregnede Arla manuelt sine forudsigelser ved hjælp af regneark i Excel. Nu kan Arlas prognoser udarbejdes i løbet af nogle timer. Ved at vurdere, hvor meget mælk 1.500.000 køer på virksomhedens 10.300 bedrifter vil producere flere måneder ud i fremtiden, kan Arla administrere leverandørordrer og forberede sine produktionsfaciliteter på at bringe 200.000.000 kilo mælk på markedet på en mere effektiv og bæredygtig vis.

[arla.com](https://arla.com)

# Næste skridt imod at optimere din drift

- > Fokuser it- og dataressourcer på missionskritiske projekter.
- > Responsive og prædiktive værktøjer er kun så vellykkede som den datainfrastruktur, der driver dem. Sørg for, at de interne datastyringssystemer er godt forvaltet og vedligeholdt, og at dataene er grundigt klassificeret.
- > Analyser er ubrugelige uden handling. Sørg for, at relevante afdelinger kommunikerer, deler og ændrer deres planer og processer i overensstemmelse hermed.
- > Regelmæssig feedback er afgørende for at kunne forfine optimerings- og forudsigelsesværktøjer. Sørg for, at algoritmiske modeller trænes på robuste feedback-loops.
- > Opbyg en underliggende kultur, der understøtter løbende testning/integration/ implementering, og styrk arbejdsstyrken i at udvikle nye tilgange til skabelse og levering af software.
- > Efter al sandsynlighed er alle medarbejderne i dit team brugere af virksomhedssoftware. Lad deres stemmer og feedback blive hørt af teknikere og it-teams, før de laver opdateringer eller ændringer, der gælder for hele virksomheden.

# Nøgler til vellykket CX-transformation

## Løsninger, der er udviklet til fleksibilitet

- › Organisationer bør efterspørge softwaresystemer og -applikationer, der kan opfylde deres nuværende behov og mål, samtidig med at de giver fleksibilitet til at tilpasse sig skiftende prioriteter.
- › Den rigtige løsning etablerer et data-, kommunikations- og applikationsmiljø, der gør det nemt at udvikle og udvide eksisterende forretningsaktiviteter, samtidig med at den introducerer teknologier, der gør det muligt for brugerne at skabe løsninger, hvor der endnu ikke er nogen.

## Forretning uden siloopdelinger

- › Samlede aktiviteter gør det muligt for forskellige grupper at samarbejde mere effektivt med en enkelt, pålidelig visning af processer, relationer og data.
- › Denne tilgang hjælper med at eliminere redundans, samtidig med at den sikrer, at hele organisationen og dens nøglepartnere har adgang til de rigtige værktøjer og oplysninger til at præstere på et optimalt niveau.

## Beslutninger drevet af handlingsrettet indsigt

- › Kundeinteraktioner finder sted i realtid. En 360-gradersforståelse af hver unik rejse er bydende nødvendig for at kunne tilpasse oplevelsen og opfylde kundernes umiddelbare behov.
- › Organisationer skal overgå fra en reaktiv til en proaktiv reaktionsevne. Dette kræver adgang til de rigtige data og muligheden for at stille de rigtige spørgsmål med henblik på at kunne forudse ændringer og planlægge i overensstemmelse hermed.

## Uafbrudt service og support

- En global markedsplads ligger aldrig øde hen. Organisationer skal have løsninger på plads til at kunne imødekomme denne mentalitet, hvor afbrydelser ikke er en del af dagsordenen.
- Udnyttelse af AI-værktøjer som chatbots, stemmeassistenter og personligt tilpassede indsigter kan muliggøre gnidningsfri interaktioner døgnet rundt.

## Automatisering med henblik på at accelerere synergier og innovation

- RPA, AI og andre løsninger giver dig ikke kun øget hastighed og effektivitet, de giver dig også mulighed for at udvide driftskapaciteten. En hybrid arbejdsstyrke bidrager med nye funktioner, der potentielt kan levere den næste banebrydende nyskabelse.
- Intelligent automatisering gør medarbejderne i stand til at automatisere rutineprægede, manuelle og tidskrævende opgaver inden for deres roller, så de kan fokusere på mere strategisk og værdiskabende arbejde i organisationen.

# Om Microsoft Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 er en pakke af intelligente virksomhedsapplikationer, der hjælper virksomheder i alle størrelser med at udnytte data til at skabe mere efterspørgsel, tilrettelægge personligt tilpassede køberoplevelser, opbygge relationer i stor skala og træffe indsigtsgenerende beslutninger på tværs af hele kunderejsen. Disse effektive værktøjer tilbyder et integreret system, der leverer handlingsrettet indsigt til alle din organisations relevante line-of-business- og frontlinjemedarbejdere. Når du føjer Dynamics 365 til din virksomheds værktøjsskabe, får du adgang til prædiktive og reaktive indsigter, der kan støtte din virksomheds salgs- og marketingteams i udformningen af den ideelle kundeoplevelse.

[Bed om en live-demo](#)

## Om PSFK

PSFK er verdens førende business intelligence-plattform til innovation i detailbranchen og på kundeoplevelsesrejsen. På tværs af alle større vertikale brancher hjælper vi de mest progressive brands med at identificere og udnytte nye muligheder for shoppingoplevelser via en blanding af trendrapporter, spændende begivenheder, indsigtsrigt indhold, ideudviklende workshops og on demand-forskningstjenester.

### **Piers Fawkes**

Direktør og grundlægger  
[piers.fawkes@psfk.com](mailto:piers.fawkes@psfk.com)  
+1 646.520.4672

### **Scott Lachut**

President of Research & Strategy  
[scott.lachut@psfk.com](mailto:scott.lachut@psfk.com)  
+1 646.520.4672

### **PSFK**

2 Hartsook Lane,  
Beacon, NY 12508  
[psfk.com](http://psfk.com) | [@psfk](https://twitter.com/psfk)