

E-mailbots

Hvad er e-mailbots, og hvordan kommer du i gang?



Denne guide er til dig, der er nysgerrig på, hvad e-mailbots er, hvad de kan hjælpe med, og hvordan man kommer i gang. I guiden får du også nogle råd, så du forhåbentlig får en god oplevelse, hvis du vælger at kaste dig ud i et projekt med e-mailbots.

Introduktion til e-mailbots

Mange virksomheder modtager rigtigt mange e-mails, som skal kategoriseres, videresendes, besvares eller bruges i en videre del af en forretningsproces. Det er ikke altid lige spændende eller værdiskabende arbejde for en medarbejder, når langt de fleste e-mails har de samme få formål.



Den gode nyhed er, at alt det kan løses af en e-mailbot baseret på kunstig intelligens. Kunstig intelligens er blevet utrolig godt til at læse og forstå sprog i de seneste par år, og derfor begynder vi nu at se e-mailbots blive mainstream i de danske virksomheder. Det betyder altså, at mange medarbejdere nu kan slippe for det repetitive arbejde og fokusere på det værdiskabende.



Som et godt eksempel til at forstå, hvad e-mailbots kan, skal du forestille dig en forsikringsvirksomhed. Forsikringsvirksomheder får tusindvis af henvendelser om sager, som ligner hinanden meget. Her kan en e-mailbot fordele henvendelser i forskellige typer af skader (tyveri, kasko osv.), så de relevante afdelinger får de rigtige e-mails med det samme. En e-mailbot vil også kunne læse policenumre i e-mail, så der automatisk kan oprettes en sag på skaden. En e-mailbot vil også kunne sende svar tilbage med det samme og f.eks. bede om flere oplysninger, som kunden ikke har givet med fra starten.

Nu er eksemplet her forsikring, men kommuner, finansvirksomheder, transportfirmaer og mange andre sektorer har meget lignende udfordringer.



Hvorfor e-mailbots?

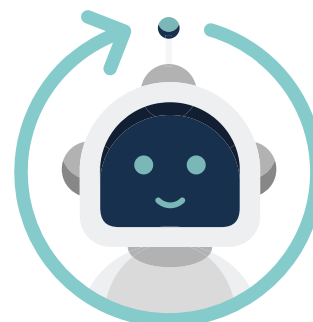
Som sagt er e-mailbots ved at blive populære, da kunstig intelligens over de seneste år er blevet meget bedre til at forstå sprog. Men én ting er det, der teknisk gør e-mailbots interessante; også fra et forretningsperspektiv er der faktisk meget at hente. Fordelene er ret mange:

En e-mailbot kører 24 timer i døgnet og giver derfor meget kortere svartider, hvilket ofte resulterer i bedre kundetilfredshed.



En e-mailbot kan læse mange sprog og sva re på samme sprog i høj kvalitet.

Med en e-mailbot bliver flere svar og håndteringer standardiserede, så man får en højere og ensartet kvalitet i svar og kundeførelse.



De dygtige medarbejdere, der i dag sidder med meget ensformigt arbejde, kan fokusere på de svære og unikke udfordringer og lade bots stå for de mest basale opgaver.



Det er overraskende let at komme i gang. Mere om det længere nede i guiden.

Kan en e-mailbot klare alt?

Nej, e-mailbots er gode til de opgaver, som er ensformige og har et klart formål. I nogle virksomheder er det 80 % af de indkomne e-mails og i andre måske kun 30 %. Det er meget forskelligt og derfor også en vigtig del af det forarbejde, der skal til, før man går i gang.

Hvordan virker en e-mailbot?

En e-mailbot er et program, der fungerer som en slags digital medarbejder. Botten får adgang til en mailkonto, hvor den så kan læse, videresende og besvare e-mails.

En e-mailbot skal, før den sættes live, trænes til at forstå din virksomheds indkomne e-mails. Det er næsten ligesom at oplære en ny medarbejder. Botten har allerede fra starten en forståelse for sprog, men ved ikke noget om din specifikke virksomhed. Man gennemgår simpelthen nogle tidligere e-mails og fortæller botten, hvad man har gjort med de e-mails, så den ved det, når den skal håndtere nye e-mails.



Men hvordan ved en e-mailbot, hvem den skal videresende e-mails til?

En e-mailbot bruger kunstig intelligens til at forstå "meninger" med teksten i en e-mail. En mening kan f.eks. være et spørgsmål om, hvordan et produkt virker. Den "mening" kan man indstille og træne sin e-mailbot til at fange og automatisk videresende til support, som nok er den rigtige afdeling for spørgsmål om et produkt.

Hvordan ved en e-mailbot, hvad den skal svare?

En anden mening kan være, at en kunde skriver og efterspørger åbningstider. Når en bot forstår en mening som f.eks. åbningstider, kan den svare tilbage med et pre-oprettet svar om butikkens åbningstider. På den måde ligner e-mailbots faktisk meget chatbots. De forstår en mening og giver det mest oplagte svar, som er skrevet på forhånd. Forstår botten ikke meningen, så kan den stadig behandles manuelt.

Hvordan ved en e-mailbot, om der er vigtige data i en mail?

Man kan også træne sin e-mailbot til at genkende bestemte datapunkter. Det kunne være et policenummer i forsikringsselskabet, men det kunne også være et fakturanummer, kundenummer, en ordre eller noget helt andet. Her markerer man eksempler på de data i tidligere e-mails, så botten kan bruge sin kunstige intelligens til at lære af de eksempler og genkende dataene i nye e-mails.

Hvem kan bruge en e-mailbot?

I princippet kan alle virksomheder bruge en e-mailbot. Dog kræver det en vis volumen af e-mails, før det kan betale sig. Typisk skal man have et par tusind e-mails og opefter om måneden, før det kan betale sig.

Gode råd

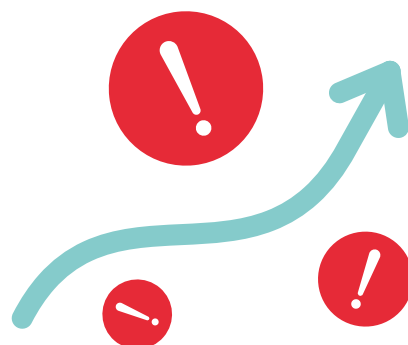
Her kommer også et par gode råd, som forhåbentlig kan hjælpe dig til en god oplevelse, når du skal i gang med e-mailbots.

Sæt et mål for automatisering, før du går i gang. Ofte er 60 % automatisering en god målsætning, men som sagt kommer det meget an på din forretning.



Inden du går i gang, skal du tegne hele workflowet for dine e-mails op. Det er en god øvelse, og det kan vise sig, at du vil ændre nogle processer, som ikke er optimale, inden du sætter strøm til dem.

Husk, at der ind imellem vil ske fejl, når noget er automatisk. Både mennesker og maskiner laver fejl. Det handler ikke om helt at undgå fejl, men om at minimere dem og kunne håndtere dem, når det sker.



Hvordan kommer man i gang?

Det gode ved e-mailbots er, at de kan sættes op uden at kode, så du slipper for at have en masse teknikere involveret i opsætningen. Til gengæld kan det være svært at gøre selv første gang. Derfor hjælper Todai.ai med at guide og opsætte e-mailbots for virksomheder. Målet er dog, at man selv kan opsætte nye bots og forbedre dem over tid.

Processen for opsætningen ser typisk således ud:

- Opret bot
- Giv din bot adgang til din mailkonto
- Hent gamle e-mails
- Brug dem til at lære din bot at genkende meninger og data
- Opsæt et workflow (videresendelse og svar)
- Sæt din bot live.

Hvordan ved en e-mailbot, om der er vigtige data i en mail?

Man kan også træne sin e-mailbot til at genkende bestemte datapunkter. Det kunne være et policenummer i forsikringsselskabet, men det kunne også være et fakturanummer, kundenummer, en ordre eller noget helt andet. Her markerer man eksempler på de data i tidligere e-mails, så botten kan bruge sin kunstige intelligens til at lære af de eksempler og genkende dataene i nye e-mails.





Er du mere nysgerrig?

Er du mere nysgerrig, er du altid velkommen til at kontakte Todai på kontakt@todai.ai eller 29 27 99 86

Tak fordi du læste med.

Dan Rose