

Förbered er för en lyckad AI-implementering i kundservice

De flesta AI-projekt som fallerar i kundservice gör det inte på grund av tekniken – utan för att grundförutsättningarna inte varit plats från början. Resultatet blir en satsning som aldrig riktigt lyfter. Den här checklisten hjälper er att planera, få en överblick och jobba strukturerat under hela processen.

01 STRATEGI OCH ÄGARSKAP

- Sätt en tydlig person som **äger AI-frågor** för kundservice – inte bara ett övergripande företagsansvar.
- Definiera vad AI **ska bidra med** och vad det inte ska hantera.
- Definiera **2–3 KPI:er** som speglar varför ni investerar i AI – till exempel självbetjäningegrad, lösningstid eller kundnöjdhet.

03 TEAM OCH KOMPETENS

- Informera teamet om vad som kommer att förändras och varför.
- Prata om hur **roller och arbetsuppgifter** förändras när AI tar över repetitiva ärenden.
- Det finns en plan för den **kompetensutveckling** som krävs för att ställa om till i AI-eran.
- Teamet förstår var AI tar vid och **var människan kliver in**.

05 UPPFÖLJNING

- Bestäm hur ofta ni går igenom era **KPI:er** och vilka som ska vara med.
- Det finns en plan för att **löpande förbättra och utveckla** AI:n – inte bara vid lansering.

02 KUNSKAP OCH DATA

- Ni vet hur era **ärenden fördelar sig** – vilka typer, vilka volymer.
- Ni vet var er kunskap finns idag – i vilka system, i vilket skick, och hur aktuell den är.
- Det finns ett tydligt ägarskap för kunskapsbasen.
- Identifiera vilka **ärenden som kan automatiseras** och vilka som kräver en människa.

04 TEKNIK OCH INTEGRATION

- Ni vet vilka system AI behöver **integreras** med – ärendesystem, CRM, kunskapsbas, självbetjäningsskanaler.
- Ni vet hur personuppgifter hanteras i den valda lösningen – var datan lagras, vem som har tillgång, och att leverantören uppfyller **GDPR-kraven**.
- Det finns en plan för **eskalering** – vad händer när AI inte kan svara och hur lämnas ärendet över till en människa utan glapp.

Nästa steg

Vet ni vilka ärenden ni ska börja automatisera? Ladda ner vår mall för att strukturera upp kartläggning och prioritering.

Ladda ner mallen [↗](#)

OM KUNDO

Kundservice för AI-eran. Bygg på er kunskap. En helhetslösning som förenar ärendehantering och self-service där AI håller er kunskap uppdaterad, svarar kunder direkt och ser till att era medarbetare presterar från dag 1.