

posten



bring

Kunstig intelligens i Posten Bring AS

01.04.2025



Hvem er Posten Bring, hvem er jeg og hva er KI?

Posten Bring AS er et statlig, heleid aksjeselskap som formidler meldinger, post, pakker og annet gods mellom mennesker, bedrifter, institusjoner og offentlige myndigheter i Norge, samt mellom Norge og utlandet.

Selskapet er organisert i fem divisjoner: Post, E-handel og logistikk, Internasjonal logistikk, Nettverk Norden og Next.

Posten Bring AS har hovedkontor i Oslo og er en av Norges største bedrifter med virksomhet i hele Norden.



Knut Veiulf Holme

Seniorrådgiver

Ansvarlig for Chatbot, Voicebot og selvbetjeningsløsninger

Posten Bring Kundeservice

Mobil: +47 482 36 104

E-post: knut.veiulf.holme@bring.com

KI – en kortfattet historikk

- **1950-tallet:** AI begynner med Alan Turing, som introduserer Turing-testen for å vurdere om en maskin kan tenke som et menneske
- **1956:** Dartmouth-konferansen, ledet av John McCarthy, regnes som starten på AI-forskning. Begrepet "kunstig intelligens" blir introdusert
- **1960-1970:** Tidlig entusiasme og store forventninger. Utvikling av programmer som General Problem Solver og Lisp
- **1980-1990:** AI-forskning møter utfordringer, og interessen avtar noe. Fokus på ekspertssystemer og maskinlæring
- **2000-2010:** AI begynner å vokse igjen med fremskritt innen maskinlæring og datakraft. Bruk av AI i ulike applikasjoner øker
- **2010-2020:** Stor fremgang innen dyp læring og nevralt nettverk. AI blir en integrert del av mange teknologier og tjenester
- **.2020-nå:** Eksplosiv vekst i AI-bruk, spesielt innen generativ AI som ChatGPT. AI brukes i alt fra kundeservice til kreativt arbeid

Hvordan arbeider vi med og utnytter KI i Posten Bring AS

- Vi benytter KI i flere sammenhenger og for flere formål:
- CoPilot generativ KI for støtte til alle ansatte
- Generativ KI i Kundeservice
- KI i kodeutvikling
- Analytisk KI i forbedringsarbeid
- KI for overvåkning av systemer
- KI for bemanningsplanlegging
- KI i autonome systemer



Eksempler på bruk av KI

- Alle i Posten Bring har tilgang på CoPilot i sine verktøy fra Microsoft. Dette har gitt en effektivisering på 15 minutter pr. dag pr. ansatt.
- Kodeutvikling har blitt vesentlig raskere og mer presis ved kontroll av koden med KI.
- Vi benytter KI til overvåkning av alle sentrale systemer. Det betyr at varslinger går ut før systemene feiler.
- KI i bemanningsplanlegging betyr at vi kan planlegge for lengre perioder og avklare vikarbehov tidligere.
- Vi har selvkjørende kjøretøy, både på eget område og i trafikken, som styres med KI.
- Vi har droneflygninger som styres med KI.
- Vi benytter generativ KI i kundedialog i kundeservice og vil utvide bruken til alle kundeflater.
- Vi benytter analytisk KI for å finne underliggende utfordringer og forbedringspotensialer.



KI i Kundeservice

Posten Bring AS tok i bruk chatbot i 2018. I 2021 startet vi i tillegg med voicebot/talerobot.

Vi byttet leverandør i 2024 og økte bruken av KI tjenester gjennom kanalene.

Ca 50 % av alle henvendelser til kundeservice håndteres kun av våre bot'er.

Vi bygger egen KI drevet chatbot for hjelp til våre kunderådgivere.

Vi implementerer KI i alle kundeflater; Posten App, Bring App, Mybring, våre nettsider m.m.

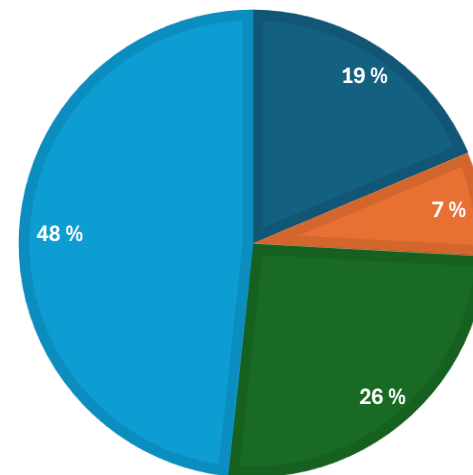




Nøkkeltall fra kundeservice

FEBRUAR 2025

■ Saker ■ Live chat ■ Telefoner ■ Selvbetjening



	Sessions	% of Total	Fallback %	GPT
Total chatbot	7.277.926	100,00	2,2	11.139
Norway	5.690.096	78,18	1,9	9.630
Sweden	782.457	10,75	2,2	945
Denmark	506.559	6,96	1,6	102
Bring.com	275.089	3,78	2,6	-
Mybring	23.725	0,33		-

	Sessions	% of Total	Fallback %	Transferre d	%Transferre d
Total voicebot	717.158	100,0			
Voicebot NO	609.666	85,0	6,6	112.675	26,3
Voicebot SE	96.945	15,9	3,8	34.997	26,7
Voicebot DK	10.547	1,5	6,5	4.572	33,1

Total Self-service

	Sessions	% of Total
Total Nordics	7.995.084	100,00
Norway	6.299.762	78,80
Sweden	879.402	11,00
Denmark	517.106	6,47
Bring.com	275.089	3,44
Mybring	23.725	0,30



Spørsmål?