

AI – Morgondagens bästa kollega?

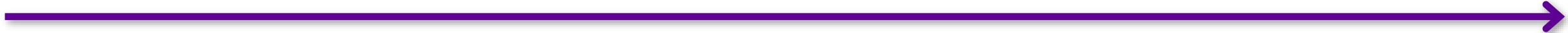


The background of the slide features a vibrant, abstract fractal pattern in shades of purple and blue. It consists of intricate, glowing lines and energy-like structures that create a sense of depth and motion. The overall effect is futuristic and dynamic.

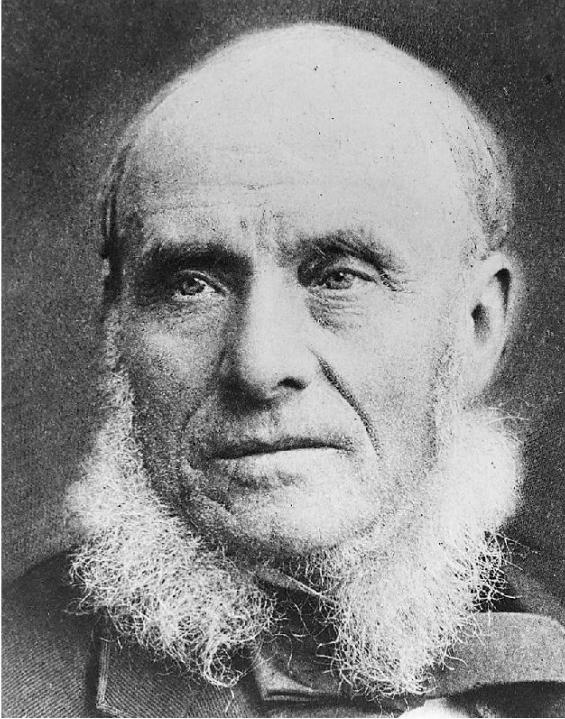
Det är tokrea på
intelligens



Historien om AI



Historien om AI

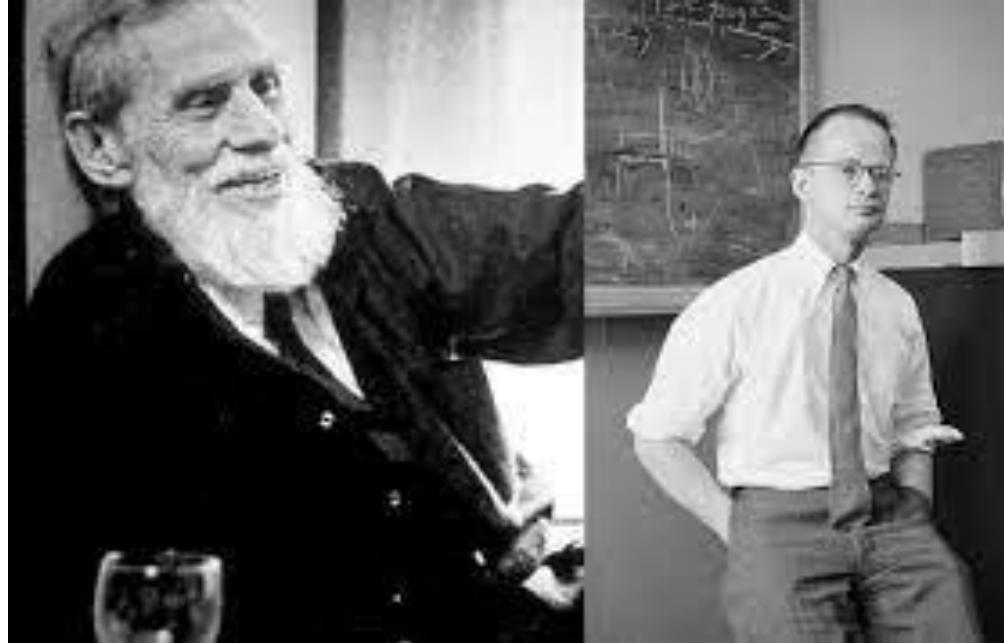


Alexander Bain

1873



Historien om AI



Warren McCulloch

Walter Pitts

1943

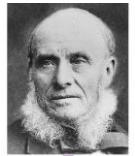
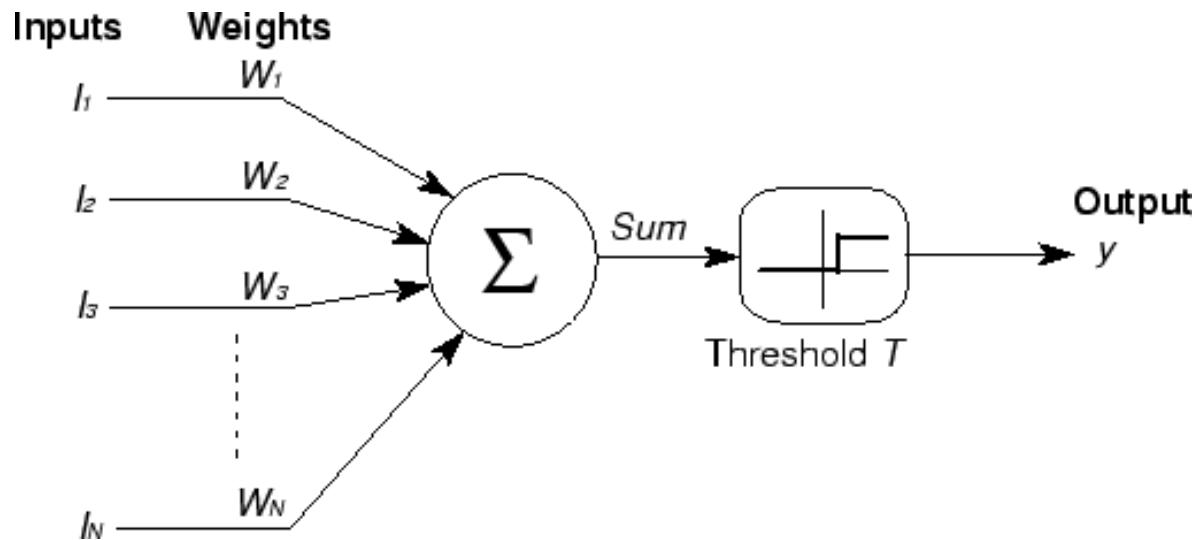


+

1873

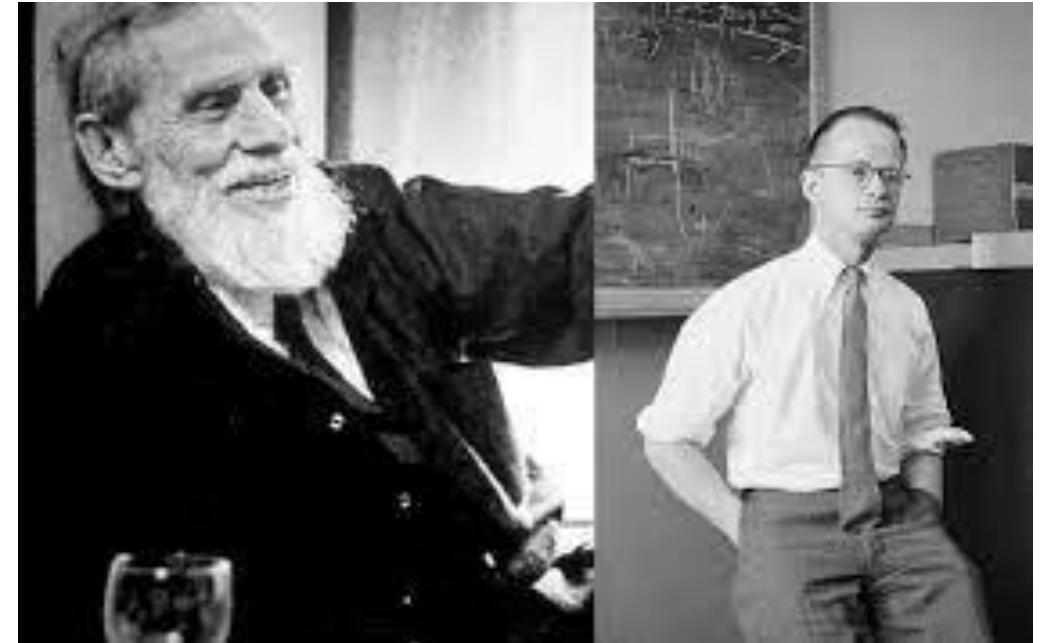


Historien om AI



1873

Internal



Warren McCulloch

Walter Pitts

1943

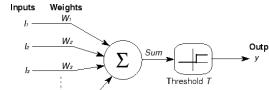
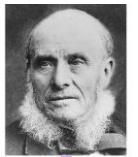


Historien om AI

”

Cells that fire together, wire together

- Donald Hebb

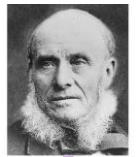


1873

1943



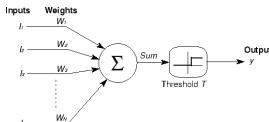
Historien om AI



1873

1943

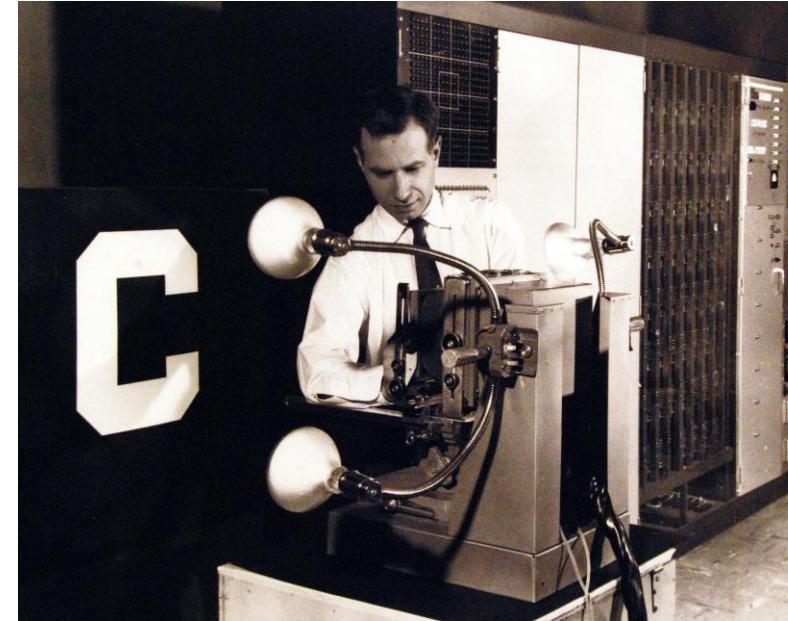
~1950



”

Cells that fire together, wire together

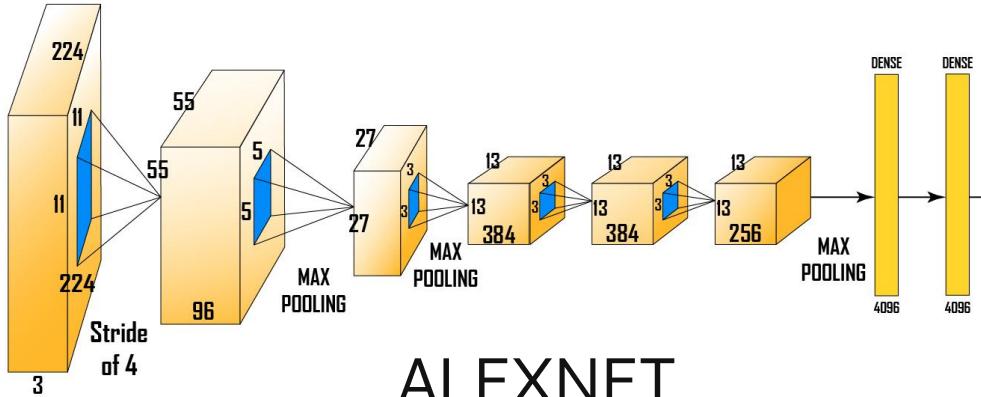
- Donald Hebb



MARK 1 Perceptron
1958



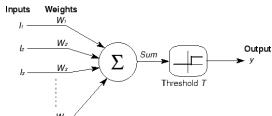
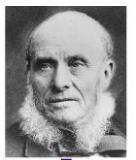
Historien om AI



ALEXNET



2012



"

Cells that fire together, wire together
- Donald Hebb



1873

1943

~1950

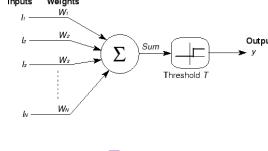
1958



Historien om AI

Attention is all you need *Katt jagar mus eller Mus jagar katt*

2017



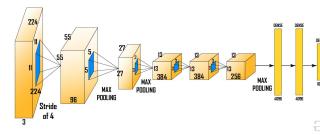
”

Cells that fire together, wire together
- Donald Hebb

1873

1943

~1950



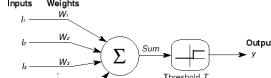
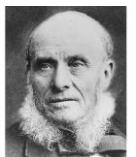
1958

2012



Historien om AI

CHAT GPT och GPT 4



”Cells that fire together, wire together
- Donald Hebb

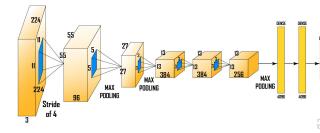
1873

1943

~1950



1958



2012

Attention is all you need
Katt jagar mus eller Mus jagar katt

2017



Utmanningar





DONATE

RACIAL JUSTICE RI

TECHNOLOGY SHOULD SERVE ALL OF US. NOT THE PRIVILEGED FEW

Join the Algorithmic Justice League in the movement for equitable and accountable AI.

JOIN THE MOVEMENT

OUR LIBRARY

beautiful skin



Beautiful skin in 3 easy steps



Beauty skin tips



6 Tips for Beautiful Skin



OLAY

Olay sends girls to coding camp to fight racial bias in search engines

ADVOCACY

EXHIBITIONS

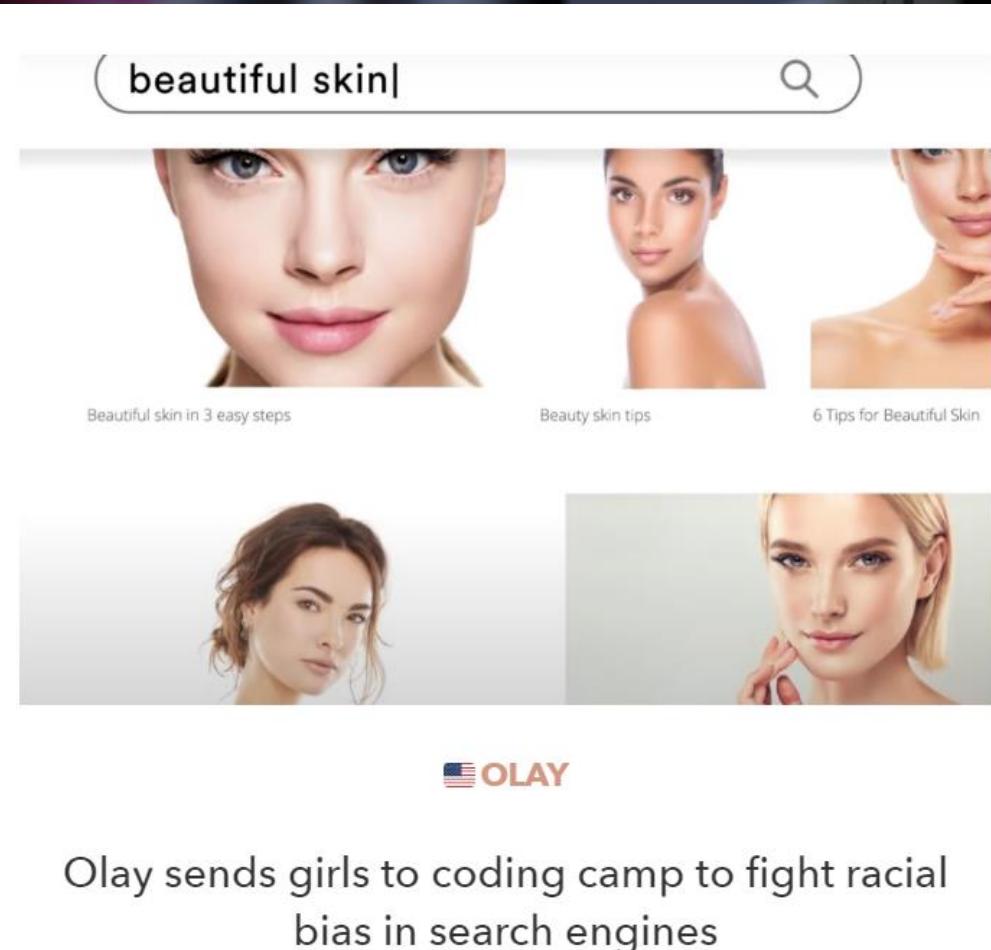
EDUCATION

PRESS



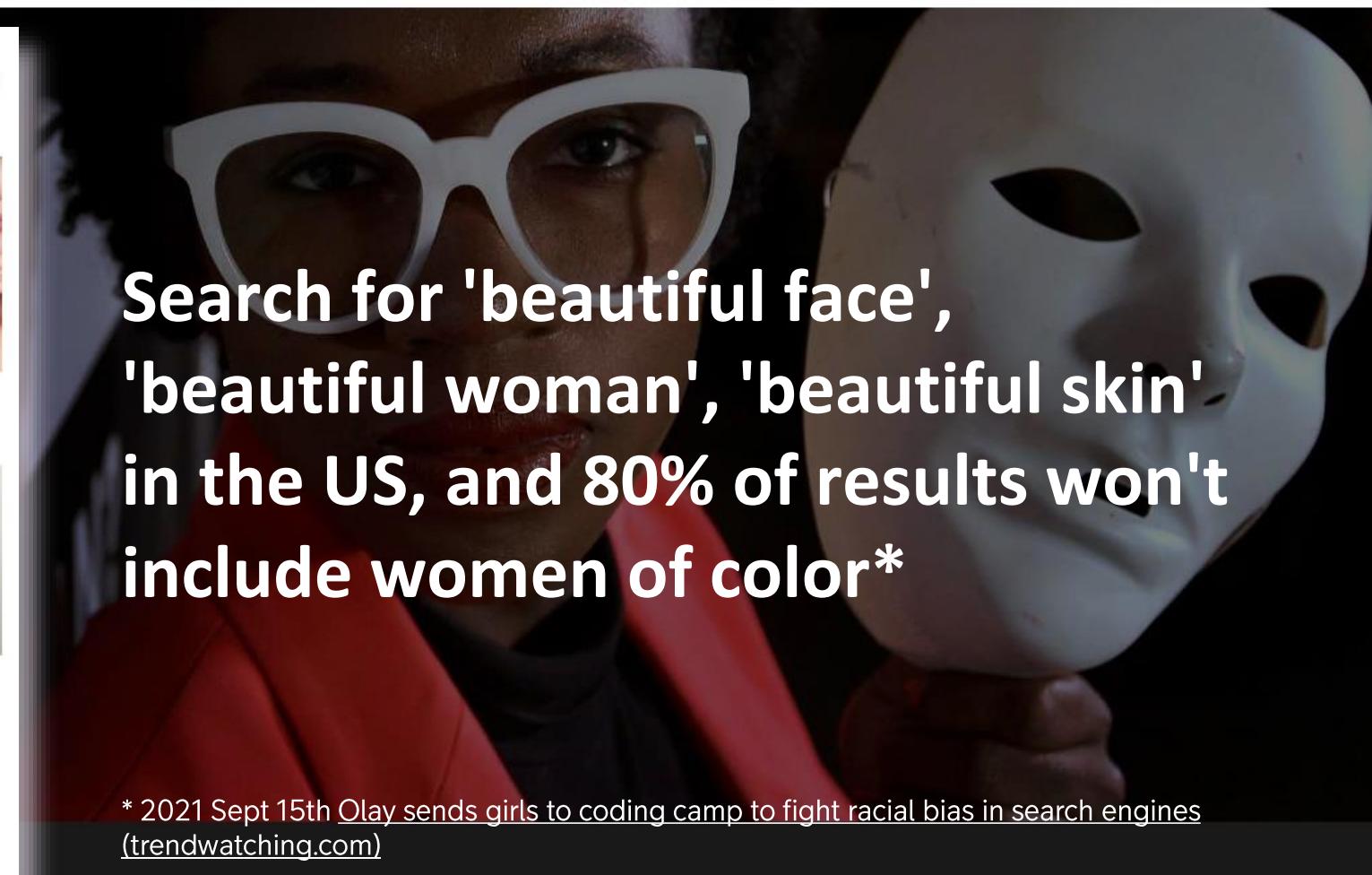
DONATE

RACIAL JUSTICE REQUIRES ALGORITHMIC JUSTICE. SUPPORT THE MOVEMENT.



Olay sends girls to coding camp to fight racial bias in search engines

OUR LIBRARY



* 2021 Sept 15th [Olay sends girls to coding camp to fight racial bias in search engines \(trendwatching.com\)](https://trendwatching.com)

RESEARCH

PROJECTS

TALKS

ADVOCACY

EXHIBITIONS

EDUCATION

PRESS



AI hallucinationer*

The screenshot shows a ChatGPT interface with a dark header bar containing three horizontal lines, the text "New chat", and a plus sign icon. Below this is a message from the user (FR) asking what personality trait best describes a person who is dishonest and overconfident. The AI response (blue icon) provides a detailed explanation of narcissistic traits, mentioning manipulation and lying. Another user message (FR) asks if there's a specific personality type for this, and the AI response (blue icon) states that while no single type fits, narcissistic traits can be found in various types, often involving manipulation and lying.

Vilket personlighetsdrag beskriver bäst en person som på ett trovärdigt och övertygandesätt påstår något som inte är underbyggt av fakta eller inte är sant

Personlighetsdraget som bäst beskriver en person som på ett trovärdigt och övertygande sätt påstår något som inte är underbyggt av fakta eller inte är sant är sannolikt "bedräglighet" eller "lögnaktighet". En person med detta personlighetsdrag kan vara skicklig på att manipulera andra genom att framstå som trovärdig och övertygande, även när de inte talar sanning eller har någon faktisk grund för sina påståenden. Detta beteende kan vara skadligt för både individer och samhället, eftersom det kan leda till missvisande information, felaktiga beslut och förlust av tillit.

Finns det en personlighetstyp som bäst beskriver detta?

Det finns ingen specifik personlighetstyp som enbart beskriver en person som ljuger eller bedrar på ett övertygande sätt, eftersom detta beteende kan förekomma hos personer med olika personlighetstyper. Det finns dock vissa personlighetsdrag som kan vara förknippade med en ökad benägenhet att ljuga eller bedra på ett övertygande sätt. Till exempel kan personer med narcissistiska personlighetsdrag ha en tendens att ljuga för att upprätthålla en positiv självbild eller få bekräftelse från andra. Psykopatiska personlighetsdrag kan också vara förknippade med bedrägligt beteende på grund av bristande empati och en henäoenhet att manipulera andra för personliga vinnena. Det är dock viktigt att

Vilket personlighetsdrag beskriver bäst en person som på ett trovärdigt och övertygandesätt påstår något som inte är underbyggt av fakta eller inte är sant

...Till exempel kan personer med **narcissistiska** personlighetsdrag ha en tendens att ljuga för att upprätthålla en positiv självbild eller få bekräftelse från andra. **Psykopatiska** personlighetsdrag kan också vara förknippade med bedrägligt beteende ...

*ChatGPT: What Are Hallucinations And Why Are They A Problem For AI Systems | Bernard Marr

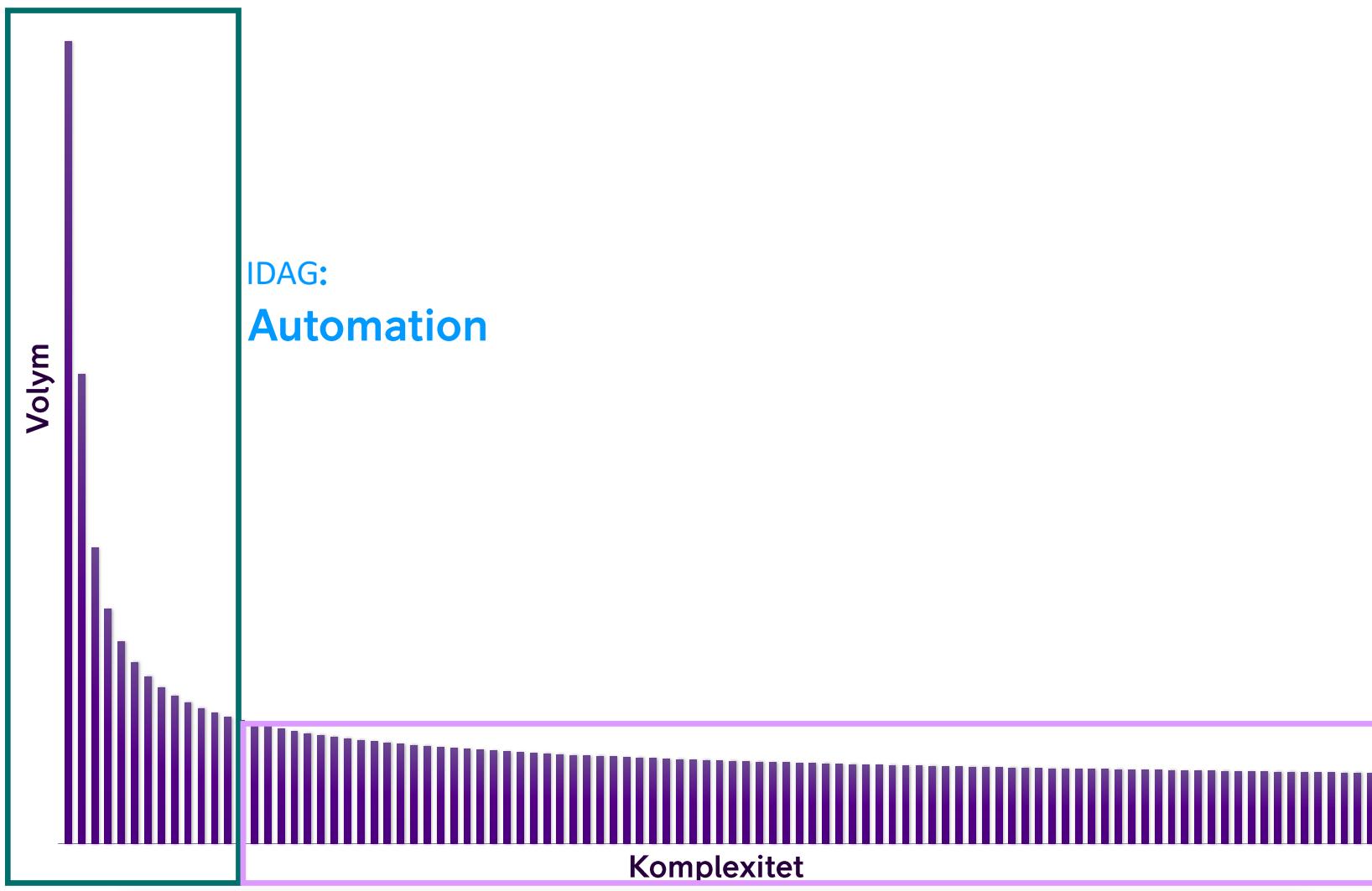


Svårt för människor | Enkelt för AI

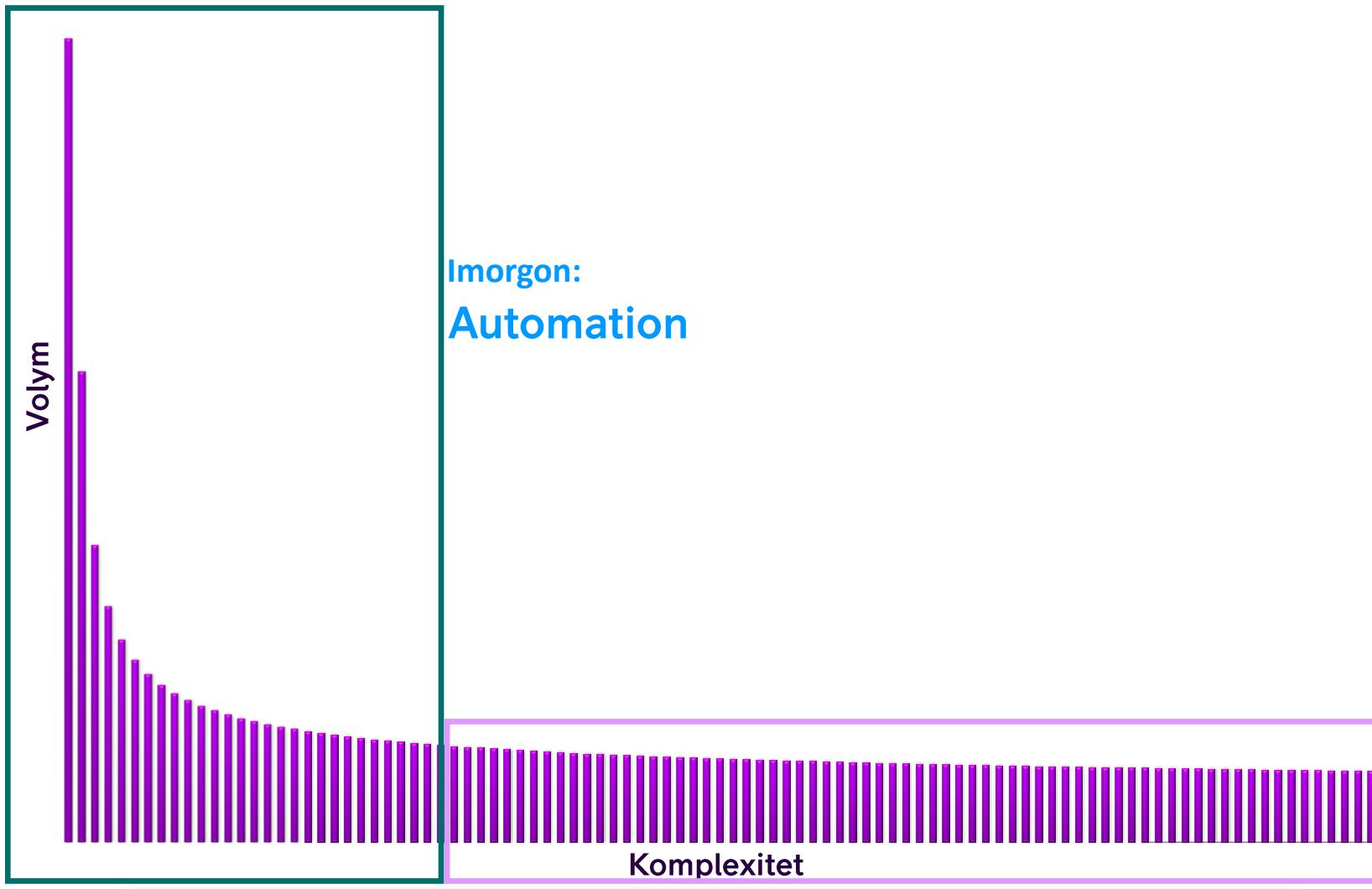
Enkelt för människor | Svårt för AI



The short
and long tail



The short
and long tail





”

1st Automation applied to an efficient operation will magnify the efficiency.

2nd Automation applied to an inefficient operation will magnify the inefficiency.

- Bill Gates



Telias take



Telia pioneers in speech recognition

+200

ASR Solutions across the Nordics,
De, NL

First

Commercial speech recognition
solutions in the Nordics

Developed

First commercial speech recognition
model for Swedish
(2nd in the world)

Introduced

Open speech technology (free speech) in the Nordics

Introduced

Deep learning based speech analytics in the Nordics

Google CCAI partner

#5 Globally



ECO System generativ AI

AI Bas lager:

Språkförståelse, kunskap och resonemang



Lager 1
Få stora bolag/företag

Specialiserat AI:

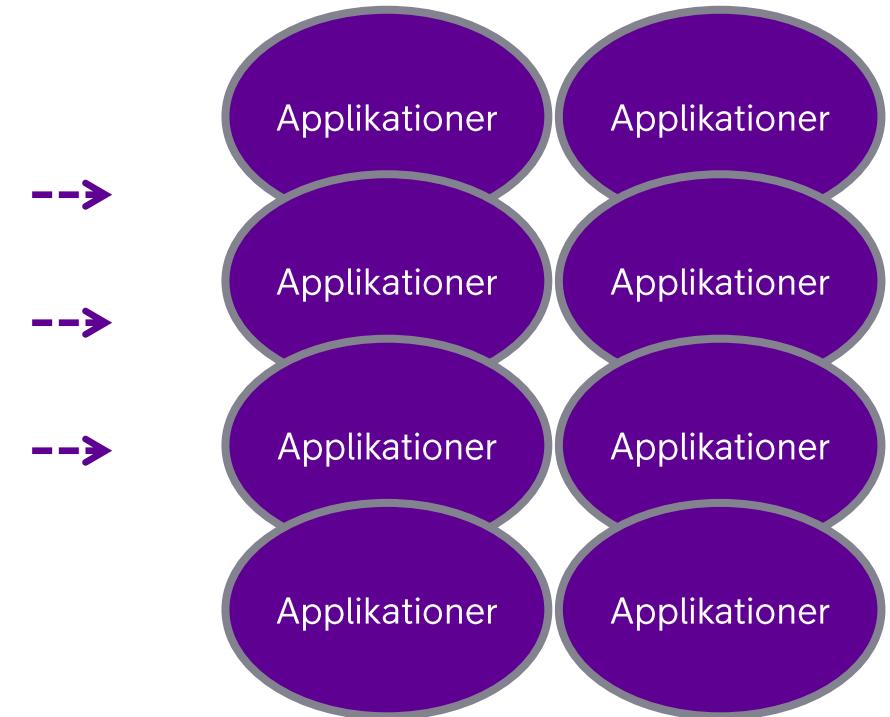
Byggt på baslager 1 med djupare och kvalitetssäkrad vertikalkunskap



Lager 2
Begränsat antal större företag/verksamheter

Domän specifik AI:

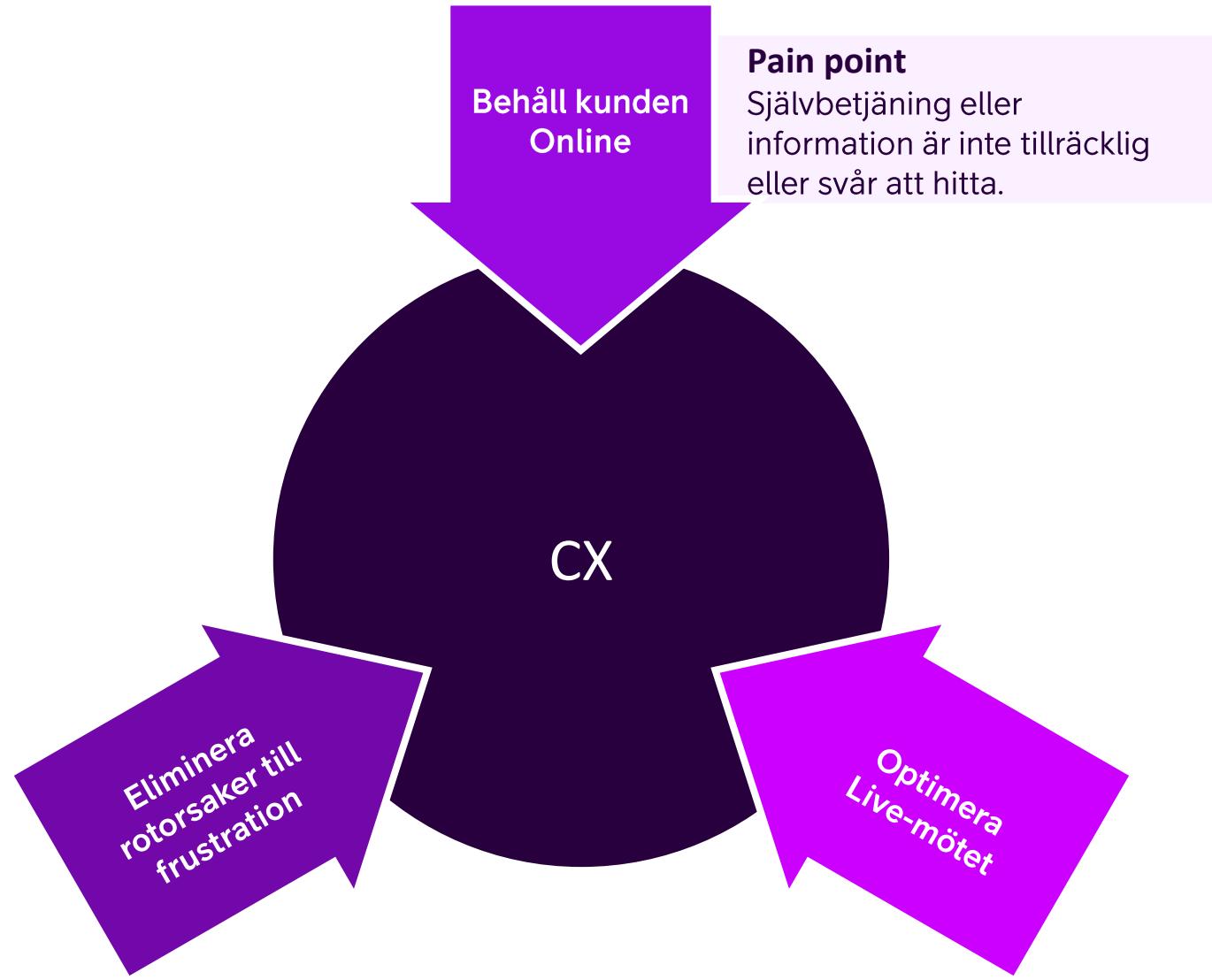
Byggt på baslager 2 med djupare och kvalitetssäkrad domänkunskap



Lager 3
Slutanvändarmjukvara



CX Strategi



Kan jag få en fakturakopia?

EM

kan jag få en kopia på min senaste Telia-faktura



Jag är en AI-assistent och kan inte direkt skicka fakturor eller personliga dokument till dig. thumb up thumb down
Men jag kan hjälpa dig med hur du kan få en kopia av din senaste Telia-faktura.

För att få en kopia av din senaste Telia-faktura kan du följa dessa steg:

1. Gå till Telias hemsida: <https://www.telia.se/>
2. Klicka på "Logga in" i det övre högra hörnet av sidan och logga in med dina användaruppgifter.
3. När du är inloggad kan du navigera till "Mina sidor" eller "Mitt Telia" beroende på vilken tjänst du använder.
4. Här hittar du en översikt över dina abonnemang och tjänster. Klicka på den tjänst som du vill se fakturan för.
5. Under "Fakturor" eller "Betalningar" bör du se en lista över dina tidigare fakturor. Klicka på den senaste fakturan för att ladda ner den som en PDF eller se den online.

Om du inte kan hitta din faktura eller har problem med att logga in, rekommenderar jag att du kontaktar Telias kundsupport för hjälp. Du kan nå dem via telefon, chatt eller e-post:

- Telefon: 90 200 (från Sverige)
- E-post: kundtjanst@telia.se
- Chatta med Telias support: <https://www.telia.se/privat/kontakt/chat>

Observera att dessa kontaktuppgifter kan ändras över tid, så det är bäst att dubbelkolla dem på Telias officiella hemsida.

Regenerate response

Send a message...

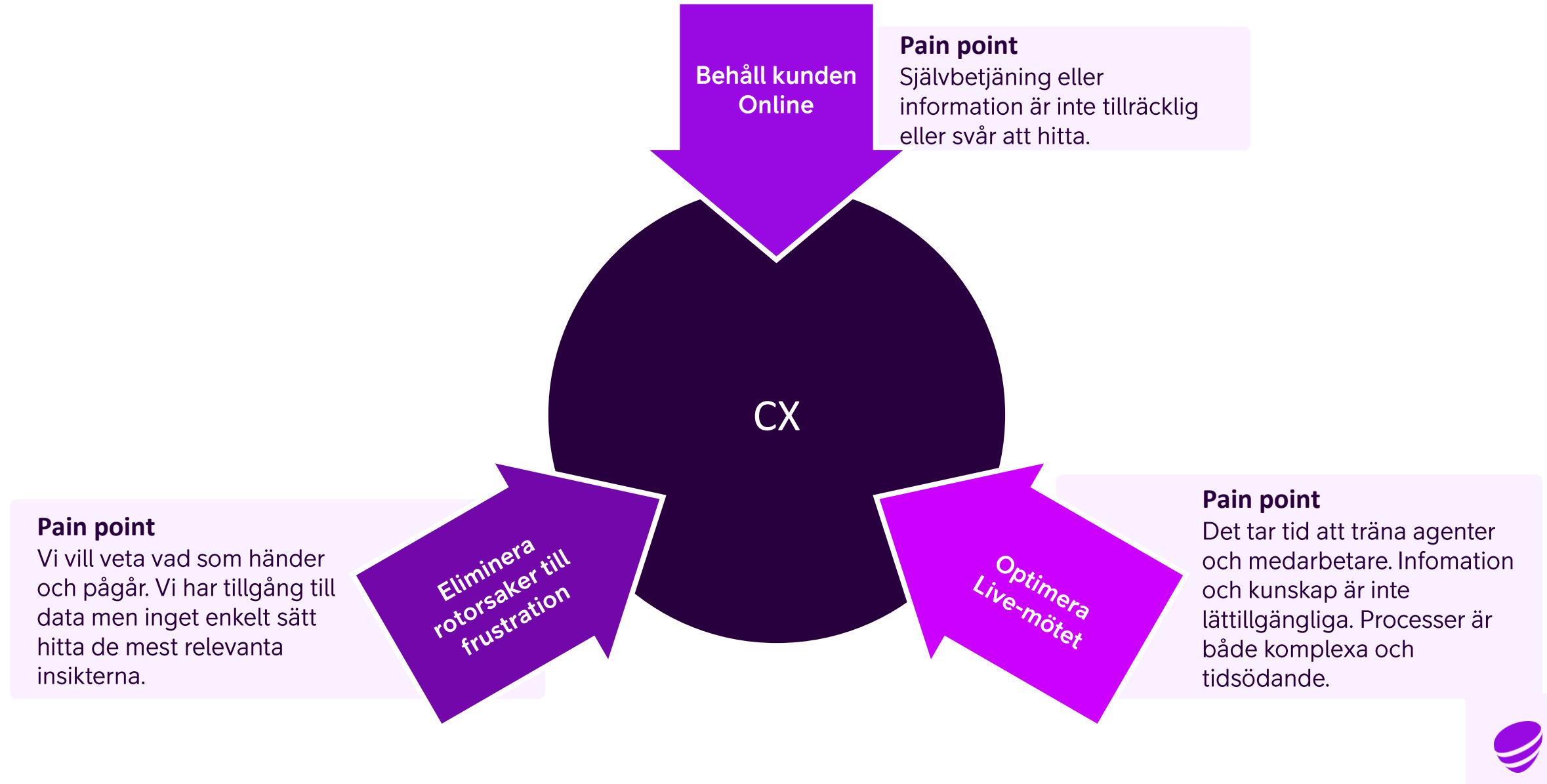


Önskat personaliserat beteende

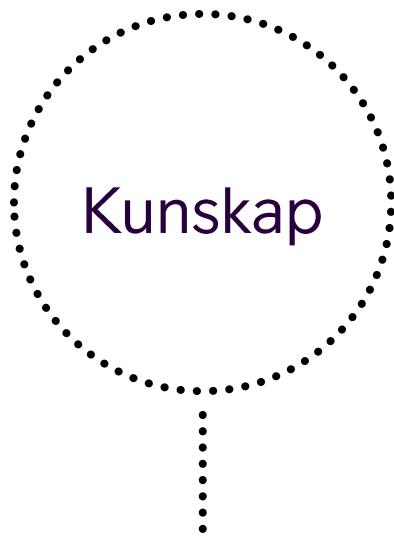
-  Kan jag få en kopia på min senaste Telia-faktura?
-  Absolut. Verifiera dig via Bank-ID så ska jag hjälpa dig. [verifiering görs]
Ok, Emma, hur vill du ha din fakturakopia, vill du att jag mailar den till dig?
-  Ja, tack
-  Vilken mailadress?
-  Fredrik.lemming@teliacompany.com
-  Tack, då har du fakturan i din inbox snart. Kan jag hjälpa dig med något mer?



CX Strategi



Fyra AI pelare för CX



Kunskap

Gemensam "hjärna" för kunskaps inhämtning genom att nyttja "naturligt språk" både för strukturerad och ostrukturerad data



Konver-sationer

Virtuella agenter över flera enheter, kanaler och customer journeys



Analytics & Insights

Genom "deep learning" skaffa sig användbara insikter från kundinteraktioner i både tal och skrift



Agent assistance

Stötta agenter med AI och robotics för "next-best action", realtids guidning, process automation och kunskapsinhämtning



Förstärkt AI upplevelse

Promt engineering:

- tonalitet
- anpassa information utifrån en bransch t ex sjukvård
- får inte svara på andra frågor än de vi avgränsar till

Few shots engineering:

- välj ut ett par guider och träna boten utifrån det
- skapa texter utifrån några punkter

Pre-filtering:

- snäva ner sökresultat som sedan används som underlag för svar

Summarizing:

- summerar en konversation eller text

Translate:

- Översätter texter från ett språk till ett annat



Sömlösa språkberoende konversationer

Naturligt språk på en helt ny nivå på vilket språk som helst

Den digitala butlern - agent assist 2.0

Supercoachen och PT:n som aldrig tröttnar, är tränad på just din verksamhets specifika data

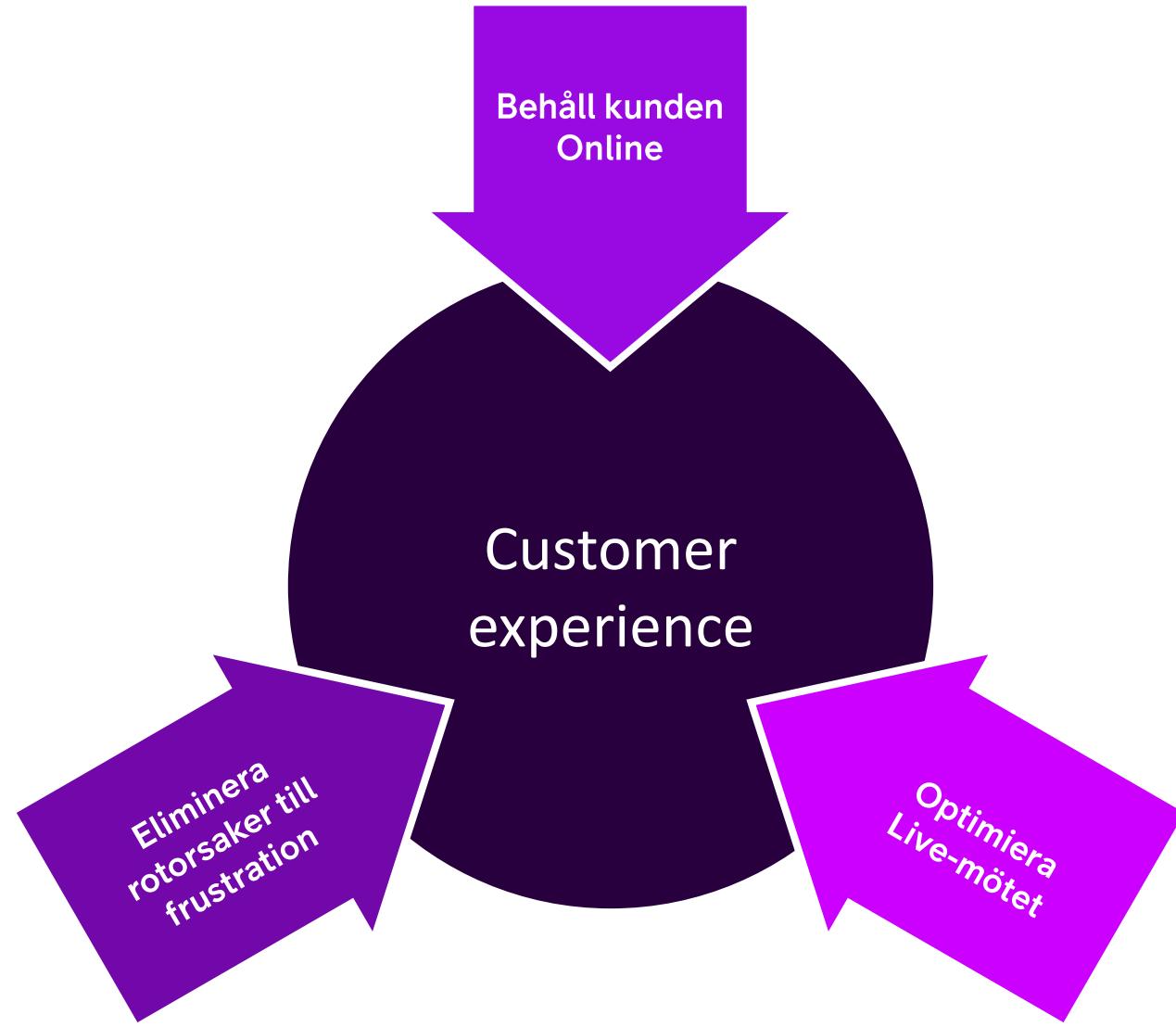
Enklare och snabbare dialog och chattbot träning

LLM ger snabbare och bättre botar, dialoger och information



CX Strategi

Knowledge & Konversationer



Analytics & Insights

Knowledge & Agent assist



Reaktion och motreaktion - Zebra eller giraff?





Fredrik Lemming



fredrik.lemming@teliacompany.com



[linkedin.com/in/fredrik-leming/](https://www.linkedin.com/in/fredrik-leming/)



<https://ace-showcase.com/>



TACK

