Én arbejdsgang.
Et klart næste skridt.

FIKTIVT EKSEMPEL - ikke en kundecase, et tilbud eller en gennemført kundeaudit. Ingen resultater eller besparelser er målt.

1. Opgave og afgrænsning

Et mindre servicefirma modtager henvendelser uden nok oplysninger. Gennemgangen starter ved kundens besked og slutter, når en medarbejder kan vælge næste skridt. Pris, faglig vurdering og en endelig aftale ligger uden for denne afgrænsning.

2. Proceskort

1	2	3	4	5
Besked	Afklar oplysninger	Godkendt kilde	Medarbejder	Næste skridt

Dette kort udfører ingen handlinger. Et tidsønske er ikke en booking, og en AI-tekst er ikke bevis på en gemt aftale.

3. Kilder, oplysninger og ejer

Godkendt kilde: virksomhedens servicebeskrivelse med dato og ansvarlig ejer. Nødvendige oplysninger: navn, kontaktvej, opgavetype, område og tidsønske. Kilder opdateres ved ændringer i service, priser eller åbningstid.

Kundens e-mail beviser ikke ejerskab af en anden kundes historik. Ingen adgangskoder, betalingskort eller følsomme kundeakter er nødvendige i dette eksempel.

4. Ukendte forhold og undtagelser

Ukendt pris, tvivl om område, modstridende kilder og faglige spørgsmål sendes til en medarbejder. Ved systemsvigt vises ærlig status. En ansvarlig skal kunne pause processen. Automatisk kundekontakt kræver sin egen aftale og kontrol.

Test, måling og beslutning

Forslag til testkriterier. Ikke udførte kundetest.

5. Afgrænset test med fiktive beskeder

1. Komplet henvendelse: saml oplysninger én gang og udpeg næste ejer.
2. Manglende område eller kontakt: spørg, og undgå gæt.
3. Ukendt pris eller tid: ingen bindende pris eller bookingbekræftelse.
4. Ønske om et menneske: vis og afprøv korrekt overlevering.
5. Dublet eller forbindelsessvigt: undgå dobbeltregistrering og falsk succes.
6. Forældet kilde: stop berørt handling, ret og gentest.

6. Måleark - udfyld med faktiske observationer

Mål	Før	Efter
Måleperiode og relevante henvendelser		
Median tid til menneskelig opfølgning		
Andel med manglende oplysninger		
Medarbejdertid, rettelser og fejlede overleveringer		

Felterne er tomme: der foreligger ingen kundemåling. Sammenlign samme opgavetype og beskriv ændret mængde eller bemanding. Frigjort kapacitet er ikke automatisk en kontant besparelse.

7. Eksemplets anbefaling

Afklar en manuel kontaktproces og dens ejer først. Afprøv de godkendte kilder. Beslut derefter om en enkel formular er nok, eller om en afgrænset pilot skal aftales. Integrationer, implementering, drift, pris og levering aftales særskilt.

Læs eksemplet og beskriv en opgave: procora.ai/ai-raadgivning/eksempel