

Power Virtual

Agents – till din tjänst:

en kort introduktion till hur du
skapar kraftfulla chattrobotar



Innehåll



Inledning

Sida 3



Vad är Power Virtual Agents?

Sida 4



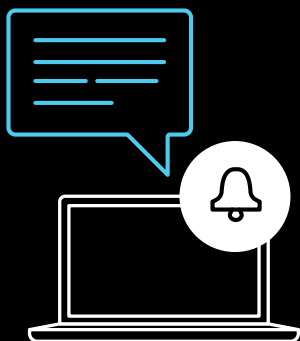
Vad kan du göra med Power Virtual Agents?

Sida 8



Kom igång med Power Virtual Agents

Sida 11

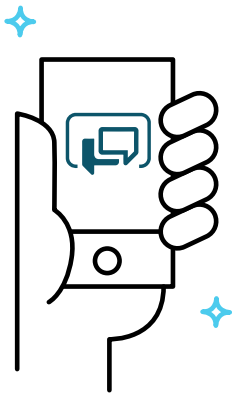


Inledning

Du känner kanske redan till virtuella agenter – de konversationschattrobotar som hjälper många företag att ge kundservice online? Visste du förresten att virtuella agenter även kan hjälpa dig med ett stort antal affärsuppgifter utöver kundtjänst och engagera både dina externa kunder och din interna arbetsstyrka?

Power Virtual Agents är en ny teknik från Microsoft som ger alla dina medarbetare möjlighet att bygga mångsidiga och anpassningsbara chattrobotar utan att behöva vara experter på kodning eller AI. Power Virtual Agents kan hjälpa dig med allt från HR till försäljning, via nästan alla webbplatser eller kanaler du kan tänka dig – från webbplatser till Microsoft Teams, Facebook eller Microsoft Power Apps.

Power Virtual Agents gör det enkelt att bygga chattrobotar, och du kan ha din första chattrobot klar att använda på bara några minuter. Den här e-boken ger en snabb introduktion till hur du kommer igång med att sätta Power Virtual Agents i arbete för din räkning.



Vad är Power Virtual Agents?

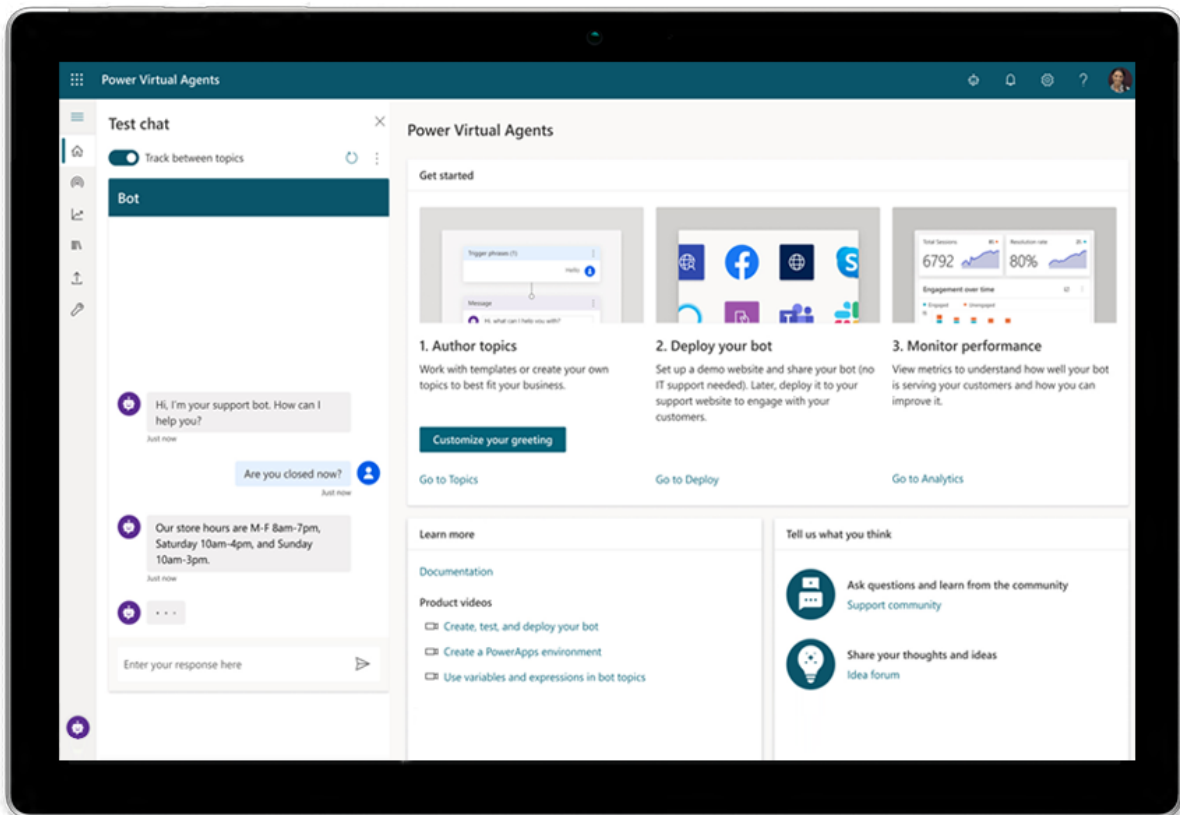
Power Virtual Agents skapar intelligenta chattrobotar som vid första anblicken ser ut och betar sig som de chattrobotar du kanske har sett när du söker efter kundsupport hos dina favoriter bland återförsäljare, banker eller flygbolag.

Användarna ställer frågor genom att skriva på ett enkelt språk på samma sätt som i en vardaglig konversation, till exempel när de skriver textmeddelanden till en vän. Chattroboten ger sedan ett konversationsvar, vilket förhoppningsvis hjälper till att styra användaren mot en lyckad lösning på problemet med bara några få meddelanden.

Det som gör Power Virtual Agents så annorlunda – och så kraftfull – är det som händer bakom kulisserna.

Ingen kod krävs

Power Virtual Agents är enkelt och intuitivt att använda. Den visuella arbetsytan för redigering är utformad med företagsanvändare i åtanke – de ämnesexperter som befinner sig närmast innehållet och svaren i din organisation. Det är enkelt och okomplicerat att skapa, testa och underhålla en chattrobot i ett enda grafiskt gränssnitt.



Kom igång på några minuter

Din första chattrobot kan vara klar för användning bara en kort stund efter att du börjat använda programmet. Dirigera bara chattroboten till företagets sidor med vanliga frågor och svar och den börjar automatiskt extrahera innehållet för att skapa användbart chattinnehåll.

Intelligenta interaktioner

Chattrobotar som har skapats med Power Virtual Agents använder en universell språkmodell som är baserad på enorma datamängder och optimerad för människors användning av språk när de interagerar med chattrobotar. Det innebär att Power Virtual Agents är bättre på att tolka vad användarna verkligen menar och deras mål, och inte bara bearbeta vad de skriver. Även om användarnas ordval inte matchar utlösande fraser kan chattrobotarna fortfarande förstå och framgångsrikt visa information om korrekta ämnen.

Chattrobotarna interagerar dessutom på ett flexibelt sätt, vilket innebär att de kan bestämma när de ska hoppa över frågor och därför upplevas som mer mänskliga i sin interaktion.

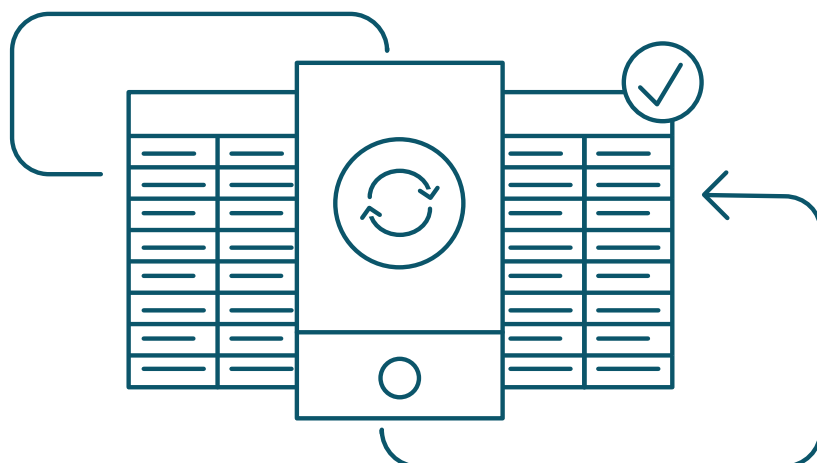


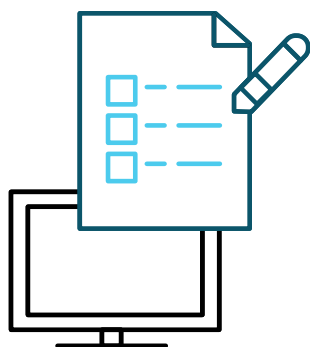
Kan distribueras nästan var som helst

Du kan bädda in dina chattrobotar i tiotals olika kanaler. Du kan till exempel distribuera en chattrobot som interagerar med kunderna på din webbplats, på Facebook eller i Skype. Du kan även lägga till en annan chattrobot som hjälper dina anställda i Microsoft Teams, på en medarbetarportal eller i en intern mobilapp.

Ansluten till dina system

Integrationen med Microsoft Power Platform ger din chattrobot tillgång till fler än 350 färdiga kopplingar som låter den kommunicera med dina serversystem med några få klick – och ansluta till allt från MailChimp och Salesforce till GitHub och Dynamics 365. Om du har proffsutvecklare som vill gå vidare och lägga till anpassad kod eller mer komplexa funktioner finns Microsoft Cognitive Services och Bot Framework bara några klick bort. De kan till och med skapa nya arbetsflöden eller använda Microsoft Automate för att anropa befintliga API:er.





Vad kan du göra med Power Virtual Agents?

Det är antagligen lätt att föreställa dig hur chattrobotar som skapats med Power Virtual Agents kan engagera dina kunder, besvara frågor och mångfaldiga styrkorna hos dina befintliga medarbetare för att tillgodose kundernas behov.

Här är några idéer som sträcker sig bortom kundservice och bygger på hur verkliga företag använder Power Virtual Agents redan idag:



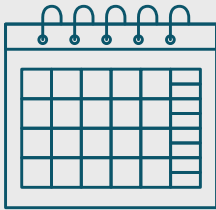
Idé 1:

En digital assistent för medarbetarna



Idé 2:

En smart, interaktiv fältserviceguide



Idé 1:

En digital assistent för medarbetarna

En av våra kunder använde Power Virtual Agents för att skapa en personlig digital assistent för sina medarbetare. Den här assistenten hjälpte till med en mängd olika uppgifter – från introduktion och schemaläggning till att hantera förmåner och IT-hjälp.

Företagets medarbetare hanterade många saker samtidigt – de balanserade dagliga uppgifter, möten, projekt och deadlines. Användningen av ett antal fristående arbetsplatsprogram – till exempel BlueJeans för kommunikation, Docker för filer och Workday för HR-lösningar – innebar dock att medarbetarna ofta fick en splittrad upplevelse som sänkte produktiviteten.

Power Virtual Agents gav företaget möjlighet att skapa en enda lösning som kunde integreras väl i hela ekosystemet. De nya digitala assistenterna ger nu medarbetarna möjlighet att boka möten, uppdatera sina tidkort, göra förmånsurval och få medarbetarinformation – allt via ett enda chattgränssnitt inbäddat i medarbetarportalen, som även är tillgänglig via iOS- och Android-enheter.

Användningen av Power Virtual Agents gör dessutom att den digitala assistenten är enkel att uppdatera med fler ämnen och nytt innehåll. Det finns inte heller något behov av att utveckla och träna de nya modellerna för varje nytt ämne som läggs till.



Idé 2:

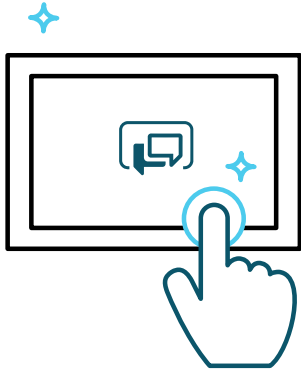
En smart, interaktiv fältserviceguide

Ett annat företag behövde hantera över 10 000 nya medarbetare varje år för säsongsarbete vid kundernas anläggningar.

Företaget har djupa expertkunskaper inom sitt tjänstområde, ett omfattande bibliotek med kunskapsbasartiklar och utnyttjar dessutom teknik för bildigenkänning för att hjälpa till att identifiera och diagnostisera kundproblem.

Företaget använder Power Virtual Agents för att ge nyanställda fälttekniker omedelbara expertkunskaper genom att ge dem tillgång till företagets samlade kollektiva kunskaper via ett intuitivt konversationsgränssnitt. Dessa resurser hjälper teknikerna att arbeta mer effektivt och därigenom lösa kundproblem på ett mer effektivt sätt.

Företagets chattrobotar kan även hjälpa till att samla in data från fältbesök. Eftersom chattrobotarna är internt anslutna till företagets serverdel kan dessa data även användas för att skapa feedbackloopar och förbättra framtida besök samt öka kundnöjdheten, lojaliteten och andelen återkommande kunder ytterligare.



Kom igång med Power Virtual Agents

Vi vill alla kunna reagera på kundernas och medarbetarnas behov mer effektivt, snabbt och i stor skala. Power Virtual Agents gör det möjligt att låta medarbetarna – de människor som har de bästa kunskaperna om innehållet och svaren i din organisation – snabbt och enkelt, till låga investeringskostnader och utan någon kodning skapa och underhålla egna virtuella agenter.

Det bästa sättet att komma igång är att prova den kostnadsfria utvärderingsversionen av Power Virtual Agents som gör det möjligt att bygga din första chattrobot på bara några minuter. När du mognar under resans gång kan du kanske även bli intresserad av att lägga till de kraftfulla färdigheterna i Bot Framework till din redigeringsupplevelse i Power Virtual Agents. Du gör detta genom att helt enkelt utnyttja din befintliga Azure-prenumeration eller starta en ny prenumeration för att börja integrera färdigheterna i Bot Framework.

Du kan snabbt skapa din första chattrobot och sedan utveckla dess innehåll till mer invecklade konversationsämnen.

Kom igång i dag

Se vår [video om Microsoft Mechanics](#) för att få en övergripande förståelse av Power Virtual Agents och några av dess viktigaste funktioner.

[Prova Power Virtual Agents](#)



©2020 Microsoft Corporation. Med ensamrätt. Det här dokumentet tillhandahålls i befintligt skick. Informationen och åsikterna som uttrycks i detta dokument, inklusive webbadresser och andra referenser till platser på Internet, kan komma att förändras utan föregående meddelande. Risker för att använda det åvilar dig. Detta dokument ger dig inga juridiska rättigheter till någon immateriell egendom i någon Microsoft-produkt. Du får kopiera och använda detta dokument för interna referensändamål.