

KI-basert automatisering for mer effektiv kundeservice hos Unifon

Gruppen

Gruppen består av fem medlemmer som har samarbeidet tett siden andre semester på studiet. Gjennom flere tidligere prosjekter har gruppen opparbeidet erfaring med samarbeid, og fått god innsikt i hverandres styrker, svakheter og arbeidsmetoder.

Hedda Bjørnflaten Kjeldby	Hedda Kjeldby LinkedIn
Ida Svendby	Ida Svendby LinkedIn
Marthe Myrvang Johannessen	Marthe Myrvang Johannessen LinkedIn
Therese Mikkelsen Skaar	Therese Mikkelsen Skaar LinkedIn
Vetle Moldvær	Vetle Moldvær LinkedIn

Oppdragsgiver

Unifon er en norsk telekomleverandør med hovedkontor i Kristiansand som spesialiserer seg på moderne kommunikasjonsløsninger for næringslivet. Selskapet tilbyr et bredt spekter av tjenester, inkludert mobilabonnement, bedriftsnett, skybaserte sentralbordløsninger og kundeserviceplattformer. Unifon kombinerer innovativ teknologi med personlig service og gir kundene full kontroll over abonnement og utstyr via digitale portaler.

Prosjektet

Bachelorprosjektet undersøker hvordan kunstig intelligens (KI) kan benyttes til å automatisere og effektivisere kundeservice hos Unifon. Unifon håndterer årlig rundt 100 000 kundeservicehenndelser gjennom Zendesk, en skybasert plattform for samling, strukturering og oppfølging av kundedialog på tvers av kanaler som e-post, chat og telefon. Prosjektet tar utgangspunkt i analyse av eksisterende kundeservicehenndelser i Zendesk, med særlig fokus på å identifisere enkle og gjentakende saker som egner seg for automatisert håndtering via e-post.

Utfordringer

En utfordring i kommunikasjonen mellom prosjektgruppen og Zendesk har vært at partene er lokalisert i ulike land, blant annet Norge, Brasil, India og Irland. De betydelige tidsforskjellene gjorde det krevende å koordinere møter, og bidro til at responstiden tidvis ble

lang. Dette var utfordrende i situasjoner som krevde rask avklaring, og påvirket fremdriften i deler av prosjektet.

Det oppsto også utfordringer knyttet til testmiljøet der KI-agentene ble utviklet. Testmiljøet var ikke inkludert i Unifons opprinnelige avtale med Zendesk og måtte aktiveres separat. Etter hvert ble det avdekket at tilgangen kun var gyldig i én måned av gangen. Som følge av dette mistet gruppen tilgang til testmiljøet to ganger i løpet av prosjektperioden.

Teknologi

Zendesk har fungert som hovedplattform for arbeidet med KI-agenten Una, der konfigurasjon, testing og evaluering av automatiserte svar er gjennomført basert på reelle kundehenvendelser. I prosjektet er Knime og Power Query benyttet som verktøy i analysearbeidet.

Resultat

Kunnskapsbasen er et hovedresultat i prosjektet og danner grunnlaget for KI-agentens automatiserte svar. Ved prosjektslutt bestod den av 99 artikler som dekker vanlige og avgrensede kundehenvendelser. Testing og intern pilot viste at tydelig strukturerte og presist formulerte artikler ga mer konsistente og korrekte svar, mens mangelfullt innhold oftere førte til opptrapping til kunderådgiver. Dette understreker betydningen av høy kvalitet i kunnskapsbasen for agentens ytelse i e-postkanalen.

Av totalt 1 232 testede e-posthenvendelser ble 32 prosent løst automatisk, mens resten ble opptrappet til menneskelig rådgiver. Resultatet ligger innenfor Zendesks målsetting om 30 prosent automatisering, og indikerer at mange henvendelser enten er komplekse eller faller utenfor KI-agentens definerte ansvarsområde.

[Link til demo](#)

Forespørselen din (3099) er oppdatert. Hvis du vil legge til flere kommentarer, kan du svare på denne e-posten.



Una (Unifon Sandkasse2)

29. apr. 2026, 11:45 CEST

Hei Vette,

For å finne PIN- og PUK-koden til SIM-kortet ditt, gjør du følgende:

1. Logg inn på min.unifon.no eller åpne Min Unifon-appen. Sørg for at du har siste versjon av appen.
2. På nettversjonen velger du SIM-kort. I appen åpner du nedtrekksmenyen til høyre og trykker på SIM-kort.
3. Velg abonnementet og trykk på det. Scroll nedover for å finne PIN-/PUK-kode.

Dersom du har tastet feil PUK-kode tre ganger, må SIM-kortet byttes.

KI kunderådgiver



Vette Moldvær

29. apr. 2026, 11:45 CEST

Hei, jeg ser at jeg har klart å skru av telefonen og klarer ikke huske pinkoden min for å låse opp simkortet. Kan dere hjelpe meg?

Nyttige linker: [Hjemmeside](#) | [Portaler og apper](#)

Du mottar denne epost da du har forsøkt å kontakte Unifon.

Læringspunkt

Et sentralt læringspunkt fra prosjektet er at det burde vært brukt mer tid tidlig i prosessen på å tydeliggjøre forventninger og ansvarsområder. Manglende konkretisering av bestillingen knyttet til Zendesk Copilot og KI-agenten mellom Unifon og Zendesk førte til uklarheter i ansvarsfordelingen, noe som gjorde det mer krevende å strukturere og fordele arbeidsoppgaver i gruppen. Grundigere planlegging og tydeligere avklaringer i oppstartsfasen kunne trolig ha redusert behovet for korrigeringer og omprioriteringer underveis.