KLARDAGER

KUNDCASE · KUNDSERVICEPARTNER · HELA CASET

Ett strukturerat vägval gav Workz Academy rätt första AI-steg

Av fem värderade användningsfall vann det som Workz kan äga fullt ut: en AI-mentor för nya medarbetare.

Workz rekryterar och utbildar kundservicemedarbetare åt företag som vill ha en partner i kundservice. Det som skiljer Workz från ett bemanningsföretag är Workz Academy: sex månaders upplärning, coachning och kvalitetsuppföljning för varje ny medarbetare. Workz ville veta hur AI kan stärka Workz Academy när bolaget växer.

Efter en serie samtal, en genomgång av verksamheten och en strukturerad värdering av fem användningsfall tillsammans med ledningen blev Workz Academy Wingman det första steget: en AI-mentor som stöttar nya medarbetare i vardagen.

Fyra veckor

Från första samtalet till rekommendation

Fem studerade användningsfall landade i ett vägval.

Därefter tog vi fram en kravställan för hur Wingman kan realiseras.

DEL 1 Kundcaset

Ett vanligt läge

De första veckorna i produktion avgör mycket för varje ny kundservicemedarbetare. Efter tre till fyra veckors strukturerad onboarding får de coachning och uppföljning på plats. Närvaron gör skillnad, och uppdragsgivarna uppskattar den.

Det är då behovet av stöd är som störst. Tempot är högt och många samtal kommer från kunder där något redan har gått fel. Just då finns sällan en coach i närheten och ungefär en tredjedel av medarbetarna arbetar på säkerhetsklassade avdelningar dit coacherna inte får komma. Ju mer Workz växer, desto fler behöver stödet nå. Samtidigt arbetar medarbetarna i uppdragsgivarnas system och där styr Workz inte över tekniken.

> ”Efter tre, fyra veckors onboarding känner sig de nya medarbetarna redo. Sen kommer de ut i produktion med höga volymer, högt tempo och höga krav, och vet inte om de gör rätt eller fel.”

Kajsa Halonen, rekryteringschef, Workz

Så gjorde vi vägvalet

01 **Samtal och genomgång av verksamheten**
Vi gick igenom Workz Academy-resan med vd, operativa chefer och rekryteringsteamet, från anställning till självgående medarbetare. Rekryteringschefen och en rekryterare beskrev också hur det är för en ny medarbetare att ta sina första skarpa kundsamtal efter onboardingen. Samtalen gav många möjliga användningsfall för AI.

02 **Fem användningsfall i en strukturerad värdering**
I en workshop bedömde ledningen de fem mest relevanta utifrån fem kriterier: affärs- och kundnytta, tid till effekt, tekniska förutsättningar, förändring i arbetssättet samt risk och efterlevnad. Gruppen prövade också ett koncept för Workz Academy Wingman som vi hade skissat.

03 **Rekommendation**
Resultatet blev en leveransrapport med en prioriteringsmatris, där varje användningsfall placerades efter värde och genomförbarhet och ett rekommenderat nästa steg.

PRIORITERINGSMATRISEN: FEM ANVÄNDNINGSFALL EFTER VÄRDE OCH GENOMFÖRBARHET

	Lägre genomförbarhet	Högre genomförbarhet
Högre värde	**Strategiskt projekt** Högt värde, kräver mer förarbete • AI-stödd coachning och kvalitetsuppföljning i uppdragsgivarens plattform • Analys av rekryteringsutfall	**Quick win** Högt värde, genomförbart nu • Workz Academy Wingman: AI-mentor för nya medarbetare (rekommenderat första steg) • Workz Academy Tracking: medarbetarens utveckling under Workz Academy-perioden (med reservation)
Lägre värde	**Lågprioriterat** Lägre värde, kräver mer förarbete • Inget av de fem	**Undvik i nuläget** Lägre värde i nuvarande form • Digital assistent i uppdragsgivarens IT-miljö

Därför vann Wingman

Wingman fick högst värde och högst genomförbarhet. Mentorn ger samtalsstöd för svåra kundmöten och stress, även direkta svar ur Workz eget material om rutiner och villkor. En starkt bidragande faktor var att Wingman är det enda användningsfallet som Workz kan äga fullt ut. Mentorn kan ligga utanför uppdragsgivarnas system och följa medarbetaren under hela Workz Academy-perioden.

> ”Vi vill kunna stötta varje medarbetare så mycket som möjligt under de första tre månaderna när de lär sig som mest. Då kommer de snabbare igång.”

Thomas Rogalin, grundare, Workz

Det Workz fick

01 **Ett koncept för Workz Academy Wingman**
En AI-mentor utformad efter Workz förutsättningar, som kan följa varje ny medarbetare genom hela Workz Academy-perioden.

02 **En snabbutvärdering av ett nytt AI-baserat mentorsystem**
Konceptet prövades som prototyp i projektet. På fyra veckor visste Workz att idén höll, innan något skarpt behövde byggas.

03 **En prioriteringsmatris**

Alla fem användningsfall prioriterades med motivering.

Med Thomas egna ord

”Workz ska vara partnern som gör våra kunders kundservice bättre: nöjdare kunder, nöjdare medarbetare och en mer effektiv kundservice. Workz Academy är det som tar oss dit och den ska växa med oss.”

Thomas Rogalin, grundare, Workz

Efter leveransen

Rekommendationen att gå direkt till en avgränsad skarp version stämde vi av med ledningen och de operativa cheferna. Samtalen gav fyra krav: lösningen ska passa grundutbildningen som den bedrivs i dag, fungera för medarbetare med olika digital vana, ge cheferna överblick utan extra administration och klara fler roller än kundservice. Med det som grund tog vi fram en kravställan för Wingman och kartlade hur en realisering skulle gå till, från innehåll och placering till förvaltning.

FAKTA

KUND	Workz Sweden AB, kundservicepartner med egen upplärning genom Workz Academy
LÄGE	Vägval: flera möjliga AI-satsningar och begränsad räckvidd i uppdragsgivarnas system
MED FRÅN KUNDEN	Vd, operativa chefer, rekryteringschef och rekryterare
INSATS	Strukturerad AI-värdering för Workz Academy, mars 2026: samtal, workshop, fördjupningssamtal, prioriteringsmatris och rekommendation. Därefter kravställan för Workz Academy Wingman
RESULTAT	Ett prioriterat användningsfall som Workz kan äga fullt ut och en kravställan för realisering

DEL 2 Vår analys

> Klardagers egen bedömning. Avsnittet beskriver vad vägvalet öppnar för Workz och för andra organisationer i samma läge.

Varför vägvalet väger tyngre nu

Kundservice delar sig. Enkla ärenden automatiseras och de som återstår för människor är svårare och viktigare. Nya medarbetare behöver därför bli trygga snabbare och Workz Academy behöver nå fler samtidigt.

Börja där du styr själv

Många AI-satsningar fastnar i beroenden: system som någon annan äger, avtal som måste ändras och data som inte delas. Workz valde ett användningsfall som de styr helt, både innehållet och utvecklingen. Det kortar vägen från beslut till effekt.

Vad det första steget kan ge

Wingman stöttar medarbetaren mellan coachningstillfällena och lämnar det mänskliga mötet åt coacherna. Vi ser effekt på tre områden:
Bättre medarbetarupplevelse. En ny medarbetare får stöd direkt efter ett tufft samtal, även när ingen coach är på plats.
Bättre kundupplevelse. Uppdragsgivarnas kunder möter trygga medarbetare tidigare i anställningen.
Högre effektivitet. Medarbetarna blir självgående snabbare och uppdragsgivarna får en effektiv kundservice tidigare. Det gör dem mer nöjda och ger Workz nya förutsättningar att växa.

Vad det betyder för dig i samma läge

01 **Som kundservicechef**
Ta reda på vilket stöd dina nya medarbetare saknar under det första halvåret.

02 **Som verksamhetsnära IT**
Börja där organisationen äger miljön. Ett fristående stöd kommer snabbare i bruk än en lösning i kärnsystemen. Säkerhetsreglerna på arbetsplatsen avgör ofta formen.

03

I ledningen

Utvärdera alternativen mot samma kriterier innan du satsar. Välj lösning och börja med det billigaste och snabbaste test som kan ge ett riktigt besked, till exempel en enkel prototyp som några medarbetare får använda i sitt arbete. Bygg sedan vidare i små iterationer tills du har något som gör skillnad och ger önskade resultat.

Vår slutsats

De flesta organisationer har fler möjliga AI-satsningar än de hinner genomföra. Workz fick ett vägval som håller, eftersom varje alternativ prövades på samma villkor och vinnaren var ett steg som Workz kan äga fullt ut.