



Byggnads sparar miljoner med AI-driven dygnet-runt-service.

Fackförbundet Byggnads har under flera år arbetat målmedvetet med att utveckla det digitala medlemsmötet. Satsningen har lett till ökad tillgänglighet, högre kvalitet i servicen och tydliga besparingar. AI-baserad röstrobot, chattbot och en smart FAQ som hanterar återkommande frågor genererar en årlig besparing på drygt 1,2 miljoner kronor.



Utmaning

Byggnads behövde möta medlemmar dygnet runt, i flera kanaler, utan att kostnader och belastning på medlemsservice ökade. Samtidigt krävdes hög kvalitet, säker hantering och likvärdiga svar.

1,2 MSEK

Lösning

Med AI-baserad röstrobot, chattbot och Smart FAQ från Telia ACE skapade Byggnads ett digitalt medlemsmöte som hanterar återkommande frågor automatiskt och ger en årlig besparing på cirka 1,2 MSEK.



Resultat

Tillgängligheten ökade, servicen blev mer enhetlig och medlemsnyttan tydligare. AI-lösningen avslutar 30–40 samtal per dag, höjer nöjdheten och frigör resurser för fortsatt utveckling.

AI-driven digitaliseringsresa

Byggnads organiserar över 100 000 byggnadsarbetare och arbetar för bättre villkor, säkra arbetsmiljöer och ett starkt medlemsstöd. För några år sedan inledde förbundet en digitaliseringsresa för att möta medlemmarna på nya sätt, dygnet runt. De första stegen togs med Telia ACE-plattformen redan 2020, där en stabil teknisk grund med AI-baserad chattbot, röstbot och robotisering successivt etablerades, samtidigt som de byggde intern kompetens.

– Idag levererar AI-stödd teknik en tillgänglighet i både chatt, text och tal, dygnet runt, som tidigare inte var möjlig, säger Nicklas Mattson som leder avdelningen som är ansvarig för medlemsservice.

Resultatet är ett digitalt medlemsmöte som kombinerar tillgänglighet, effektivitet och tydlig medlemsnytta, och som kontinuerligt optimeras med hjälp av AI för att skapa god affärsnytta.

Identifiering öppnar nya möjligheter

När Byggnads integrerade Mobilt BankID i det digitala medlemsmötet förändrades förutsättningarna i grunden. Möjligheten att identifiera den som ringer gör dialogen säkrare, och öppnar också upp för helt nya sätt att skapa värde. Med identifiering på plats kan den AI-baserade röstroboten hämta information direkt från medlemssystemet.



Tydliggör medlemskapets värde

Möjligheten att slussa medlemmar och icke medlemmar i olika AI-styrda spår tydliggör också rådgivning som en del av medlemskapets värde. För den som är medlem kan röstroboten svara på frågor om saldo, betalningar, påminnelser, arbetstidsförkortning och mycket mer, ibland helt utan att samtalet behöver kopplas vidare till en handläggare.

Nicklas berättar att en viktig lärdom i arbetet med det digitala medlemsmötet är att det inte finns en kanal som passar alla. Vissa vill prata, andra föredrar att skriva eller klicka. Genom att erbjuda röstrobot, chatbot och smart FAQ, baserade på samma AI-logik, kan Byggnads möta olika behov och beteenden, utan att tumma på vare sig tillgänglighet eller kvalitet.

– Oavsett om man ringer, chattar eller söker svar på egen hand möts man av samma logik, samma information och samma medlemsvärde.

”Idag levererar AI-tekniken en tillgänglighet i både chatt, text och tal, dygnet runt, som tidigare inte var möjlig”

Nicklas Mattson, Senior Strategic Development Advisor, Fackförbundet Byggnads

Det innebär att kötiden kan nyttjas till något som skapar värde.

Identifiering via Mobilt BankID gör det också tydligt vilka som inte är medlemmar i förbundet. Det innebär att Byggnads kan ställa frågan om medlemskap i ett läge där intresset är som störst, när någon hör av sig till ett fackförbund finns det ofta ett konkret behov i botten.

– Lösningen har inte varit i gång så länge, men hittills taktar den mot att värva 175 nya medlemmar per år.

Vad kostar ett samtal – egentligen?

Ett viktigt steg i Byggnads digitaliseringsresa har varit att börja räkna på affärsnyttan. Den AI-baserade röstroboten avslutar i dag mellan 30 och 40 samtal per dag, och varje automatiserat samtal innebär en besparing på omkring 160 kronor. Sammantaget motsvarar det en årlig besparing på drygt 1,2 miljoner kronor.

– En mätbar besparing på den nivån ger oss stöd i organisationen att fortsätta utvecklingsarbetet.

Samtidigt följs kvaliteten upp kontinuerligt. Nöjdheten för röstroboten har ökat från runt 60 procent när den lanserades till strax under 72 procent i dag. Och den trenden pekar fortsatt uppåt. Teamet följer löpande vad som fungerar och vad som inte gör det, och justerar flöden, formuleringar och svar därefter, så att AI-lösningen blir bättre över tid.

– Det bygger på att medarbetarna har mandat att testa, ändra och lära, säger Nicklas.

Utvecklingen fortsätter och nästa punkt på agendan är ännu mer fördjupade API-kopplingar mellan medlemsystem och plattform. Alla samtal ska dessutom transkriberas och kopplas till personprofiler. På sikt vill Byggnads kunna analysera historiska dialoger och låta generativ AI lära sig av tidigare konversationer.

– Målet är att systemet ska förstå vad medlemmen egentligen är ute efter, och bli bättre över tid.

Det här är Telia ACE

Telia ACE är en kontaktcenterlösning för sömlösa kundmöten och smarta konversationer som täcker alla delar av kundresan. Med 100 000 användare och en perfekt balans mellan teknik, innovation, automatisering och mänsklig kontakt är Telia ACE marknadsledande i Norden.

Tre insikter att ta med sig

1. AI skapar mätbar nytta när den tar hand om det repetitiva.

Genom att låta AI-baserade röst- och chattlösningar hantera återkommande frågor har Byggnads ökat tillgängligheten och samtidigt frigjort tid och resurser, med tydliga kostnadsbesparingar som följd.

2. Identifiering gör AI:n relevant och värdeskapande.

När digital dialog kombineras med säker identifiering kan AI-lösningen ge mer träffsäkra svar, skapa medlemsnytta under hela kontakten, och öppna nya möjligheter för både service och medlemsvärning.

3. Kontinuerlig förbättring kräver både data och mandat.

Den ökade kvaliteten i det digitala medlemsmötet bygger inte bara på teknik, utan på att medarbetare följer upp, justerar och tränar AI-lösningen över tid, med tydligt mandat att testa, lära och förbättra.

Om Svenska Byggnadsarbetareförbundet

Byggnads är ett fackförbund inom LO som organiserar över 100 000 yrkesverksamma inom omkring 90 byggrelaterade yrken, bland annat bygg, måleri, VVS, ventilation, glas och plåt.

Förbundet grundades 1889 och består i dag av ett förbunds kontor, tio regioner och 183 medlemskretsar. Med cirka 7 000 förtroendeuppdrag arbetar Byggnads för att stärka medlemmarnas villkor, bidra till säkra arbetsmiljöer och verka för ett samhälle byggt på politisk, social och ekonomisk demokrati, med allas lika värde som grund.



Om Telia

Telia har varit med och byggt Sverige i över 170 år, och med cirka 15 000 medarbetare i fem länder, varav 4 100 i Sverige, fortsätter vi att driva utvecklingen framåt – lokalt, nationellt och internationellt. I Sverige är Telia den ledande telekomoperatören med en unik förmåga och infrastruktur som erbjuder robust, säker och pålitlig uppkoppling för hela landet. Från seniorer och familjer till småföretag och samhällskritiska verksamheter. Vi möjliggör digitaliseringens kraft i vardagen och är en del av Sveriges totalförsvär. Med Sveriges största fiberaccessnät, det enda nationella transportnätet och ett mobilnät i världsklass skapar vi en enklare, smartare och mer meningsfull vardag och framtid.

Tryggt, hållbart och säkert. Det är Telia.

Vill du veta mer? Läs mer här!

www.telia.se/foretag

