

Vedlegg

Innholdsfortegnelse

<i>Vedlegg 1: Mailkorrespondanse</i>	<i>1</i>
<i>Vedlegg 2: Studieguiden for fokusgruppe</i>	<i>2</i>
<i>Vedlegg 3-5: oppgaver uten tiltak</i>	<i>4</i>
Vedlegg 3 – DNB Case uten tiltak.....	4
Vedlegg 4 – Hundens butikk uten tiltak	5
Vedlegg 5 – UNO uten tiltak	5
<i>Vedlegg 6-8: Oppgaver med tiltak</i>	<i>6</i>
Vedlegg 6: DNB med tiltak	6
Vedlegg 7: Hundens butikk med tiltak	7
Vedlegg 8: UNO med tiltak.....	7
<i>Vedlegg 9: Post-test spørreskjema.....</i>	<i>9</i>
<i>Vedlegg 10: pre-test spørreskjema</i>	<i>10</i>
<i>Vedlegg 11: Enkel regresjonsanalyse personvern</i>	<i>11</i>
<i>Vedlegg 12: Enkel regresjonsanalyse kundeopplevelse.....</i>	<i>12</i>
<i>Vedlegg 13: Faktoranalyse, UNO og DNB.....</i>	<i>13</i>
<i>Vedlegg 14: T-tester for uavhengige variabler:</i>	<i>14</i>
<i>Vedlegg 15: Chat GPT – Utvikling av eksperimentelt materiell DNB.....</i>	<i>15</i>
<i>Vedlegg 16: Chat GPT – utvikling av eksperimentelt materiell OneCall</i>	<i>16</i>
<i>Vedlegg 17: Chat GPT – utvikling av eksperimentelt innhold Hundens butikk..</i>	<i>17</i>
<i>Vedlegg 18 – «lab» for eksperiment</i>	<i>17</i>

Vedlegg 1: Mailkorrespondanse

19.05.2023, 09:34

Gmail - Forespørsel om deltakelse i fokusgruppe



Forespørsel om deltakelse i fokusgruppe

1 message

To: [REDACTED]

Fri, Mar 17, 2023 at 10:43 AM

Hei [REDACTED]

Jeg og en annen medstudent arbeider på en bacheloroppgave om hvordan ChatGPT kan bidra til å forbedre kundeopplevelser i digital kommunikasjon. Vi går siste året i digital kommunikasjon og markedsføring på Handelshøyskolen BI i [REDACTED]. Vi ser på dere i [REDACTED] som eksperter på digital kommunikasjon. Vi er veldig interessert i å få medlemmer fra dere til å delta i en fokusgruppe som en del av vår forskning.

Fokusgruppen vil være en diskusjon mellom bransjefolk om forskjellige casestudier som involverer bruk av ChatGPT. Formålet med diskusjonen er å få innsikt i hvordan ChatGPT kan påvirke kundeopplevelser og kommunikasjonen mellom bedrifter og kunder. Vi tror at en ekspert fra deres team vil kunne gi uvurderlige perspektiver og bidra til en mer omfattende forståelse av dette emnet.

Vi planlegger å gjennomføre fokusgruppen digitalt, torsdag 24. mars klokken 10:00. Varigheten vil være omtrent en time, og deltakerne vil få fullstendig anonymitet i forskningen. Hvis dette er noe som kan være av interesse for dere, ville vi være svært takknemlige om dere kunne bekrefte deltakelsen og gi oss beskjed om hvem som vil være til stede. Vi setter stor pris på deres tid og ser frem til å høre fra dere.

Takk og hilsen, [REDACTED]

1/1

Vedlegg 2: Studieguide for fokusgruppe

Studieguide: Fokusgruppe om bruk av ChatGPT for å forbedre kundeopplevelser gjennom digital kommunikasjon

- Deltakere: 4 medlemmer fra ulike mediebyråer (homogen gruppe)
- Mål: Å få perspektiver fra bransjefolk om hvorvidt ChatGPT kan bidra til å forbedre kundeopplevelser gjennom digital kommunikasjon.
- Formål: Å utforske hvordan ChatGPT kan bidra til å forbedre kundeopplevelser gjennom digital kommunikasjon ved å samle perspektiver fra fagfolk i mediebyråer.

Studieguiden er satt opp for å gi moderatorene en god oversikt og plan for selve fokusgruppeintervjuet. Tilleggsspørsmål og føringer er ikke absolutte, og dersom diskusjonen tar en vending moderator mener er interessant for formålet, vil moderatoren la deltakerne diskutere. Evt også komme med andre oppfølgingsspørsmål til den nye retningen.

Fase 1: Rammesetting

1. **Introduksjon (5 minutter)** Velkommen og introduksjon av deltakere og moderator Formålet med fokusgruppen og forskningsproblemet
2. **Sier litt om det overordnede tema for samtalen:**
 - Skal handle om hvordan chat GPT kan bidra til å bedre kundeopplevelsen gjennom digital kommunikasjon, og deltakernes erfaring med Chat GPT og kommunikasjonsplattformer.
3. **Formaliteter**
 - Gå gjennom noen regler for for fokusgruppen: 1) lytte til hverandre, 2) vise respekt ovenfor hverandre, 3) alle oppfordres til å ytre sin mening, hvis uenige så begrunn med egne ord, 4) moderator er fungerende gruppeleder
 - Noe som er uklart, har dere noen spørsmål?
 - Klarere med deltagere om deres anonymitet og at det på ingen måte er mulig å spore det de sier tilbake til dem. Presisere at det ikke vil bli tatt opptak, men moderator nr. 2 vil være skribent under intervjuet. (Dette er presisert i invitasjonen i tillegg).

Fase 2: Erfaringer

4. **Åpningsspørsmål**
 - Tema 1: Erfaringer med ChatGPT og digitale kommunikasjonsplattformer (15 minutter)
 - Hvilke erfaringer har dere med bruk av ChatGPT eller lignende AI-teknologier i deres arbeid med kundeopplevelser og digital kommunikasjon?
 - Sjekker dere om chat har korrekt i forhold til arbeidet med tall?
 - Hvordan ser dere for dere at implementering av ChatGPT kan påvirke kundeservice og kundeopplevelse i deres organisasjon?
 - Hvorfor ser du/dere for dere akkurat at dette kan være en implementering av ChatGPT
 - Hvorfor påvirker det akkurat dette området?

- Hvilke digitale kommunikasjonsplattformer benytter dere for kundeinteraksjon, og hvordan integreres ChatGPT i disse plattformene?
 - Hvorfor benytter du/dere akkurat disse plattformene?
 - Ser du/dere for deg/dere at Chat GPT kan forbedre disse plattformen (hvorfor?)
 - Kan du/dere fortelle mer om hvordan dere implementerer Chat GPT i disse plattformene, evt om hvordan dere tenker at Chat GPT kan implementeres?

Fase 3: overgang til tema 2 (15 min)

Tema 2: Potensialet for ChatGPT i forbedring av kundeopplevelser (15 minutter)

Hvilke aspekter ved kundeopplevelsen tror dere ChatGPT kan ha størst innvirkning på, og hvorfor?

- Hvilke elementer ved kundeopplevelsen mener dere er mest kritiske, og hvordan tror dere ChatGPT kan forbedre disse?
- Hvilken innvirkning tror dere ChatGPT kan ha på kundeservicemedarbeidernes arbeidsoppgaver og arbeidsmiljø, og hvordan kan dette påvirke kundeopplevelsen?

Hvordan kan ChatGPT bidra til mer effektiv og personlig kommunikasjon med kunder?

Hva er de største utfordringene og mulighetene knyttet til bruk av ChatGPT for å forbedre kundeopplevelser?

Tema 3: Etiske og personvern messige hensyn (15 minutter)

Hvilke etiske og personvern messige utfordringer oppstår ved bruk av ChatGPT i kundeinteraksjoner, og hvordan kan disse adresseres?

Hvordan sikrer dere at ChatGPT opptrer i tråd med deres organisasjonsetikk og juridiske krav?

Hvilken rolle har menneskelige ansatte i samspillet med ChatGPT?

Tema 4: Fremtidige muligheter og utvikling av ChatGPT (10 minutter)

VIDEO:

https://www.youtube.com/watch?v=S7xTBa93TX8&ab_channel=Microsoft365

Hvilke nye funksjoner eller forbedringer ønsker dere å se i ChatGPT-teknologien for å ytterligere forbedre kundeopplevelser?

Hvordan tror dere at ChatGPT og lignende AI-teknologier vil utvikle seg de neste årene, og hvilken innvirkning vil dette ha på deres bransje?

Hva tror dere er nøkkelen til å lykkes med integrering av ChatGPT i fremtidige kundeopplevelsesstrategier?

Oppsummering og avslutning (5 minutter) Oppsummering av hovedpunkter og konklusjoner fra diskusjonen

- Intervjuobjektene må her også gjerne komme med gode nye punkter til oppsummeringen dersom de har noe nytt på hjertet.

Vi har 5 min igjen - noen flere tanker dere brenner inne med?

Vedlegg 3-5: oppgaver uten tiltak

Vedlegg 3 – DNB Case uten tiltak

Du har nylig søkt på en jobb hos DNB. Du har brukt lang tid på å skrive en søknad og du får nå tilbakemelding om at du ikke fikk jobben. Mailen du får, ser slik ut.

Hei (navn)

Nok en gang tusen takk for din interesse for å jobbe hos oss og din søknad på stillingen som DNB søker Konseptutvikler til Konsern Merkevare, Marked og Salg (vikariat 12 måneder).

Vi har nå vurdert alle søknadene til stillingen og du er dessverre ikke blant de kandidatene som vi går videre med denne gangen.

Vi understreker av avslaget gjelder denne aktuelle prosessen, og at du er velkommen til å søke andre stillinger hos oss i fremtiden. Vi håper at du fremdeles er interessert i å jobbe hos oss, og ber deg følge med på vår karriereside på dnbkarriere.no hvor du vil finne en oversikt over alle våre ledige stillinger. Takk for at du tok deg tid til å søke. Vi ønsker deg lykke til videre.

Med vennlig hilsen,

Rekrutteringsansvarlig DNB

Rekrutteringsteamet

Vedlegg 4 – Hundens butikk uten tiltak

Du har nettopp kjøpt deg en hund. Du ble tipset om Hundens Butikk AS fra en kollega, og dette er teksten selskapet skriver om seg selv:

Om oss

Hundens butikk er en liten nettbasert butikk med produkter for hund. Vi holder til i Bergen og vil primært ha salg på nettet, men vil med tiden være synlig også på enkelte utstillinger. I tillegg til nettbutikken har vi et lite oppdrett av bichon havanais og vi driver også med litt utstilling. Ring oss gjerne hvis du har spørsmål, på tlf. 923 43 169.

Vedlegg 5 – UNO uten tiltak

Du bruker ikke opp datamengden som er inkludert i ditt abonnement, og ønsker derfor å redusere datamengden og omgjøre abonnementet ditt til et billigere hos One Call. Du snakker med Chatboten deres «UNO» og samtaleloggen deres ser slik ut:

Du: Hei

Uno: Hei!

Uno: Hva kan jeg hjelpe deg med? 😊

Du: Jeg ønsker å redusere datamengden min

Uno: Ble det litt mye data til overs? Det er heldigvis lett å ordne!

Du kan nedgradere felles datamengde i appen vår One, eller inne på Sjefens [Mine Sider] (<https://onecall.no/login>) under fanen "Abonnement".

Endringen trer i kraft ved månedsskiftet 😊

Du: kan ikke du gjøre det?

Uno: Okei. Prøv gjerne!

Du: ja reduser datamengden min er du snill

Uno: Ble det litt mye data til overs? Det er heldigvis lett å ordne!

Du kan nedgradere felles datamengde i appen vår One, eller inne på Sjefens [Mine Sider] (<https://onecall.no/login>) under fanen "Abonnement".

Endringen trer i kraft ved månedsskiftet 😊

Du: Skulle gjerne fått hjelp

Uno: Hva vil du at jeg skal hjelpe deg med?

Du: med å redusere datamengden min

Uno: Jeg skal ærlig innrømme at jeg ble litt usikker nå, men jeg håper og tror at dette kan hjelpe:

- Mindre Datamengde
- Endre pris

Du: Mindre datamengde ja

Uno: Ble det litt mye data til overs? Det er heldigvis lett å ordne!

Du kan nedgradere felles datamengde i appen vår One, eller inne på Sjefens [Mine Sider] (<https://onecall.no/login>) under fanen "Abonnement".

Endringen trer i kraft ved månedsskiftet ☺

Vedlegg 6-8: Oppgaver med tiltak

Vedlegg 6: DNB med tiltak

Du har nylig søkt på en jobb hos DNB. Du har brukt lang tid på å skrive en søknad og du får nå tilbakemelding om at du ikke fikk jobben. Mailen du får ser slik ut:

Kjære (Navn),

Takk for din interesse i stillingen som konseptutvikler hos DNB og for at du tok deg tid til å sende oss din søknad. Vi setter stor pris på din entusiasme og innsatsen du har lagt i søknaden.

Vi har nå gjennomgått alle søknadene vi har mottatt og, etter nøye vurdering, har vi bestemt oss for å gå videre med kandidater som nærmere samsvarer med de spesifikke kravene i stillingen på dette tidspunktet. Dessverre vil vi ikke være i stand til å tilby deg en mulighet til å gå videre i denne ansettelsesprosessen.

Selv om vi ikke har en passende stilling for deg akkurat nå, ber vi deg holde øye med vår jobbside for fremtidige muligheter som kan være en bedre passform. Din bakgrunn og erfaring er imponerende, og vi tror at du vil være en sterk kandidat for andre roller som kan oppstå.

Takk igjen for din interesse i DNB. Vi ønsker deg lykke til i din videre jobbsøking og fremtidige karriere.

Med vennlig hilsen,

Rekrutteringsansvarlig

Vedlegg 7: Hundens butikk med tiltak

Du har nettopp kjøpt deg en hund. Du ble tipset om Hundens Butikk AS fra en kollega, og dette er teksten selskapet skriver om seg selv:

Om oss

Velkommen til Hundens Butikk - ditt online paradiset for hundeprodukter! Med base i Bergen, tilbyr vi et bredt spekter av høykvalitets hundeprodukter, nøye utvalgt for din firbeinte venn.

Hos oss finner du alt fra leker til fôr som sikrer din hunds glede og helse. Har du spørsmål? Ta gjerne kontakt på 923 43 169, vi er her for å hjelpe!

I tillegg til nettbutikken, er vi lidenskapelige oppdrettere av Bichon Havanais. Opplev kjærligheten til en hund gjennom Hundens Butikk, der omsorg for hunder møter kvalitet!

Vedlegg 8: UNO med tiltak

Du bruker ikke opp datamengden som er inkludert i ditt abonnement, og ønsker derfor å redusere datamengden og omgjøre abonnementet ditt til et billigere hos One Call. Du snakker med Chatboten deres «UNO» og samtaleloggen deres ser slik ut:

Du: Hei!

UNO: Hei! Hvordan kan jeg hjelpe deg i dag?

Du: Jeg ønsker å redusere mobilabonnementet mitt.

UNO: Selvfølgelig, jeg kan hjelpe deg med det.

For å endre datamengden på abonnementet ditt, kan du vanligvis følge disse trinnene:

1. Logg inn på Min Side på OnCall sin nettside
2. Velg abonnementet du ønsker å endre.
3. Velg «Endre abonnement» og deretter «Data»
4. Velg den nye datamengden du ønsker
5. Bekreft endringene

Hvis du har problemer med å gjøre dette selv, kan du gi meg mer informasjon så kan jeg veilede deg gjennom prosessen. Hva slags problemer opplever du?

DU: Kan ikke du gjøre det?

UNO: Som en AI, har jeg dessverre ikke tilgang til å gjøre endringer i brukerkontoer eller personlig data. Jeg er her hovedsakelig for å gi informasjon og veilede deg gjennom prosessen.

Det jeg kan anbefale. Er. At du kontakter One Call direkte. De har kundeserviceagenter som har muligheten til å gjøre disse endringene for deg. Du kan kontakte dem via telefon, e-post, eller gjennom chat på nettsiden deres.

Husk å ha din personlige informasjon klar, som kundenummeret ditt og relevante detaljer om abonnementet ditt, for å gjøre prosessen så enkel som mulig.

Du: okei, men de bruker lang tid på å svare!

UNO: Beklager å høre at du har hatt en frustrerende opplevelse.

Kundeservice kan være travelt til tider, men det er noen tips du kan prøve for å få raskere svar:

1. Prøv utenom topp times: Tidlig på morgenen eller sent på kvelden kan være mindre travelt.
2. Bruk chat: Noen ganger kan kundeservice-chatten være raskere enn telefon eller e-post.
3. Forbered deg: Ha all nødvendig informasjon klar, inkludert ditt kundenummer og detaljer om problemet ditt, slik at de kan hjelpe deg så raskt som mulig.

Til slutt, vær tålmodig og høflig. Husk at kundeservice-representantene gjør sitt beste for å hjelpe alle kundene sine.

Vedlegg 9: Post-test spørreskjema

Er du student? *

Ja

Nei

Hvor gammel er du? *

Hvilket kjønn er du? *

Mann

Kvinne

Annet

Basert utelukkende på det du leste på "om oss"-siden til Hundens butikk, vurder følgende påstander:

	Svært uenig	Uenig	Vet ikke	Enig	Svært enig
Jeg føler at mitt personvern vil bli ivarettatt av Hundens Butikk *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg oppfatter at Hundens Butikk tilbyr en effektiv og tilfredstillende digital opplevelse *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasjonen jeg har lest på "om oss"-siden styrker min oppfatning av at Hundens Butikk er omsorgsfull og dedikert til hunder *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Basert på det jeg har lest på "om oss"-siden, ville jeg være villig til å handle hos Hundens Butikk basert på en kollegas anbefaling *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasjonen på "om oss"-siden viser etter min mening forståelse og omsorg for mine hundebehov og -ønsker *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det som er skrevet på "om oss"-siden til Hundens Butikk påvirker min beslutning om å foreta et kjøp der *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Basert utelukkende på din e-post korrespondanse med DNB, vurder følgende påstander:

	Svært uenig	Uenig	Vet ikke	Enig	Svært enig
Jeg fant kommunikasjonen med DNB via e-post effektiv og tilfredstillende *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-postkorrespondansen med DNB forbedret min oppfatning av den digitale opplevelsen i jobbsøknadsprosessen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innholdet i e-posten fra DNB styrket min oppfatning av selskapets profesjonalitet og omsorg for jobbsøkere *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Basert på informasjonen i e-posten fra DNB, føler jeg meg trygg på at mine personlige data er ivarettatt *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innholdet i e-posten fra DNB har påvirket min interesse for og oppfatning av selskapets verdier og kultur *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Basert utelukkende på din oppfatning etter samtalen du hadde med UNO, vurder følgende påstander:

	Svært uenig	Uenig	Vet ikke	Enig	Svært enig
Efter samtalen jeg hadde med UNO, føler jeg at mine personlige data blir ivare tatt av One Call *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Min interaksjon med UNO har påvirket min bekymring for personvern i digitale interaksjoner *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samtalen jeg hadde med UNO var effektiv og tilfredstillende for håndtering av mitt mobilabonnement *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interaksjonen jeg hadde med UNO var nyttig og tilpasset mine behov *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interaksjonen jeg hadde med UNO har påvirket min oppfatning av One Call som et pålitelig selskap *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg føler en sterkere følelsesmessig tilknytning til One Call etter min interaksjon med UNO *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interaksjonen jeg hadde med UNO har påvirket min oppfatning av One Call som et selskap som byr seg om kundenes behov og tilfredshet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vedlegg 10: pre-test spørreskjema

Vennligst svar på følgende utsagn basert på din oppfatning av personvern i digitale interaksjoner

	Svært uenig	Uenig	Vet ikke	Enig	Svært enig
Jeg er bekymret for mitt personvern når jeg har digitale interaksjoner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg føler meg trygg på at mitt personvern blir ivare tatt under digitale interaksjoner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har tillit til at mine personopplysninger blir behandlet konfidensielt under digitale interaksjoner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vennligst svar på følgende utsagn basert på din oppfatning av kognitive opplevelser i digitale interaksjoner:

	Svært uenig	Uenig	Vet ikke	Enig	Svært enig
Digitale interaksjoner hjelper meg med å oppnå mine mål på en effektiv måte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg synes digitale interaksjoner er enkel å forstå og bruke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitale interaksjoner gir meg en positiv opplevelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

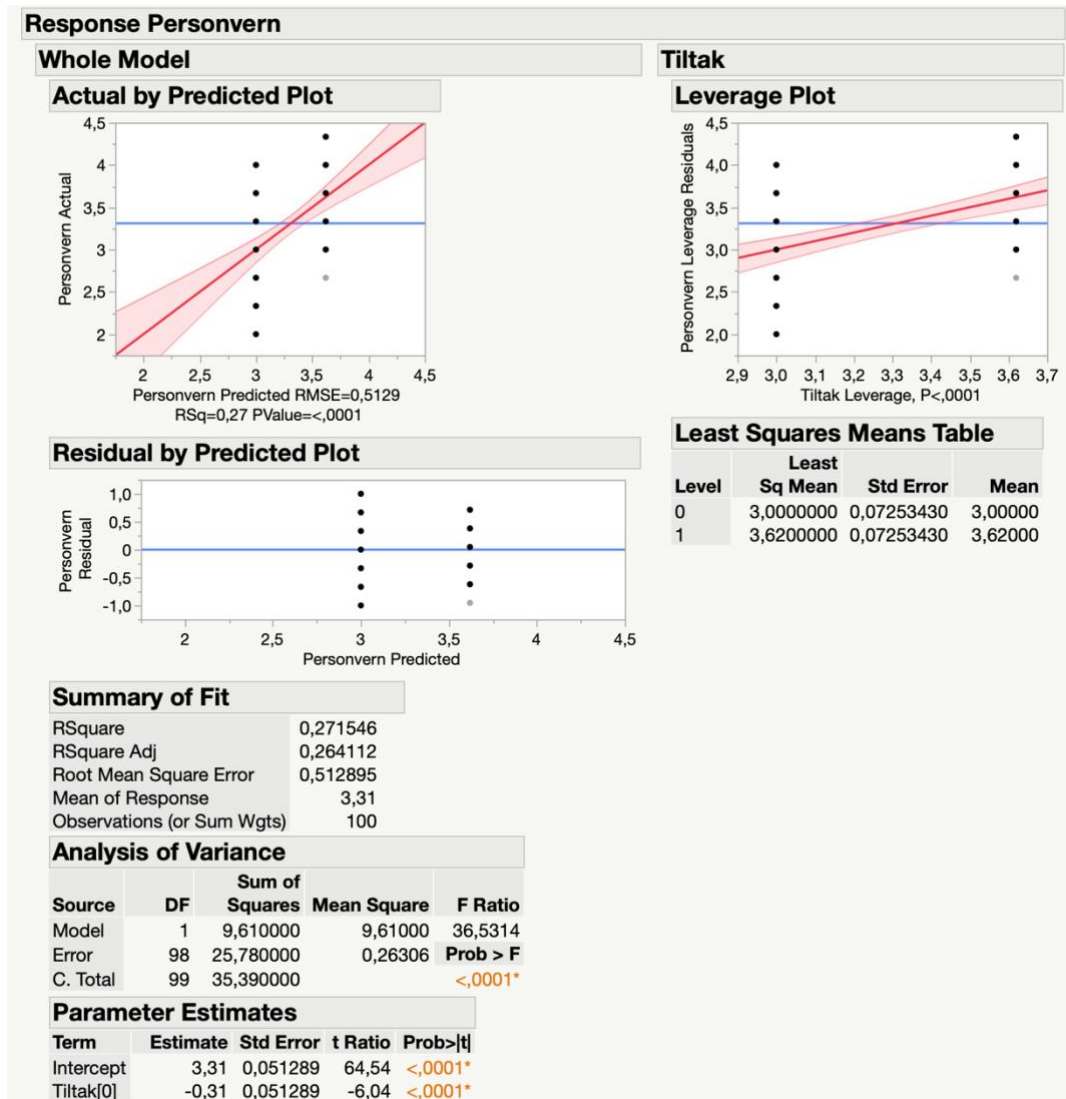
Vennligst svar på følgende utsagn basert på din oppfatning av effektiviteten til reklamebudskap i digitale interaksjoner:

	Svært uenig	Uenig	Vet ikke	Enig	Svært enig
Reklamebudskap i digitale interaksjoner fanger min oppmerksomhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reklamebudskap i digitale interaksjoner er relevante for mine behov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reklamebudskap i digitale interaksjoner overbeviser meg til å handle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

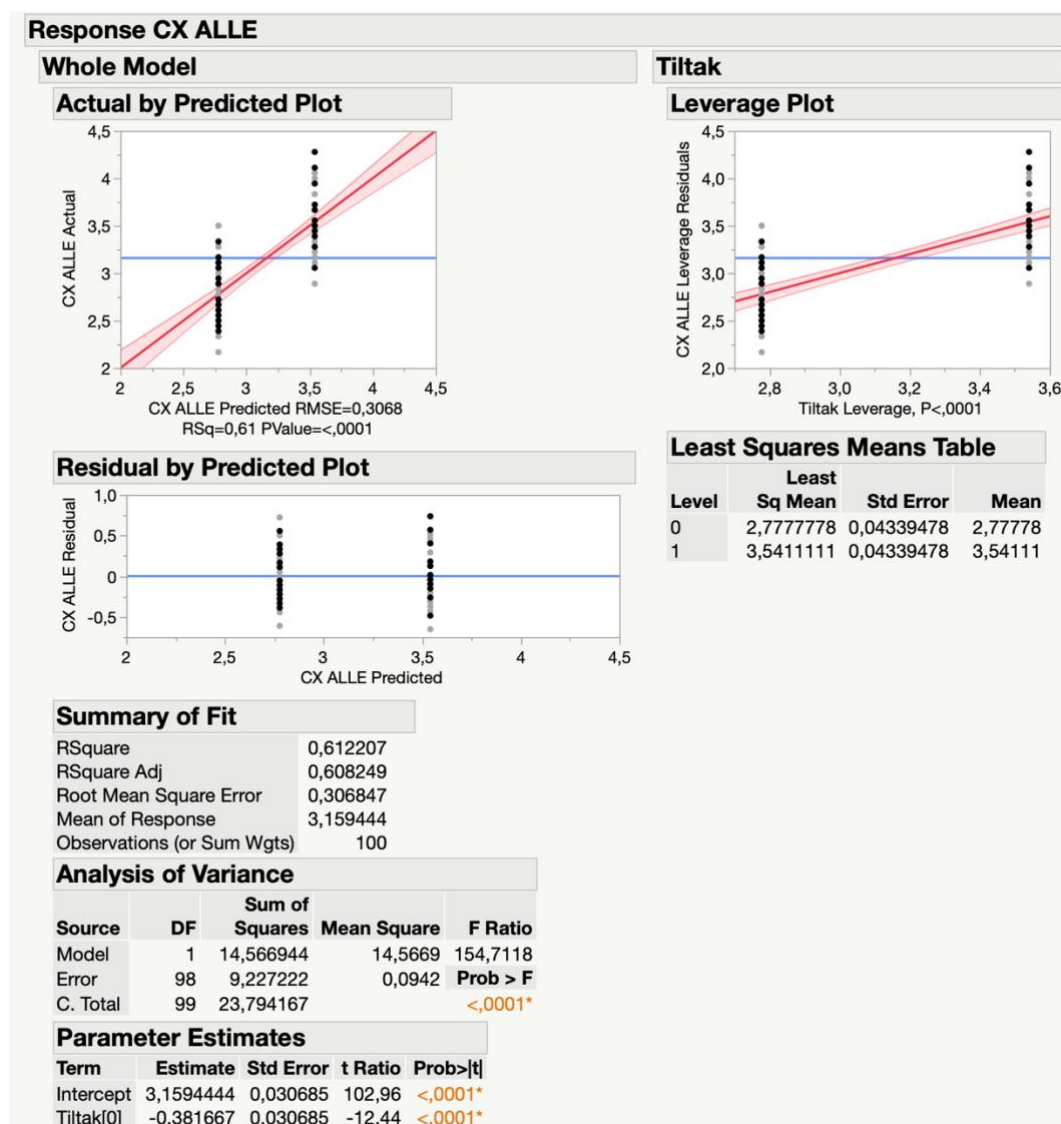
Vennligst svar på følgende utsagn basert på din oppfatning av følelsesmessig tilknytning til merkevarer i en digital kontekst:

	Svært uenig	Uenig	Vet ikke	Enig	Svært enig
Jeg føler en sterk tilknytning til merkevarer etter digitale interaksjoner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Merkevaren i en digital kontekst vekker positive følelser hos meg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har en sterk følelsesmessig tilknytning til merkevarer som tilbyr gode digitale opplevelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

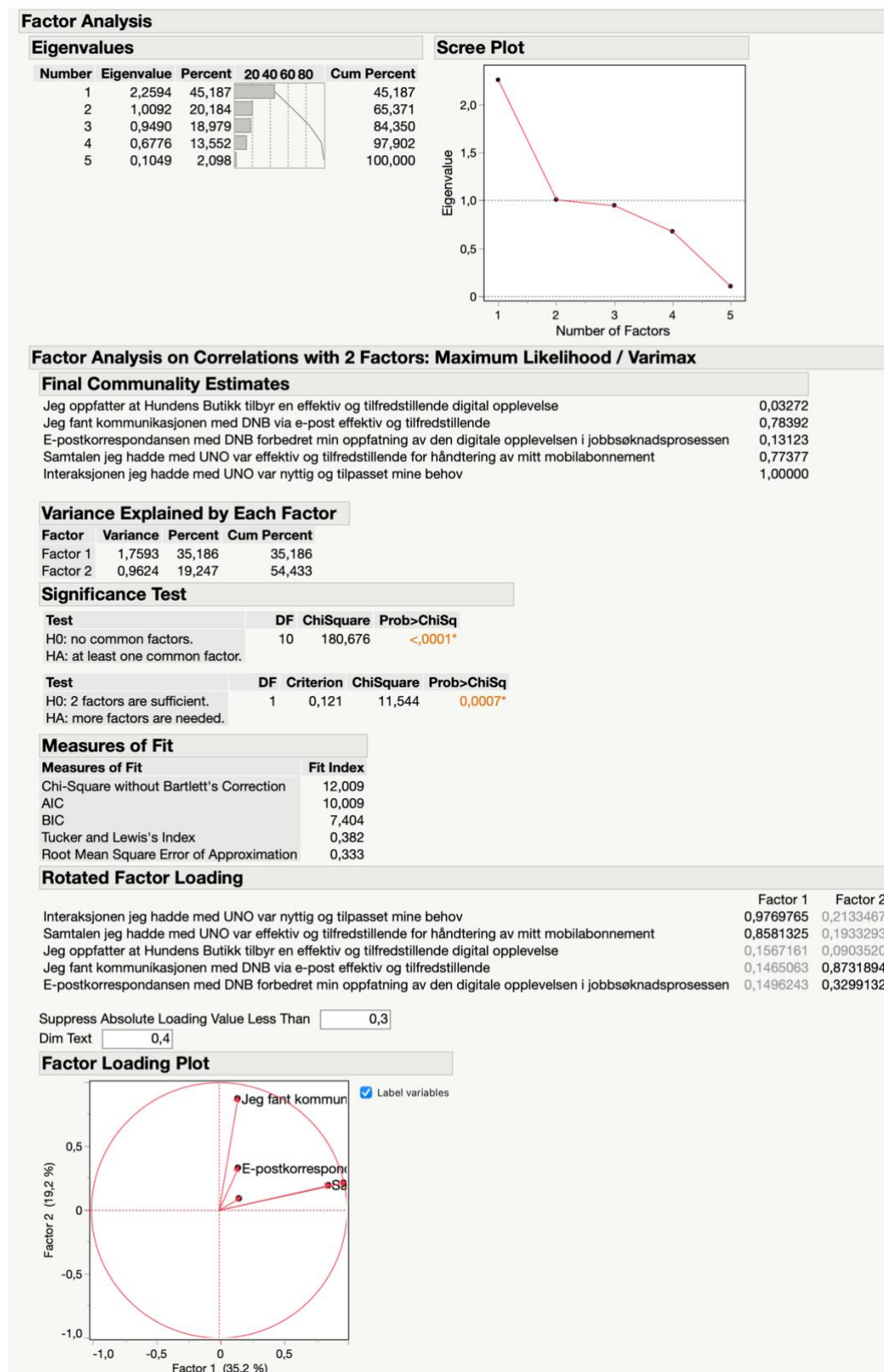
Vedlegg 11: Enkel regresjonsanalyse personvern



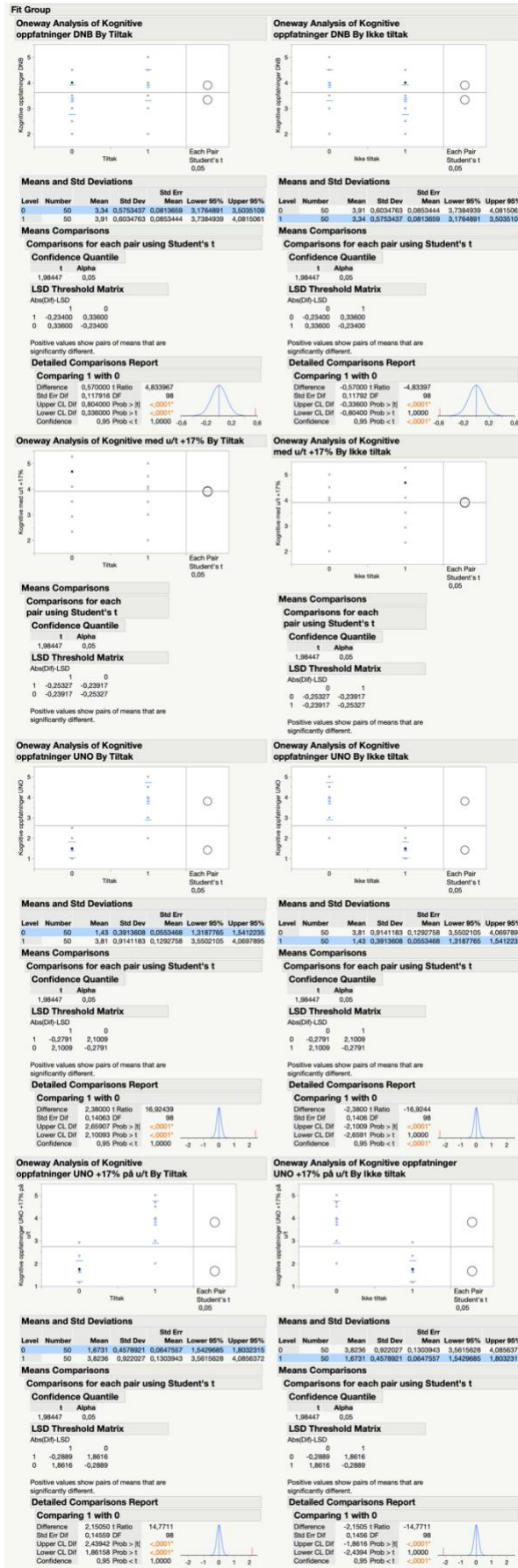
Vedlegg 12: Enkel regresjonsanalyse kundeopplevelse




Vedlegg 13: Faktoranalyse, UNO og DNB




Vedlegg 14: T-tester for uavhengige variabler:





Vedlegg 15: Chat GPT – Utvikling av eksperimentelt materiell DNB


gi et avslag til denne personen med denne søknadsteksten: Kjære rekrutteringsansvarlig, 





Jeg oppdaget nylig stillingen som konseptutvikler hos DNB på deres nettside og føler at den passer perfekt til min profil. Jeg er en energisk, positiv og hardtarbeidende  som snart fullfører min bachelorgrad i digital kommunikasjon og markedsføring ved Handelshøyskolen BI i Oslo. Studielivet har lært meg mye, viktigheten av å tenke ut av boksen, utfordre meg selv og gleden av å bli kjent med nye mennesker og ta initiativ. Gjennom tiden min på BI har jeg bidratt til å skape en potensiell merkevare, kommet i kontakt med spennende mennesker i ulike bransjer og fått mange nye venner. Å balansere studier, sosialt liv, helse og tidvis mye jobb har vært utfordrende, men det har også gitt meg et uvurderlig læringsutbytte.

I løpet av studietiden har jeg og en medstudent blant annet utforsket en ny e-handelsløsning som fremmer sirkulærøkonomien i hverdagen vår. Dette prosjektet forsterket min interesse og lidenskap for nyskaping, samt arbeid i team mot felles mål. Fra jeg startet mine studier ved BI, har jeg hatt et sterkt ønske om å arbeide innen branding og kundeopplevelser, og jeg ser på muligheten hos DNB som en unik sjanse til å utforske og utvikle mine ferdigheter og lidenskap.

For øyeblikket fullfører jeg et internship i  som avsluttes i juni. Gjennom dette internshipet har jeg fått erfaring innen flere fagfelt. Jeg begynte med internkommunikasjon, der jeg utviklet mine analytiske evner ved å utforske Google Analytics og Data Studio. Dette førte til en økende interesse for kundesegmentering og optimalisering av kommunikasjon. Snart skal jeg inn i en tverrfaglig rigg der jeg jobber med ulike fagområder fra IT til partneravtaler. Min erfaring fra  i sammenheng med min utdanning, digitale markedsforståelse og kommunikasjonsferdigheter, gjør meg godt rustet til å bidra inn i Divisjon, Konsern Merkevare, Marked og Salg.

Stillingsbeskrivelsen for konseptutvikler hos DNB passer meg spesielt godt når det gjelder å utvikle konsepter som skiller seg ut og skaper engasjement. Gjennom studiene har jeg deltatt i flere prosjekter og ofte tatt en ledende rolle. Disse temaene ønsker jeg gjerne å presentere i en potensiell intervjuprosess.

Håper jeg får muligheten til å presentere meg ytterligere, og at jeg hører fra dere! Mvh 

Kjære    

Takk for din interesse i stillingen som konseptutvikler hos DNB og for at du tok deg tid til å sende oss din søknad. Vi setter stor pris på din entusiasme og innsats du har lagt i søknaden.

Vi har nå gjennomgått alle søknadene vi har mottatt og, etter nøye vurdering, har vi bestemt oss for å gå videre med kandidater som nærmere samsvarer med de spesifikke kravene i stillingen på dette tidspunktet. Dessverre vil vi ikke være i stand til å tilby deg en mulighet til å gå videre i denne ansettelsesprosessen.

Selv om vi ikke har en passende stilling for deg akkurat nå, ber vi deg holde øye med vår jobbside for fremtidige muligheter som kan være en bedre passform. Din bakgrunn og erfaring er imponerende, og vi tror at du vil være en sterk kandidat for andre roller som kan oppstå.

Takk igjen for din interesse i DNB. Vi ønsker deg lykke til i din videre jobbsøking og fremtidige karriere.

Med vennlig hilsen,




[Your Name]
[Your Position]
DNB

OpenAI. (30.mai.2023). ChatGPT, Avslag på søknad hos DNB.




<https://chat.openai.com/chat>

Vedlegg 16: Chat GPT – utvikling av eksperimentelt materiell OneCall




Du skal nå late som du er en behjelpelig kundeservice hos OneCall

Selvfølgelig, hvordan kan jeg hjelpe deg som kundeservice hos OneCall i dag?   

Hei!

Hei! Hvordan kan jeg hjelpe deg i dag?   

Jeg ønsker å redusere datamengden min




Selvfølgelig, jeg kan hjelpe deg med det.   

For å endre datamengden på abonnementet ditt, kan du vanligvis følge disse trinnene:

1. Logg inn på Min Side på OneCall sin nettside.
2. Velg abonnementet du ønsker å endre.
3. Velg 'Endre abonnement' og deretter 'Data'.
4. Velg den nye datamengden du ønsker.
5. Bekreft endringene.

Hvis du har problemer med å gjøre dette selv, kan du gi meg mer informasjon så kan jeg veilede deg gjennom prosessen. Hva slags problemer opplever du?




kan ikke du gjøre det?

Som en AI, har jeg dessverre ikke tilgang til å gjøre endringer i brukerkontoer eller personlige data. Jeg er her hovedsakelig for å gi informasjon og veilede deg gjennom prosessen.   

Det jeg kan anbefale er at du kontakter OneCall direkte. De har kundeserviceagenter som har muligheten til å gjøre disse endringene for deg. Du kan kontakte dem via telefon, e-post, eller gjennom chat på nettsiden deres.

Husk å ha din personlige informasjon klar, som kundennummeret ditt og andre relevante detaljer om abonnementet ditt, for å gjøre prosessen så enkel som mulig.

Okei, men de bruker lang tid på å svare!

Beklager å høre at du har hatt en frustrerende opplevelse. Kundeservice kan være travelt til tider, men det er noen tips du kan prøve for å få raskere svar:   

1. **Prøv utenom topp times:** Tidlig på morgenen eller sent på kvelden kan være mindre travelt.
2. **Bruk chat:** Noen ganger kan kundeservice-chatten være raskere enn telefon eller e-post.
3. **Forbered deg:** Ha all nødvendig informasjon klar, inkludert ditt kundennummer og detaljer om problemet ditt, slik at de kan hjelpe deg så raskt som mulig.

Til slutt, vær tålmodig og høflig. Husk at kundeservice-representantene gjør sitt beste for å hjelpe alle kundene sine.

OpenAI. (30.mai.2023). Kundeservice hos OneCall. <https://chat.openai.com/chat>

Vedlegg 17: Chat GPT – utvikling av eksperimentelt innhold Hundens butikk

Skriv dette bedre: Hundens butikk er en liten nettbasert butikk med produkter for hund. Vi holder til i Bergen og vil primært ha salg på nettet, men vil med tiden være synlig også på enkelte utstillinger. I tillegg til nettbutikken har vi et lite oppdrett av bichon havanais og vi driver også med litt utstilling. Ring oss gjerne hvis du har spørsmål, på tlf. 923 43 169.

Om oss



Velkommen til Hundens Butikk - ditt online paradiset for hundeprodukter! Basert i Bergen, tilbyr vi et bredt utvalg av høykvalitets hundeprodukter, nøye utvalgt for din firbeinte venn.

Hos oss finner du alt fra leker til fôr som er designet for å sikre din hunds glede og helse. Har du spørsmål? Ikke nøl med å kontakte oss på 923 43 169. Vi er alltid her for å hjelpe!

I tillegg til å drive vår nettbutikk, er vi også lidenskapelige oppdrettere av Bichon Havanais. Opplev kjærligheten til en hund gjennom Hundens Butikk, der omsorg for hunder møter kvalitet!

OpenAI. (30.mai.2023). Tekstforfatter hos Hundens butikk.

<https://chat.openai.com/chat>

Vedlegg 18 – «lab» for eksperiment

