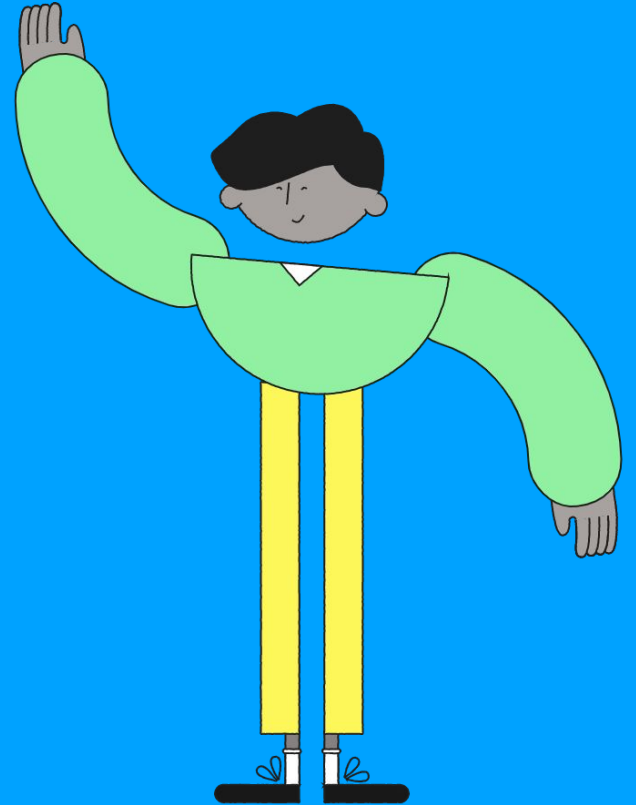


livework

PVKO Ronde Tafel

Generative AI



Hallo!



Wim Rampen
wim@liveworkstudio.com



Jelte Timmer
Jelte@liveworkstudio.com

Het jaar van Generative AI

ChatGPT Is The Fastest Growing App In The History Of Web Applications

Wimbledon to introduce AI-powered commentary to coverage this year

All England Club teams up with IBM to offer AI-generated audio commentary and captions in online highlights clips



Two US lawyers fined for submitting fake court citations from ChatGPT

Law firm also penalised after chatbot invented six legal cases that were then used in an aviation injury claim

German tabloid Bild cuts 200 jobs and says some roles will be replaced by AI

Publisher Axel Springer announces reorganisation of regional business and outlines plans for digital future



Sir Paul McCartney says artificial intelligence has enabled a 'final' Beatles song

© 13 June

En leidt ook tot grote zorgen

‘The future is bleak’: how AI concerns are shaping graduate career choices

From illustration to translation, young people worry that they will have to choose their paths carefully

Artificial intelligence: ‘We’re like children playing with a bomb’

Tim Adams

Sentient machines are a greater threat to humanity than climate change, according to Oxford philosopher Nick Bostrom

Discrimination is a bigger AI risk than human extinction - EU commissioner

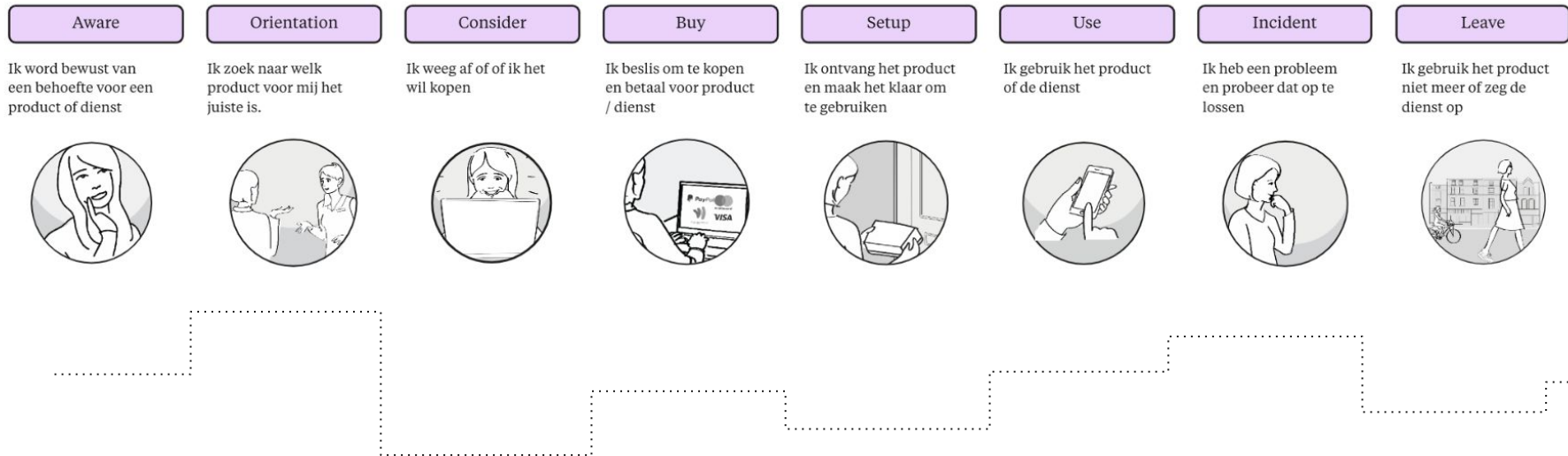
Commissioner says existential threat unlikely, but ‘guardrails’ needed for decisions affecting livelihoods

Sam Altman: CEO of OpenAI calls for US to regulate artificial intelligence

© 17 May

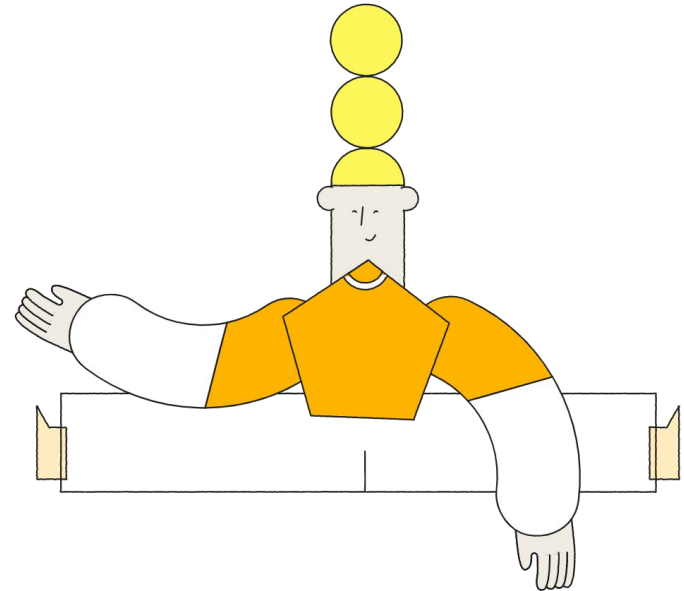


Hoe verandert dit de relatie tussen klanten en bedrijven



Agenda

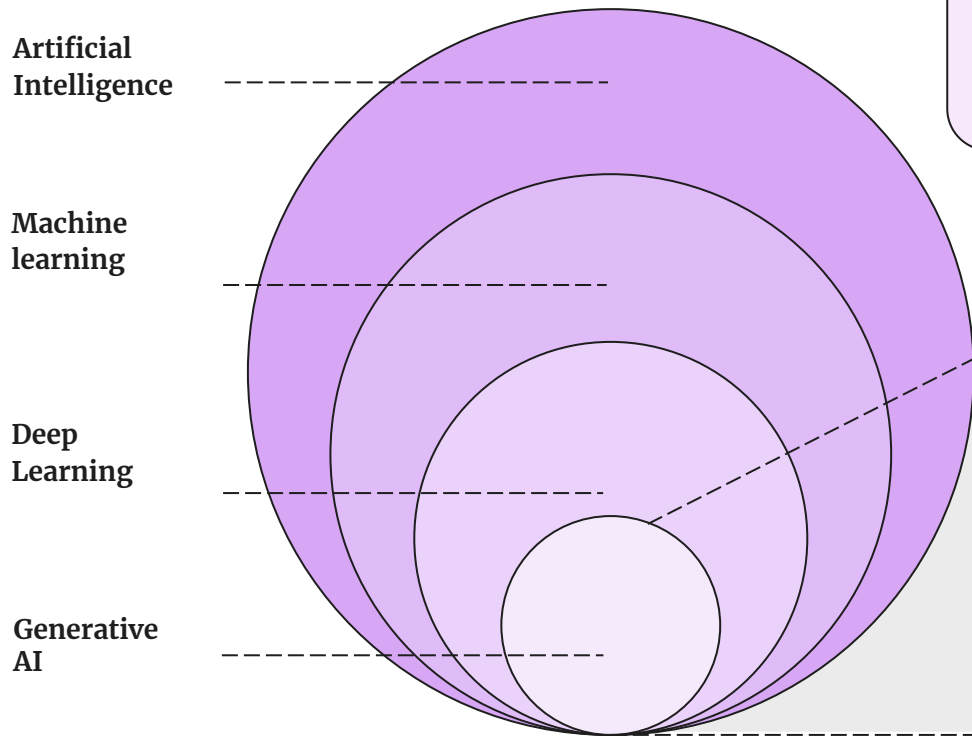
- Context: Wat betekent Generative AI voor klantcontact
- Activiteit: Welke toepassingen zien we, en waar zien we de meeste impact in de klantrelatie.
- Break-outs: In subgroepen op een bepaald thema de impact en vragen omtrent Generative AI uitdiepen
- Agenda bepalen: Samenbrengen van de vragen en welke we het belangrijkste vinden voor een verdiepende sessie na de zomer



Wat is generative AI (voor klantrelatie)

Korte intro

Generative AI

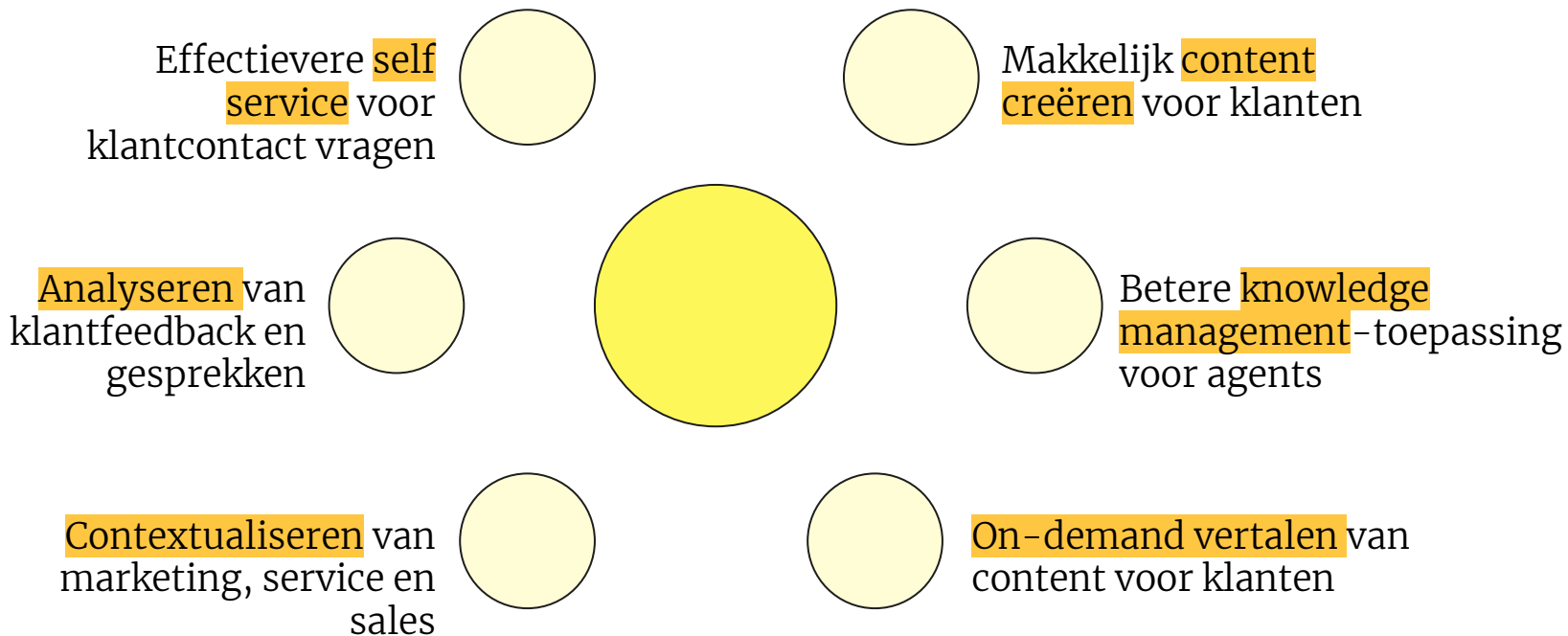


“Generative AI is a branch of artificial intelligence focused on creating new data samples, such as text, images, videos, speech, and 3D objects, by learning patterns and features from existing large scale datasets“



Image by Bisast on [Wikimedia](#)

De belofte van AI voor klantervaring is breed



Maar het is geen silver bullet

Is er een goede business case

Er is veel data nodig om modellen te trainen zodat ze bruikbaar zijn in klantcontact en een hoog interactie volume. Waar voegt het echt iets toe ten opzichte van bestaande oplossingen.

Is de organisatie er klaar voor

Past het bij de cultuur en werkwijze van de organisatie. Past het binnen de verantwoordelijkheid en accountability die afgelegd moet worden over bepaalde acties en beslissingen.

Is de klant er klaar voor

Als de toepassing vraagt dat klanten hun gedrag aanpassen, bijvoorbeeld door te leren de juiste queries te schrijven, dan moeten klanten hier ook in meegenomen worden.

En er zijn ook nog beperkingen

A Winograd Schema is a type of natural language processing task that requires commonsense reasoning to answer

Gary: *What does it refer to in this sentence? The trophy doesn't fit into the brown suitcase because it is too small.*

ChatGPT: *In the given sentence, "it" refers to the trophy.*

“ChatGPT uses its vast database to identify related text that it can string together in prose that is grammatically correct, turgid, exceptionally verbose, and devoid of any understanding of the question or its answer. “

"If it looks like a duck, swims like a duck, and quacks like a duck..."

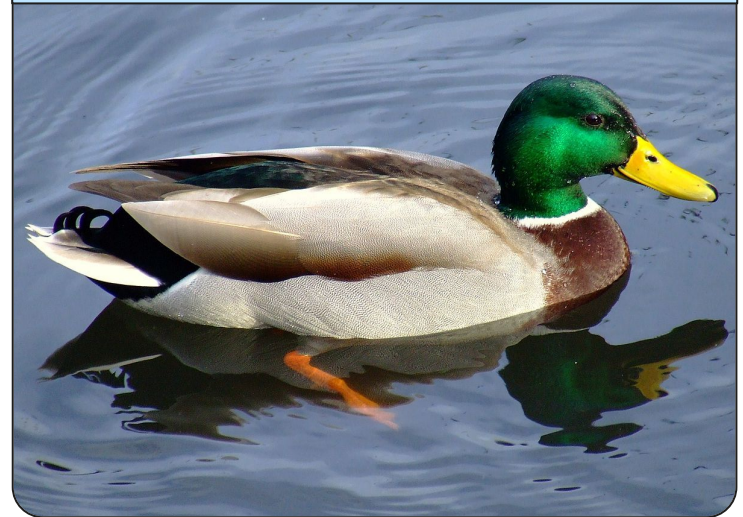


Image by KitKatCrazy on [Wikimedia](#)

“I stood on a hill and I saw the Old approaching, but it
came as the New.”

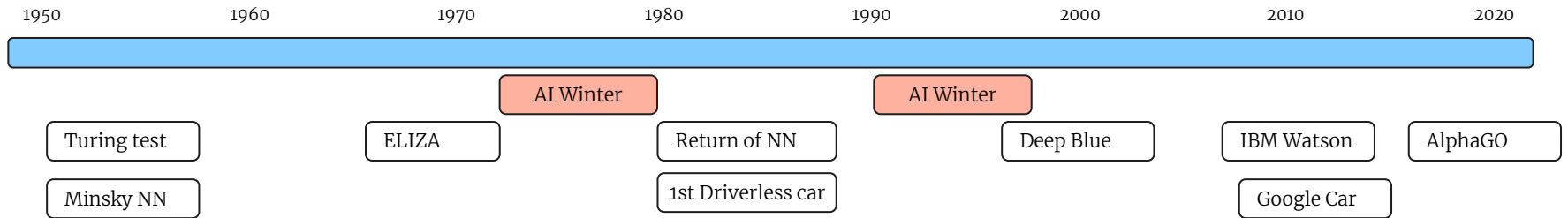
Parade of the Old New, Bertold Brecht 1938

Waar komt het vandaag

Historie en context

AI timeline

We hebben een voorgeschiedenis van overschatting als het gaat over AI



Context

What ever happened to Watson?



Image by Atomic Taco on [Flickr](#)

Internal IBM documents show that its Watson supercomputer often spits out erroneous cancer treatment advice

A doctor at a hospital in Florida told the company this product was a piece of shit.

The oncologists, having seen Watson's "Jeopardy!" performance, assumed it was an answer machine.

Context

Vergelijkbare zorgen keren ook terug

THE FUTURE OF EMPLOYMENT: HOW SUSCEPTIBLE ARE JOBS TO COMPUTERISATION?*

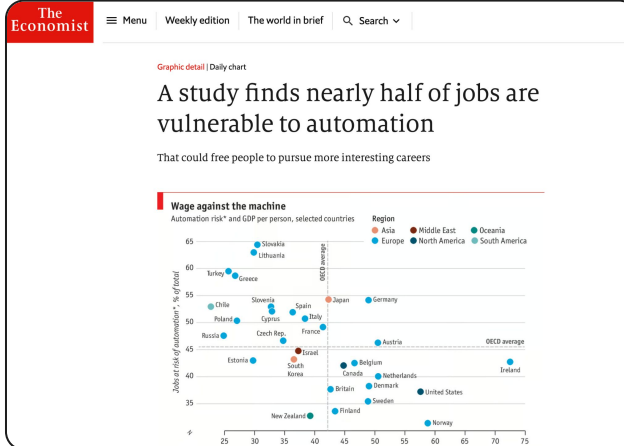
Carl Benedikt Frey[†] and Michael A. Osborne[‡]

September 17, 2013

Abstract

We examine how susceptible jobs are to computerisation. To assess this, we begin by implementing a novel methodology to estimate the probability of computerisation for 702 detailed occupations, using a Gaussian process classifier. Based on these estimates, we predict the expected impacts of future computerisation on US labor

Cited by 12424



Oops: The Predicted 47 Percent of Job Loss From AI Didn't Happen

Context

Werkvervanging of rolverschuiving

We denken vaak in extremen: vervanging door automatisering. Maar vergeten dat er mensen zijn die het apparaat aan en uit moeten zetten en onderhouden. Hybride samenwerkingen tussen mens en technologie.



vitalik.eth ✓

@VitalikButerin



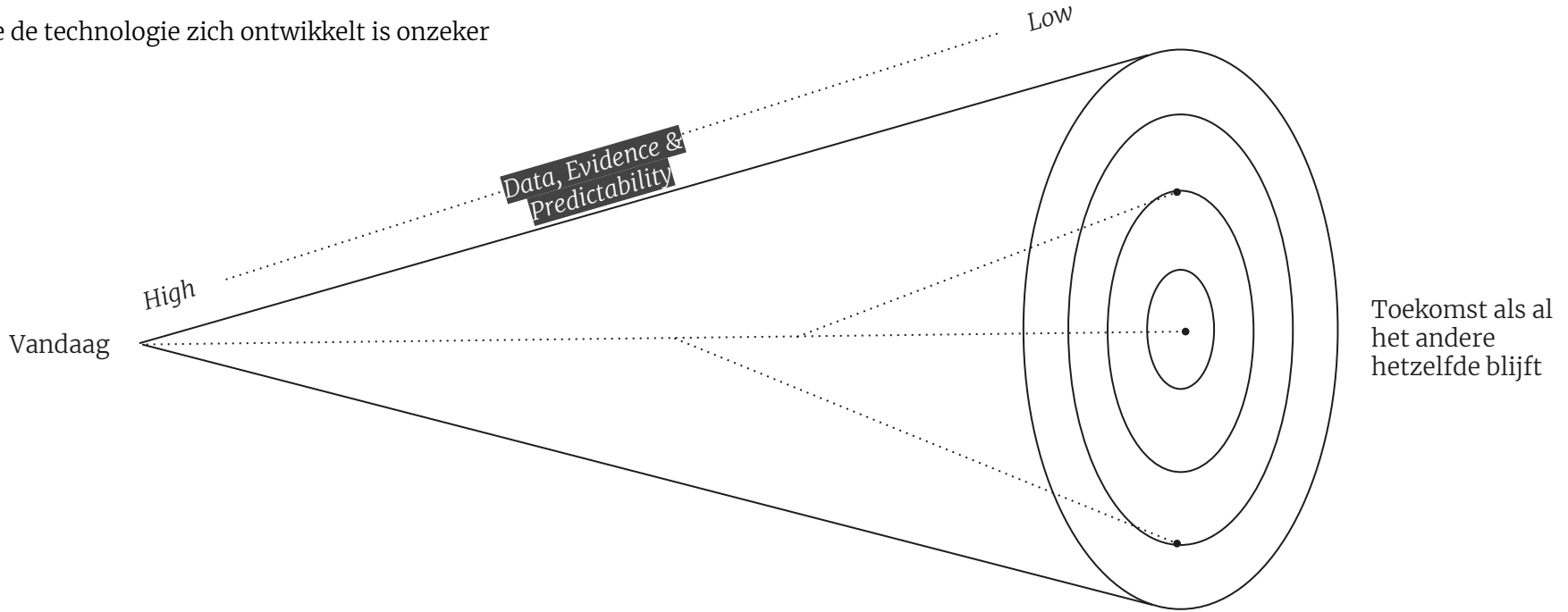
I can easily see many jobs in the next 10-20 years changing their workflow to "human describes, AI builds, human debugs".

Hoe kunnen we denken over de
impact

Impact

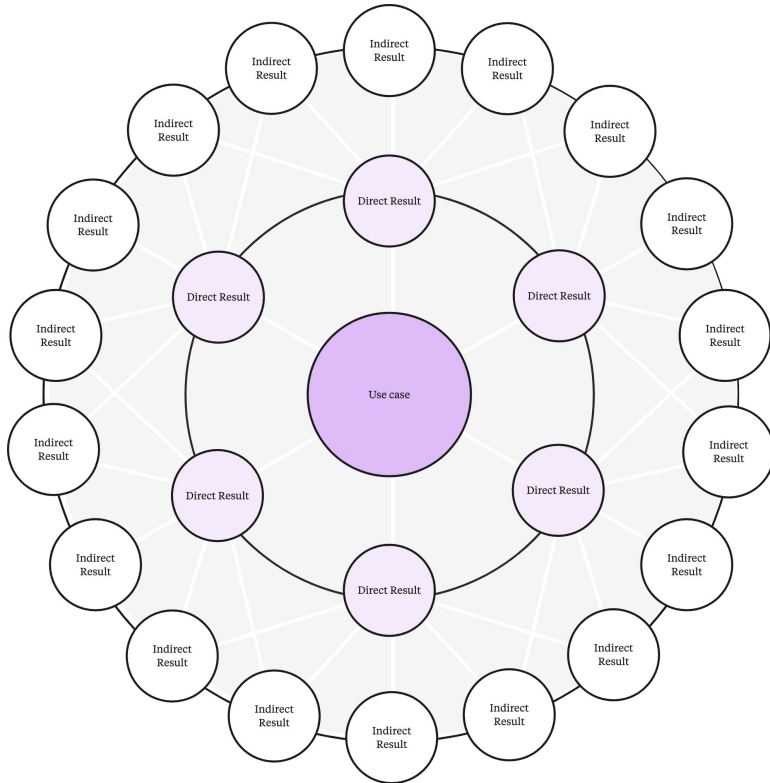
Generative AI staat in de kinderschoenen

Hoe de technologie zich ontwikkelt is onzeker



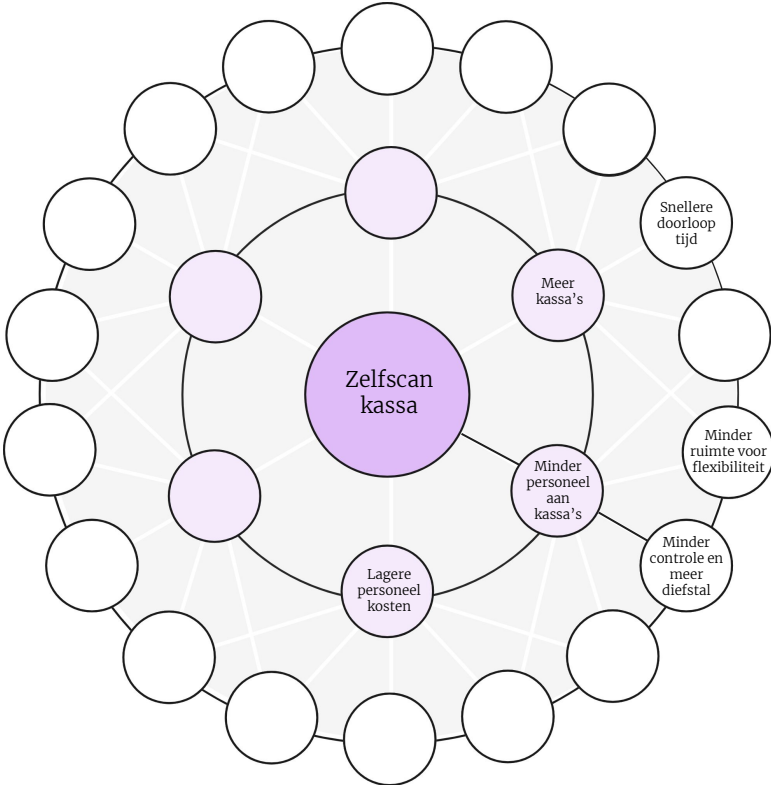
Impact

Onbedoelde effecten



Impact

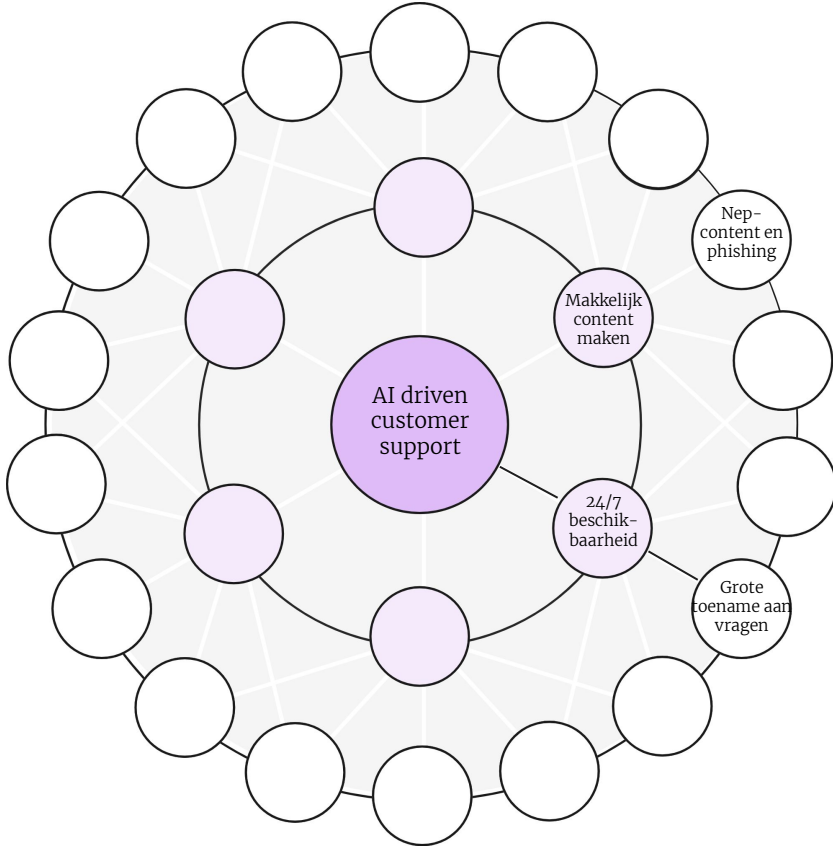
Onbedoelde effecten



Bron: [NOS.nl](https://nos.nl)

Impact

Onbedoelde effecten



* Sophisticated phishing emails rose 135% coinciding with ChatGPT's rise.

* Generative AI tools are letting criminals craft well-written scam emails, with 82% of workers worried they will get fooled.

De impact en vragen rondom generative AI uitwerken

Groep 01	Groep 02	Groep 03	Groep 04	Groep 05
<p>Klantrelatie</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoe verandert de relatie tussen organisaties en hun klanten	<p>Waardecreatie</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoe verandert Generative AI hoe we waarde creëren voor de klanten?	<p>Klant empowerment</p> <ul style="list-style-type: none">• Welke nieuwe mogelijkheden voor empowerment van klanten zien we?	<p>Proces optimalisatie</p> <ul style="list-style-type: none">• Welke kansen zijn er voor het verbeteren en efficiënter maken van achterliggende processen?	<p>Onbedoelde effecten</p> <ul style="list-style-type: none">• Met welke onbedoelde neveneffecten op klantgedrag moeten we rekening houden? Wat zien we als ethische kanttekeningen bij de inzet van AI?

livework

Thank you!
jelte@liveworkstudio.com

