



10-12-2020 07:00 CET

## Gjensidige har valgt Telia som leverandør av kontaktsenterløsning

**Gjensidige har valgt kontaktsenterløsningen Telia ACE for sine kundetjenester i Norge, Sverige og Danmark. Avtalen omfatter operatørtjenester, sentralbord, kontaktsenter og AI-funksjoner for kundemøtet, og tar kundemøtet inn i fremtiden med banebrytende teknologi.**

For å møte kundenes endrede krav til tilgjengelighet i flere kanaler har Gjensidige valgt kundesenterløsningen Telia ACE og vil bruke den i sin nordiske kundetjenesteorganisasjon, som omfatter 1 900 kundebehandlere i Norge, Sverige og Danmark. Avtalen løper over fem år med opsjon om

forlengelse med ytterligere to år. Den dynamiske, skybaserte løsningen utvikles hele tiden og har et sterkt økosystem med utvalgte partnere. Det betyr at løsningen benytter banebrytende teknologi for det digitale kundemøtet.

– Vi er svært glade og stolte over at vi får fornyet tillit til å støtte Gjensidige i arbeidet med å forme fremtidens kundemøte. Med Telia ACE og våre øvrige tjenester får Gjensidige en komplett løsning som er felles i de nordiske landene og som skaper gode forutsetninger for organisasjonsutvikling, sier Jon Christian Hillestad, direktør for bedriftsmarkedet i Telia Norge.

Gjensidiges ambisjon er å være det mest kundeorienterte forsikringssselskapet i Norden:

– Da må vi møte våre kunder på deres vilkår, uansett hvilken kanal de foretrekker, sier Geir Olsen, direktør for kommunikasjonstjenester i Gjensidige. – En stor fordel vi så med Telia er at man tar et helhetsansvar for telefoni og kontaktsenter i alle land. Her får vi et samlet verktøy og en felles nordisk løsning, og med denne avtalen er Telia vår partner rundt kundesenter og AI for kundemøtet inn i fremtiden.

### **Digitalisering gjør at kundene stiller høye krav**

Telia mener at med digitaliseringen av samfunnet stiller kundene stadig høyere krav til tilgjengelighet. Mange kunder vil gjerne starte sin henvendelse med en chatbot på hjemmesiden for senere å fortsette dialogen med en kundebehandler via chat eller telefon. Da er det viktig at løsningen har tilgang til hele samtalehistorikken uansett kanal, og på en enkel måte kan administrere saken. Funksjoner for AI vil også være avgjørende for fremtidige kundemøter. Et eksempel er ACE Virtual Agent som er basert på Telias unike integrasjon med Google Cloud Contact Center AI, for tale- og tekstroboter i alle kanaler.

I avtalen med Telia inngår profesjonelle tjenester for å støtte Gjensidige i å utvikle kundeserviceløsningen over tid og sikre at Gjensidige får optimalt utbytte av Telias erfaringer som Nordens ledende kontaktsenterleverandør.

### **Om Telia ACE**

Med 150 millioner samtaler og 200 millioner digitale kontakter hvert år er

plattformen Telia ACE Nordens ledende kundesenterløsning. Telia ACE gjør det mulig for bedrifter og organisasjoner å møte sine kunder på en smart, smidig og effektiv måte uansett tid, sted eller kanal. Kundekontaktene skjer i samtaler, chatter, sosiale medier og på e-post, og det blir vanligere at interaksjonene behandles av sikre tekst- og stemmebaserte roboter, såkalte virtuelle agenter. Den tekniske utviklingen har gått fort og kommet langt på bare noen år, men det finnes fortsatt forbedringspotensial, for eksempel i servicekvalitet og tilgjengelighet. Der kan AI-teknologien hjelpe til.

For å forbedre kundemøtet ytterligere har Telia og Google Cloud innledet et partnersamarbeid for å integrere Googles Cloud artificial intelligence (AI) i Telia ACE.

Les mer om Telia ACE: <https://www.telia.no/bedrift/telefoni/telia-ace/>

---

--

Telia Norge er et ledende teknologiselskap som bygger samfunnskritisk infrastruktur og leverer innovative produkter og tjenester innen TV, internett, mobil og smart hjem-teknologi.

Vi er Norges største utfordrer og våre om lag 2 300 dyktige medarbeidere jobber hver dag for å utfordre hvordan ting kan gjøres bedre for å forenkle hverdagen til bedrifter, for samfunnet og for menneskene som bor her.

Gjennom våre produkter og tjenester utgjør vi navet i det digitale økosystemet i Norge, og vi gir våre kunder tilgang til det som er viktig for dem, på deres vilkår, gjennom hele døgnet – året rundt.

Telia Norge er en del av Nordens største telekomselskap, Telia Company. Vi har merkevarene Telia, OneCall, MyCall og Phonero.

**Vi er Telia. Norges største utfordrer.**

## Kontaktpersoner



**Ellen C. Scheen**  
Pressekontakt  
Informasjonssjef  
[ellen.scheen@telia.no](mailto:ellen.scheen@telia.no)  
+47 975 19 420