



19-06-2018 07:00 CEST

## Telia leverer løsning for digitale kundemøter til Entur

**Entur skal gjøre det enklere å reise kollektivt, og samler rutetider for alle landets buss-, trikk-, tog- og fergelinjer i en app som fungerer som en nasjonal reiseplanlegger. Med på reisen blir Telia, som sørger for en plattform for kundekontakt i skyen. Dermed sikres Entur god dialog med brukerne uavhengig av hvordan de tar kontakt.**

Telia ACE (A Conversational Engagement) er en kontaktsenterplattform i skyen som gir sømløs kontakt med kundene, uansett hvilken kanal kunden velger for å nå kundesenteret.

– Mye av digitaliseringen drives av endret forbrukeratferd og rask teknologiutvikling, noe som gjør at kundene har nye og større forventninger til selskapers og organisasjoners tilgjengelighet og service. De ønsker raskt og enkelt å få svar på sine spørsmål uansett kanal, sier Jon Christian Hillestad, leder for Telia Bedrift.

Entur driver jernbanens billettsystemer og felles salgs- og servicepunkt. Selskapet har to kundesentre og behandler over 500 000 henvendelser hvert år gjennom forskjellige kanaler. I tillegg hjelper Enturs servicepersonell over én million passasjerer på fem betjente stasjoner. Entur og Telia har nå inngått en avtale om Telia ACE som går over tre år med opsjon på ytterligere seks, og omfatter kontaktsenterløsninger, saksbehandlingssystem og support. Telia ACE er et komplett kundestøttesystem som håndterer de ulike kanalene kundene vil bruke for å kommunisere med Entur, som for eksempel inngående og utgående telefoni, e-post, chat, chatbot og sosiale medier.

Entur samler reisedata fra alle kollektivselskap i landet, bearbeider informasjonen og syr den sammen slik at alle kan få tilgang til hele landets kollektivtilbud. Dermed kan man på en enkel måte finne frem i kollektiv-Norge, og alt skjer selvfølgelig digitalt:

– En digital reiseplanlegger som gjør det enkelt for reisende å planlegge turen fra dør til dør i hele landet er et utmerket eksempel på hvordan digitalisering kan gjøre en forskjell, sier Hillestad. – Som digital tilrettelegger i samfunnet synes vi i Telia det er veldig spennende å være med å bygge støttesystemer til Enturs digitale kundemøter, og vi er stolte av den tilliten vi er blitt vist. Det er ekstremt mange spennende muligheter knyttet til Enturs tjeneste, der de blant annet har en ambisjon om å kunne tilby billettsalg for hele landets kollektivtilbud i løpet av 2020 i appen. Vi gleder oss til å delta på Enturs digitaliseringsreise.

### **Tilrettelegger for framtidens kundedialog**

Telia ACE brukes i dag av over 300 kundesentre i Norden, Baltikum og andre europeiske land, og håndterer årlig mer enn 350 millioner interaksjoner. Telia ACE tilbyr støtte for å blande ulike kontaktpunkter, og kundekonsulentene kan jobbe med henvendelser fra ulike kanaler etter tur. Det gjør de i én enkelt applikasjon, enten det er telefonsamtaler, chat, sosiale medier, epost eller SMS. Å ha alle kontakttypene i én kø gjør det enklere for konsulentene å jobbe mer effektivt.

– For oss var det viktig å velge en løsning og en leverandør som tilrettelegger for framtidens omnikanale kundedialog, sier Even Kyseth, direktør for kundekontakt i Entur. – Kundene våre forventer en stadig bedre og mer effektiv kundeservice i alle kanaler, og i tillegg skal Entur ta imot flere operatører etter hvert som jernbanepakkene blir tildelt. Løsningen vi har valgt fra Telia gjør oss i stand til både å forbedre dagens kundedialog og i tillegg forberede oss for flere kollektivoperatører.

### **Om Telia ACE**

*Telia ACE er en avansert kundesenterløsning som inneholder talestyringsteknikker, AI (kunstig intelligens) og Knowledge Management. Det betyr at bedriftene nå også kan tilby heldigitale ansatte som kan hjelpe kundene med enklere saksbehandling online. Disse kan inkludere funksjoner som chatbots og selvlærende FAQs (svar på ofte stilte spørsmål), men også intelligent talestyring. For mer kompliserte spørsmål blir kunden automatisk sluset videre til en personlig kontakt som kan bidra til å løse saken. På denne måten kan en virksomhet effektivisere kundeservicen samt forbedre tilgjengeligheten og kundeopplevelsen på én gang.*

### **Om Entur**

*Entur samler sammen og deler alle kollektivdata for Norge og leverer tjenester som skal gjøre det mulig å selge kollektivbilletter på tvers av selskap. Selskapet driver jernbanens billettsystemer og felles salgs- og servicepunkter, og lanserte vinteren 2018 Entur app for planlegging av kollektivreiser i hele Norge. Entur er eid av Samferdselsdepartementet og sysselsetter rundt 200 årsverk.*

Kontaktperson Entur: Even Kyseth, [even.kyseth@entur.org](mailto:even.kyseth@entur.org) / 913 37 881

---

--

*Vi er Telia Norge, den nye generasjonen telekom-selskap. Våre 1200 dyktige kollegaer møter hver dag tusenvis av kunder i verdens mest oppkoblede land. Vi er navet i det digitale økosystemet som gjør det mulig for mennesker, virksomheter og samfunn å få tilgang til alt som er viktig for dem, på deres vilkår, gjennom hele døgnet – året rundt. Som del av Nordens største mobil-selskap er vi en digital tilrettelegger som sammen med partnere skaper våre digitale borgere*

*sin fremtid og fører verden nærmere alle kunder.*

***Telia, The New Generation Telco***

## **Kontaktpersoner**



**Ellen C. Scheen**  
Pressekontakt  
Informasjonssjef  
ellen.scheen@telia.no  
+47 975 19 420