



02-07-2020 07:00 CEST

Telia og Google i AI-samarbeid for en enda bedre kundeopplevelse

Med 150 millioner samtaler og 200 millioner digitale kontakter hvert år er plattformen Telia ACE Nordens ledende kundesenterløsning. For å forbedre kundemøtet ytterligere har Telia og Google Cloud innledet et partnersamarbeid for å integrere Googles Cloud artificial intelligence (AI) i Telia ACE.

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.

Intelligente virtuelle agenter

Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) er en AI-løsning for kundemøtet. Den består av et antall funksjoner for intelligente virtuelle kundebehandlere som kan reagere selvstendig, men også hjelpe den menneskelige kundebehandleren med støtte i sanntid. Om den menneskelige kundebehandleren er i en chat eller samtale med en kunde kan Googles CCAI-løsning hente informasjon i databaser, guide gjennom ulike prosesser, søke i støttesystemer eller analysere interaksjonen. Alt skjer i sanntid og helt integrert med Telia ACE-funksjoner.

- Vi er veldig glade for samarbeidet med Google som gjør at våre kunder får tilgang til en av verdens mest avanserte AI-løsninger på Nordens ledende kundetjenesteplattform. Dette tar Telia ACE til neste nivå og gjør den digitale interaksjonen til en enda bedre opplevelse for våre kunders kunder, sier Mathias Johansson, sjef AI & Automation hos Telia Company.

- Kombinasjonen av Telia ACE og Google Clouds AI gir nye muligheter til å transformere kundetjenesten og møte kunders behov for AI i deres virksomheter, sier Eva Fors, Managing Director Google Cloud Nordic Region.

Økosystem av tjenester

Gjennom samarbeidet kan Telia også tilby kundeservice i Googles økosystem av tjenester og produkter, for eksempel Google Home og Google Assistant.

- Dette er startpunktet for morgendagens kundemøte, og vi ser mange spennende muligheter, for eksempel innen våre løsninger for det smarte hjemmet, sier Mathias Johansson.

Vi er Telia Norge, en del av Nordens største telekomselskap. Som et moderne teknologiselskap er vi en digital tilrettelegger og 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. Våre omlag 2 300 dyktige kollegaer møter hver dag tusenvis av kunder i verdens mest oppkoblede land. Sammen med partnere skaper vi fremtiden til våre digitale borgere og fører verden nærmere alle kunder. Nye Telia Norge skal skape en spennende og forenklet digital hverdag samt levere innovative produkter og tjenester til hele landet på tvers av teknologier: TV, telekommunikasjon, IT og digital distribusjon.

Telia, The New Generation Telco

Kontaktpersoner



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