



2020-12-10 08:49 CET

Gjensidige väljer Telia som leverantör av kontaktcenterlösning

Gjensidige har valt kontaktcenterlösningen Telia ACE för sin kundtjänst i Sverige, Norge och Danmark. Avtalet omfattar operatörstjänster, telefoniväxel, kontaktcenter och AI-funktioner för kundmötet, och tar kundmötet in i framtiden med banbrytande teknologi.

För att möta kundernas förändrade krav på tillgänglighet i flera kanaler har Gjensidige valt kontaktcenterlösningen Telia ACE och kommer att använda den i sin nordiska kundtjänstverksamhet som omfattar 1 900 handläggare i Sverige, Norge och Danmark. Avtalet löper över fem år med möjlighet till

förlängning i ytterligare två år. Den dynamiska, molnbaserade tjänsten utvecklas hela tiden och har ett starkt ekosystem med utvalda partners, vilket innebär att lösningen ligger i teknikens framkant för det digitala kundmötet.

– Vi är mycket glada och stolta över att vi får förnyat förtroende för att stödja Gjensidige i arbetet med att utforma framtidens kundmöte. Med Telia ACE och våra övriga tjänster får Gjensidige en komplett lösning som är ledande i de nordiska länderna och som skapar goda förutsättningar för organisationsutveckling, säger Tobias Larsson, ansvarig för företagsaffären på Telia i Sverige.

Gjensidiges ambition är att vara det mest kundorienterade försäkringsbolaget i Norden:

– Då måste vi möta våra kunder på deras villkor, oavsett vilken kanal de föredrar, säger Gier Olsen, chef för kommunikationstjänster på Gjensidige. – En stor fördel vi såg med Telia är att man tar ett helhetsansvar för telefoni och kontaktcenter i alla länderna. Vi får en komplett lösning som är gemensam i de nordiska länderna, och med detta avtal är Telia vår partner för kundservice och AI för kundmötet in i framtiden.

Digitaliseringen leder till att kunderna ställer högre krav

Telia menar att i och med digitaliseringen i samhället ställer kunderna allt högre krav på tillgänglighet. Många kunder vill kunna starta sitt ärende med en chattbot på hemsidan för att sedan fortsätta dialogen med en handläggare via chatt eller telefon. Då är det viktigt att kundtjänsten har tillgång till hela samtalshistoriken oavsett kanal och på ett smidigt sätt kan administrera ärendet. Även funktioner för AI kommer att vara avgörande för framtidens kundmöte. Ett exempel är ACE Virtual Agent som är baserad på Telias unika integration med Google Cloud Contact Center AI, för röst- och textbotar i alla kanaler.

I avtalet med Telia ingår professionella tjänster för att stötta Gjensidige att utveckla kundtjänstlösningen över tid och att säkra att Gjensidige får optimalt utbyte av Telias erfarenheter som Nordens ledande kontaktcenterleverantör.

Om Telia ACE

Med 150 miljoner samtal och 200 miljoner digitala kontakter varje år är plattformen Telia ACE Nordens ledande kundtjänstlösning. Telia ACE gör det möjligt för företag och organisationer att möta sina kunder på ett smart, smidigt och effektivt sätt oavsett tid, plats eller kanal. Kundkontakterna sker i samtal, chattar, sociala medier och epost, och det blir allt vanligare att interaktionen sköts av säkra text- och röstbaserade botar, så kallade virtuella agenter. Den tekniska utvecklingen har gått fort och kommit långt på bara några år, men det finns fortfarande förbättringspotential, till exempel i servicekvalitet och tillgänglighet där AI-teknologin kan hjälpa till.

För att vässa kundmötet ytterligare har Telia och Google Cloud inlett ett partnersamarbete för att integrera Googles Cloud artificial intelligence (CCAI) i Telia ACE.

Läs mer om Telia ACE: <https://www.telia.se/foretag/losningar/produkter-tjanster/ace>

Om Telia

I över 165 år har vi skapat fler möjligheter för fler människor. Det är vårt arv, vår framtid och vårt samhällsansvar. Med cirka 21000 medarbetare i sju länder, varav 4 700 kollegor i Sverige, erbjuder vi den bästa uppkopplingen i de bästa näten och fortsätter att investera och innovera för ett mer digitalt och hållbart samhälle. Från torpet till storstaden, kontoret till vardagsrummet och från vårdcentralen till bussresan skapar vi en bättre vardag. Välkommen till Telia – välkommen till Folknätet.

Läs mer på www.telia.se

Kontaktpersoner



Irene Krohn

Presskontakt

Presschef

irene.krohn@teliacompany.com

0771-77 58 30



Inger Gunterberg

Presskontakt

Pressansvarig

inger.gunterberg@teliacompany.com

0771-77 58 30



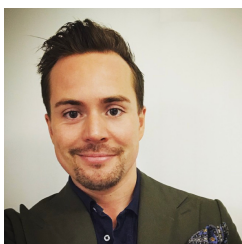
Roija Rafii

Presskontakt

Pressansvarig

roiya.rafi@teliacompany.com

0771-77 58 30



Magnus Limås

Presskontakt

Pressansvarig

magnus.limas@teliacompany.com

0771-77 58 30