

2020-06-17 08:30 CEST

Telia och Google i AI-samarbete för en ännu bättre kundtjänstupplevelse

Med 150 miljoner samtal och 200 miljoner digitala kontakter varje år är plattformen Telia ACE Nordens ledande kundtjänstlösning. För att vässa kundmötet ytterligare har Telia och Google Cloud inlett ett partnersamarbete för att integrera Googles Cloud artificial intelligence (AI) i Telia ACE.

[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.

Intelligenta virtuella agenter

Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) är en AI-lösning för kundmötet. Den består av ett antal funktioner för intelligenta virtuella agenter som kan agera självständigt, men även kan stötta den mänskliga agenten med stöd i realtid. Om den mänskliga agenten är i en chatt eller samtal med en kund kan Googles CCAI-lösning hämta information i databaser, guida genom olika processer, söka i stödsystem eller analysera interaktionen. Allt sker i realtid och helt integrerat med Telia ACE funktioner.

- Vi är väldigt glada över samarbetet med Google som gör att våra kunder får tillgång till en av världens mest avancerade AI-lösningar på Nordens ledande kundtjänstplattform. Det här tar Telia ACE till nästa nivå och gör

den digitala interaktionen till en ännu bättre upplevelse för våra kunders kunder, säger Mathias Johansson, chef för AI & Automation på Telia.

- Kombinationen av Telia ACE och Google Cloud's AI ger nya möjligheter att transformera kundtjänsten och möta kunders behov av AI i deras verksamheter, säger Eva Fors, Managing Director Google Cloud Nordic Region.

Ekosystem av tjänster

Genom samarbetet kan Telia också erbjuda kundservice i Googles ekosystem av tjänster och produkter, till exempel Google Home och Google Assistant.

- Det här är startpunkten för morgondagens kundmöte och vi ser många spännande möjligheter, till exempel inom våra lösningar för det smarta hemmet, säger Mathias Johansson

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

rojia.rafi@teliacompany.com

0771-77 58 30



Magnus Limås

Presskontakt

Pressansvarig

magnus.limas@teliacompany.com

0771-77 58 30