Robotid tulevad - kliente teenindama

8 aastat tagasi - 21.05.2018 Autor: AM

Elisa arendab koostöös MindTitaniga välja tehisintellektil põhinevat vestlusrobotit ning juba täna teenindab robot Elisa kliente iseteeninduskeskkonnas. Tulevikus aitab vestlusrobot Elisa kodulehel läbivalt klientide küsimustele vastuseid leida.

„Täna vastab Elisas töötav vestlusrobot klientide küsimustele iseteeninduskeskkonnas. Vestlust alustades tutvustab ta end kliendile vestlusrobot Annikana. Vastuseid oskab ta anda erinevatel teemadel, alustades arvetest kuni rändluse internetilahendusteni välja," tõi Elisa telekomiteenuste valdkonnajuht Mailiis Ploomann välja Elisa vestlusroboti võimekuse. „Nii näiteks tunneb meie vestlusrobot klientide poolt kasutatavaid kõiki pakette ning juhul, kui klient soovib minna reisile, oskab robot anda infot, millised teenused kliendi teenuspaktis juba sisalduvad ning milliste eest tuleb rändluses olles lisaks maksta."

Mullu Eesti suurimal äriideede konkursil Ajujaht esiseitsme hulka jõudnud MARKUSe startup tiimist välja kasvanud MindTitanist sai Elisa strateegiline partner enam kui aasta tagasi. „Mullu testisime Ajujahi konkursi raames Elisa esinduses tehisintellektil põhinevat näotuvastustarkvara. Näobiomeetria aitas tuvastada, kas esindusse sisenenud ning isikut tõendaval dokumendil olev inimene on identsed," rääkis Elisa telekomiteenuste valdkonnajuht Mailiis Ploomann, lisades, et selle projekti raames jätkatakse koostööd tänaseni.

Elisa ja MindTitani esimesest ühisest projektist ongi välja kasvanud lausa kolm erinevat tehisintellekti arendust. Koostöös töötatakse välja kliente teenindavat vestlusrobotit, näobiomeetrial põhinevat isikutuvastust ning lisaks veel ka mitmeid internetivõrgu kasutuskogemuse parendamisele suunatud masinõppe mudeleid.

MindTitan tegevjuhi Kristjan Jansonsi sõnul on Elisa oma innovaatilise suhtumisega MindTitanile tugev ja põnev partner. „Oleme üheskoos avastanud mitmeid tehisintellektil põhinevaid lahendusi suurematele ja väiksematele probleemidele. Meie koostöö on suurepärane näide sellest, kuidas juba kindlaks kujunenud tööprotsessidega ettevõte ajaga kaasas käib ning oma tulevikuplaanidesse innovatsiooni kaasab," rääkis Kristjan Jansons.

Mailiis Ploomann märkis, et Elisa on asunud hoogsalt kasutama masinõppe ehk tehisintellekti võimekust tarkade teenuste ja teeninduse välja arendamisel. „Tehisintellekt on lähiaja üks olulisemaid valdkondi, mis aitab tempokalt areneval telekomisektoril klientide aina kiiremini muutuvate ja nõudlikumate tarbimismustritega kohanduda," on veendunud Elisa telekomiteenuste valdkonnajuht. „Masinõpe on valdkond, millel näeme suurt rolli ettevõtte efektiivsemaks muutmisel ning klientide kasutuskogemuse parendamisel läbi kõigi meie teenuste ja toodete."

Ploomann tõi välja, et Elisa on viimaste aastate jooksul väga aktiivselt koostööd teinud erinevate startuppidega ning näinud, kuivõrd palju on kohtasid, kust vastastikku üksteiselt õppida. Samuti on üheskoos asutud mitmeid erinevaid teenuseid välja arendama.

- Uudised

- Robotid
- Tarkvara

Pilt

