Telia testib kõnerobotit töövälisel ajal

2 nädalat tagasi - 30.09.2026 Autor: AM toimetus

Telia alustas suvel generatiivsel tehisintellektil põhineva kõneroboti Teele testimist, et vastata klientide küsimustele väljaspool klienditeeninduse tööaega ja pakkuda ööpäevaringset tuge.

Telia kanalite arenduse juht Ulla Kattai-Aav ütles, et tehisintellekti roll on aidata klientidel saada vastused lihtsamatele küsimustele kiiremini ja igal ajal.

12. augustil tööd alustanud Teele vastab telefonikõnedele töövälisel ajal, aitab esimeses etapis lahendada lihtsamaid küsimusi ning juhendab vajadusel Telia iseteenindusse. Robot kliendi eest tehinguid ei tee.

Mia lahendab osa pöördumistest

Telia veebilehel aitab vestlusrobot Mia lahendada ligikaudu viiendikku kõigist kliendipöördumistest ning selle kasutus ja kliendirahulolu kasvavad pidevalt.

Kui Mia töötab Telia veebis ja iseteeninduses, siis Teele vastab kliendi telefonikõnele häälega. Kõnerobot on aidanud näiteks seadistada uut digiboksi ja TV pulti esmakordsel kasutuselevõtul.

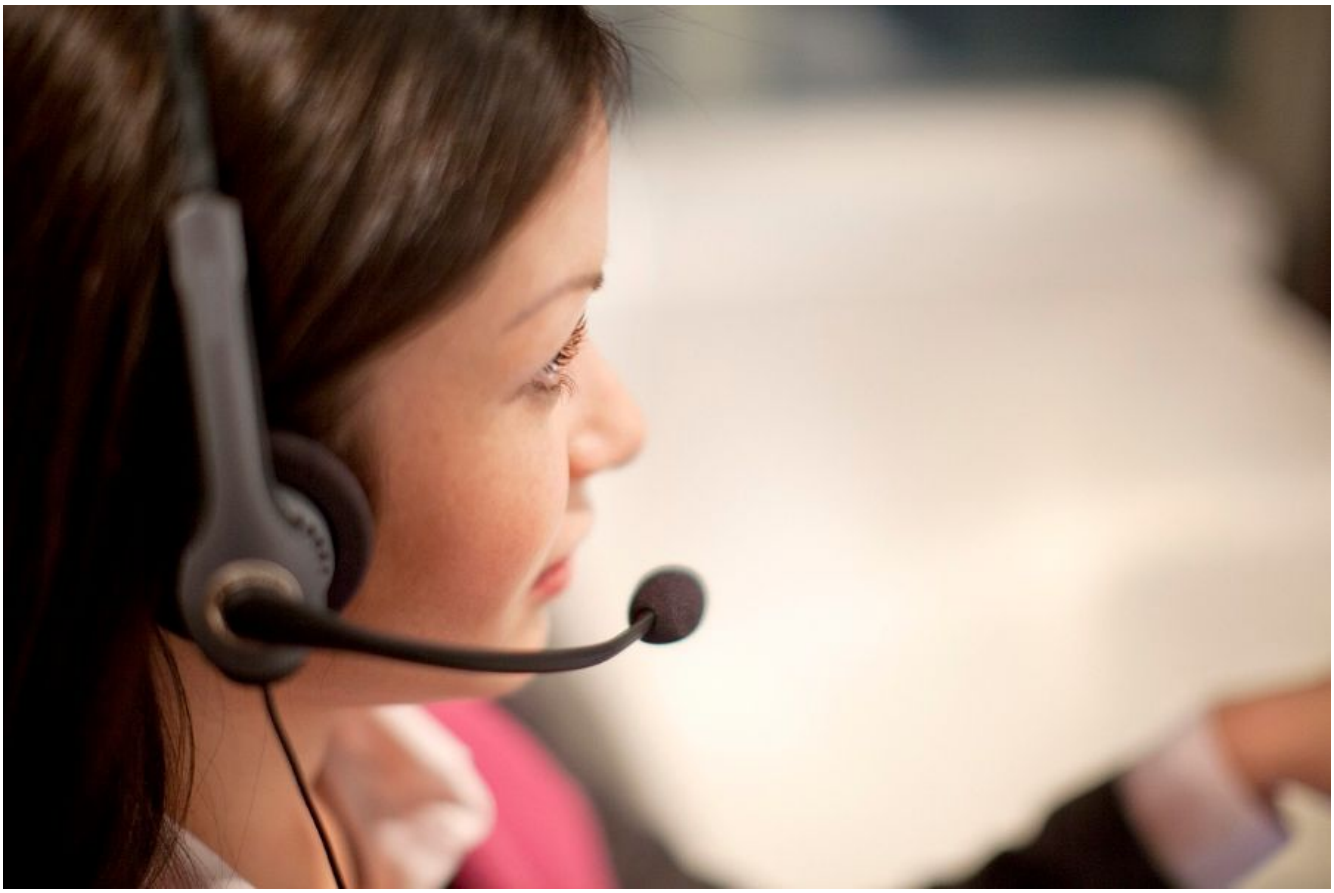
Robot suunas abi õigesse kohta

Kõneroboti teadmised on piiratud Telia teenustega, kuid Teele on lahendanud ka juhtumeid, mis pole otseselt Teliaga seotud. Ühel ööl aitas robot vanaproual jõuda Häirekeskusesse, kui too oli kogemata valinud Telia kõnekeskuse numbri 123.

Koostöö Nortali ja ElevenLabsi tehnoloogiaga

Telia kõneroboti piloot on valminud koostöös Nortaliga ning lahendus kasutab ElevenLabsi tehnoloogiat. Nortali erasektori ärisuuna juht Anu Einberg ütles, et klient saaks Teelega rääkida sama loomulikult kui klienditeenindajaga suheldes.

Telia hindab testperioodi jooksul kogutud kogemuse ja klientide tagasiside põhjal, millistes olukordades loob tehisintellekti kasutamine kõige rohkem väärtust ning kuidas seda tulevikus veelgi paremini klienditeeninduses rakendada.

- Uudised
- Tehisintellekt

Pilt