



Tele2 accelererar generativa AI-baserade förbättringar av kundtjänst med Amazon Bedrock

Stockholm - Tele2 AB ("Tele2") (Nasdaq Stockholm: TEL2 A och TEL2 B) använder Amazon Web Services (AWS) för att lansera en kundsupportlösning för Internet of Things (IoT), drivet av Amazon Bedrock, en fullständigt hanterad tjänst som möjliggör snabb uppbyggnad och skalning av generativa artificiell intelligens (AI)-applikationer genom att göra ett urval av basmodeller från ledande AI-företag tillgängliga via enkla API-anrop. Denna innovativa lösning kommer att finnas tillgänglig för Tele2:s IoT-supportagenter och förväntas omdefiniera kundtjänststandarden.

När Tele2 fortsätter att expandera sin IoT-verksamhet i Europa är det av stor vikt att hålla kundnöjdheten hög utan att proportionellt öka storleken på det operativa teamet. För att uppnå detta strävar Tele2 efter att förbättra de verktyg, data och insikter som finns tillgängliga för supportagenter, vilket möjliggör bättre hantering av kundproblem och identifiering av orsaker för snabbare lösningar.

Med de nuvarande framstegen inom AI-teknologi designades lösningen med hjälp av AWS-tjänster och presenterades för kunderna på Tele2 IoT Talks i slutet av 2023. Den kommer att hjälpa Tele2:s IoT-supportagenter att ge snabbare och mer detaljerad respons på IoT-kundförfrågningar i konversationer över flera kanaler.

Lösningen bygger på Amazon Bedrock och använder flera stora språkmodeller (LLMs) genom interna chatbots tränade på specifik kunskap om telekomområdet. Den ger sammanfattade insikter utifrån olika stora datauppsättningar specifika för IoT-tjänster direkt till supportagenter. De kan snabbt och privat anpassa de underliggande modellerna för snabbare och mer fokuserade lösningar, vilket leder till en bättre kundupplevelse samtidigt som kunds specifik data skyddas genom säker åtkomst till Amazon Bedrock.

I nästa steg av innovationsresan fokuserar Tele2 på att förbättra lösningen med stöd för flera språk för att möjliggöra ytterligare lokal anpassning för sina agenter. Ett ytterligare mål är att göra den tillgänglig för IoT-partners och kunder som en fleranvändarlösning. På så sätt kan de öka sin effektivitet och kundnöjdhet i B2B2x-scenarier genom strömlinjeformad och personlig support.

- *Genom att använda AWS för att accelerera vår generativa AI-innovation inom kundtjänst är vi övertygade om att vi kan lindra trycket på våra kundtjänstagenter och stödja vår europeiska expansion. Framför allt kommer vi att fortsätta förbättra upplevelsen och nöjdheten hos våra kunder samtidigt som vi sätter nya standarder för responsivitet, noggrannhet och säkerhet, säger Cyril Deschanel, Managing Director på Tele2 IoT.*
- *Att möjliggöra för Tele2 att lansera denna lösning så snabbt har varit möjligt genom Amazon Bedrock. Denna plattform gör generativa AI-funktioner tillgängliga för teleoperatörer genom enkla API-anrop. Den tar bort komplexitet och ger dem omedelbar och säker åtkomst till ett brett utbud av stora språkmodeller för snabb innovation, förfining och anpassning. Tele2 tillämpade dessa funktioner på verkliga scenarier för att förbättra upplevelsen för sin IoT-kundbas och frigöra potentialen av denna teknik för dem, säger Ajay Rane, Head of Telco IoT GTM på AWS.*

För mer information, vänligen kontakta:

Jessica Hjalmered, Senior Communication Manager, Tele2, +46 (0)8 121 47400,

jessica.hjalmered@tele2.com

Stefan Billing, Head of Investor Relations, Telefon: +46 701 66 33 10, Stefan.billing@tele2.com

Följ Tele2 på vårt pressrum: www.tele2.com/sv/media

Om Tele2

Tele2 är ett ledande telekombolag med syfte att möjliggöra ett samhälle med obegränsade möjligheter. Genom våra nätverk och tjänster — som sträcker sig från bredband, datanät, mobil- och fast telefoni till TV, streaming och globala IoT-tjänster — är vi djupt sammankopplade med alla delar av dagens digitala livsstil. Genom att göra vår infrastruktur mer kraftfull, säker och hållbar möjliggör vi samma slags utveckling av samhället. Tele2 grundades 1993 och är noterat på Nasdaq Stockholm. Under 2022 omsatte bolaget 28 miljarder kronor, med en underliggande EBITDAaL på 10 miljarder kronor. För de senaste nyheterna och finansiella definitioner, vänligen se vår hemsida www.tele2.com.