

Lena Erlandsson

Head of Product Management Office ACE



lena.erlandsson@teliacompany.com



[Lena Erlandsson | LinkedIn](#)



<https://ace-showcase.com/>

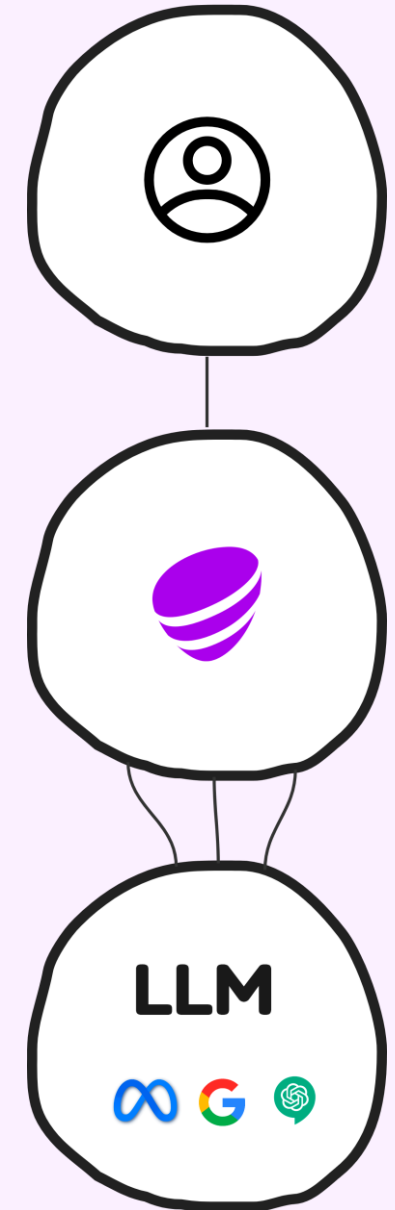


ACE Konversationella tjänster & AI – Framtiden är här!

Generativ AI och LLM

Revolutionerar kundservice

- Varje app kommer innehålla AI
- **Generativ AI integreras i applikationer och plattformar:**
Chatbots, copilots Office 365, GitHub, Google Workspace, Salesforce och webbläsare.
- **AI-verktyg assisterar i de vanligaste arbetsuppgifterna:**
Skriva, summera, översätta, felsöka, bildgenerera och ”chatta med innehåll”.
- **ACE kommer att göra transformationen:**
Möjliggör för våra kunder att dra nytta av och använda generativ AI genom att integrera det i ACE-plattformen



Nytt sätt att jobba med konversationella lösningar

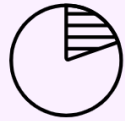
Before Generative AI



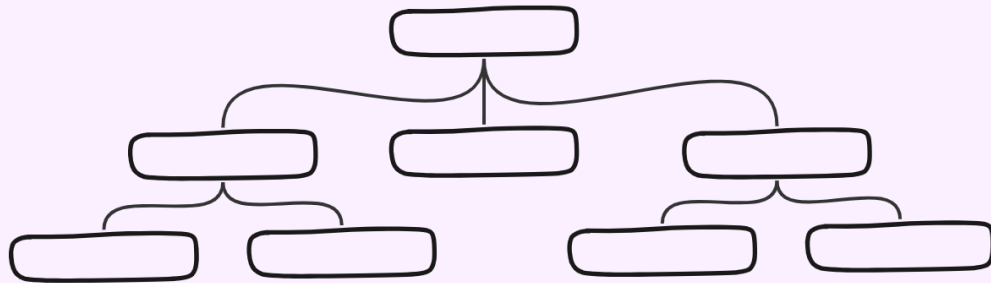
Dialog design



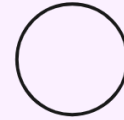
Training



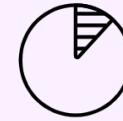
Content Creation



After Generative AI



Dialog design



Training



Content Creation



ACE Chatbot powered by GPT

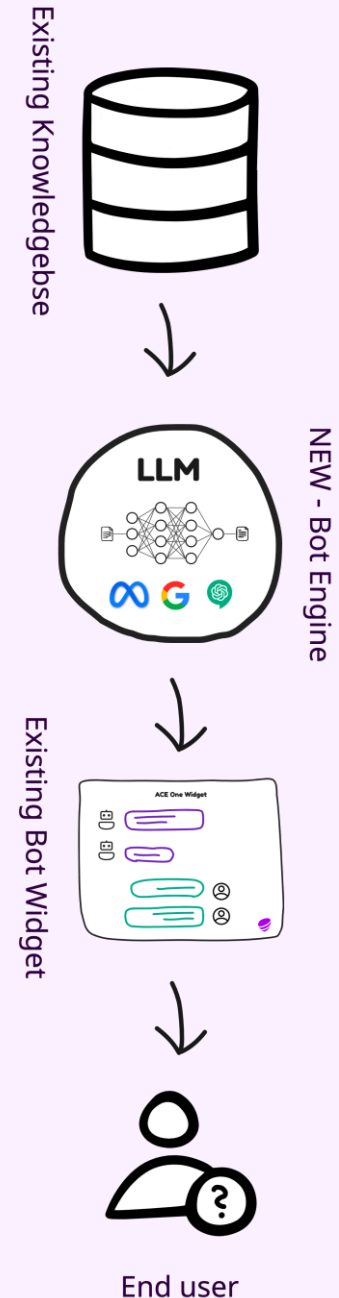
En vidareutveckling av ACE Chatbot

Snabbt och enkelt

- Återanvänd befintligt innehåll, arbetsflöden och widgets i ACE Knowledge
- Minimal konfiguration och installation- ingen anledning att bygga dialoger manuellt

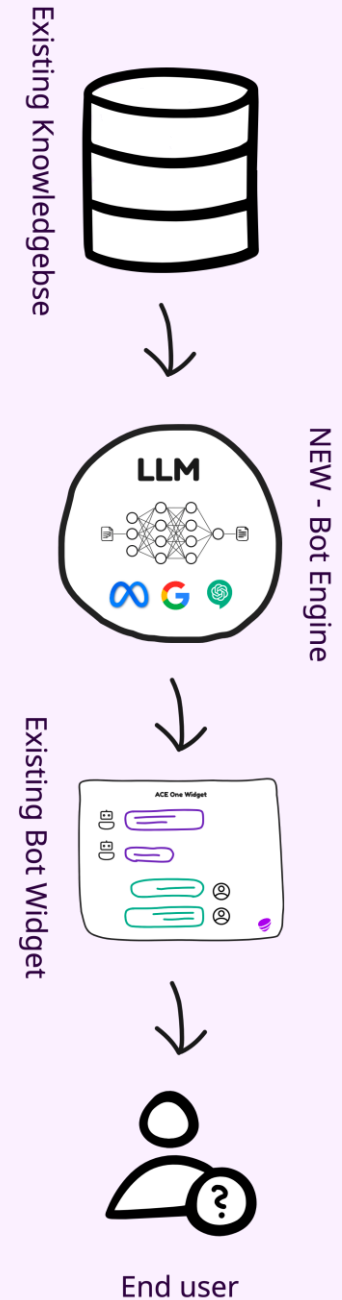
Säkert och tryggt

- Produceras i Microsoft Azure i Europa
- Baserat på senaste versionen (GPT4)- högre säkerhetsnivå jämfört med OpenAI:s plattform
- Ingen kunddata lagras eller används för att träna modellen. GPT används endast för naturligt språkförståelse (NLU) kapabiliteter



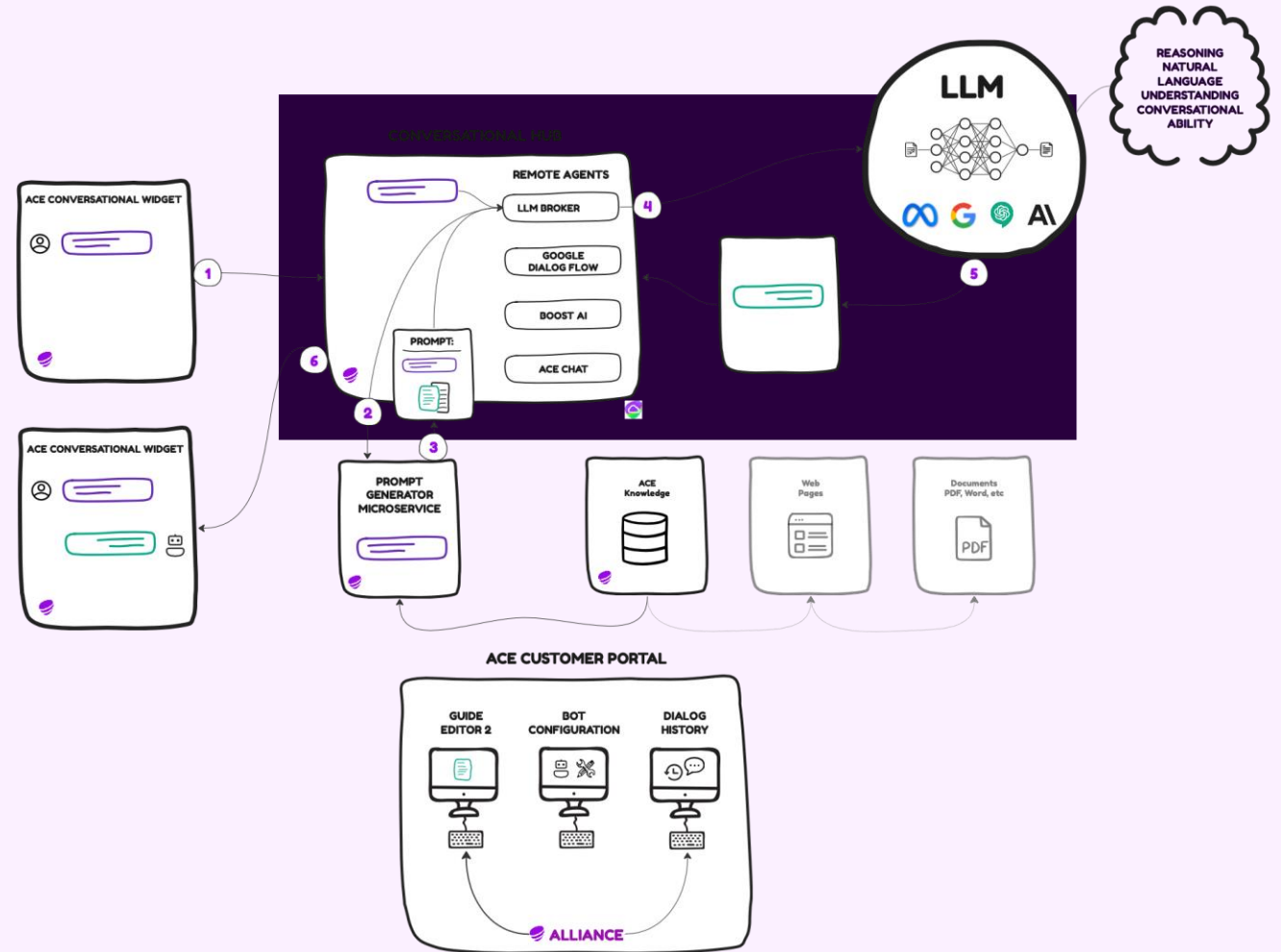
Lansering ACE Chatbot powered by GPT i Q4

- Text chatbot
- Slimmad tjänst med minimal konfiguration och installation
- Baserad på innehåll från ACE Knowledge



Integrerad med ACE Conversational Hub

- ACE Conversational Hub stödjer ett flertal botar
- Snabbt att anpassa till fler LLMer
- Använd samma widget till vilken bot som helst



Roadmap ACE AI & Självbetjäning

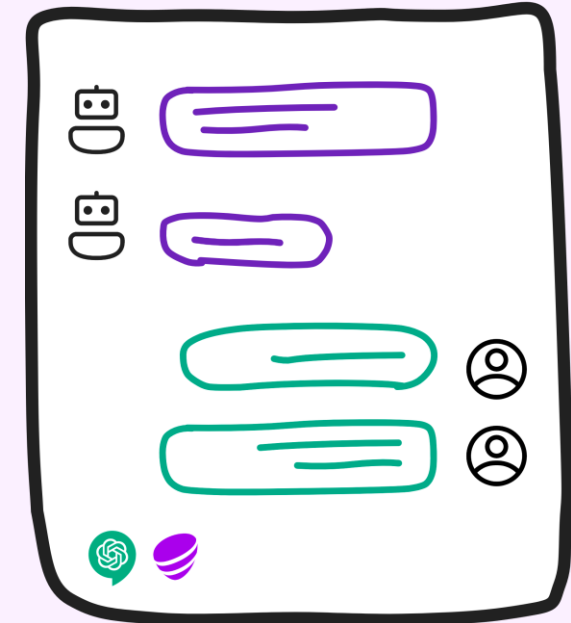
2023: Produkter och funktioner

- ACE Chatbot powered by GPT

2024 och framåt: Koncept

- ACE Mail deflection powered by GPT
- Copilot i ACE Interact
 - Hjälpa agenter i chatt, e-post och telefoni
 - Sammanfatta ärendehistorik
- AI-routing
 - Ärendeklassificering och routing
 - Identifiera och prioritera ärenden baserat på värde

ACE Chatbot - Powered by GPT





+ Generative AI = SANT



Dialogflow CX Enterprise med GenAI



Answers from Content

Skapar en Virtuellt Agent snabbt genom att peka mot olika datakällor



Generative Responses

Back-up när en tränad bot inte kan svara på en fråga



Generative Flows

Låter utvecklaren skriva på naturligt språk vad de vill att boten ska göra



Lena Erlandsson

Head of Product Management Office ACE



lena.erlandsson@teliacompany.com



[Lena Erlandsson | LinkedIn](#)



<https://ace-showcase.com/>

