



PRESSEMITTEILUNG
Deutschland, Österreich, Schweiz

TELUS International vereint mit Fuel iX das gesamte Spektrum intelligenter Experiences in den Bereichen Customer, Digital, Voice, User, Employee und Human Experience

TELUS International Fuel iX schafft Mehrwert für Unternehmen, indem es eine End-to-End-Lösung für die nächste Generation von Customer Experience auf Basis von GenAI anbietet - einschließlich digitaler Beratung, Datenanalyse, Self-Service-Anwendungen und KI-gestützter Integration von Plattformen

Achtwöchiges Accelerator-Programm ermöglicht Unternehmen, die am Anfang ihrer KI-Einführung stehen, das Potenzial von GenAI zu nutzen und einen Weg zur Realisierung zu finden

BERLIN, Deutschland (07. November 2023) – [TELUS International](#) (NYSE and TSX: TIXT), ein führender Innovator im Bereich digitaler Customer Experience (CX), der Lösungen der nächsten Generation, einschließlich künstlicher Intelligenz und Content-Moderation, für globale und zukunftsweisende Marken entwirft, entwickelt und bereitstellt, gab den Start von Fuel iX bekannt, der neuen Lösung des Unternehmens, die auf der Grundlage von generativer KI (GenAI) eine End-to-End CX-Innovation und KI-gestützte intelligente Experiences (iX) ermöglicht. Mit Fuel iX unterstützt TELUS International globale Unternehmen dabei, wichtige CX-Anforderungen schneller und strategischer als je zuvor zu erfüllen.

Das umfangreiche Angebot an innovativen Dienstleistungen von TELUS International umfasst digitale Beratung, Daten-Services und -Analysen, Entwicklung von Web- und Mobil-Anwendungen sowie eine KI-gestützte Plattform. Die Lösung hilft Unternehmen, unzusammenhängende Daten- und Organisation-Silos zu überwinden, und stellt sicher, dass KI in die täglichen CX-Abläufe und Workflows eingebettet wird, damit Unternehmen sie annehmen, Mitarbeitende sie nutzen und Kund:innen davon profitieren.

"Seit der Gründung unseres Unternehmens engagieren wir uns dafür, den Mehrwert für unsere Kund:innen zu maximieren, indem wir ihnen helfen, ihre Umsätze zu steigern, Kosten und

Risiken zu senken und die Erwartungen ihrer Kund:innen effektiver zu erfüllen und zu übertreffen, indem wir unsere Kompetenzen weiterentwickeln und verbessern, um Spitzentechnologien zu implementieren", sagte Jeff Puritt, Präsident und CEO von TELUS International. "Fuel iX ist in vielerlei Hinsicht ein Meilenstein in den Anstrengungen, die unser Team über die Jahre hinweg unternommen hat, um uns so aufzustellen, dass wir eine vollständige, durchgängige CX-Journey anbieten können, die von GenAI angetrieben wird."

Laut Deloitte bieten fast zwei Drittel (62 %) der Contact Center eine uneinheitliche CX über alle Kommunikationskanäle hinweg. Darüber hinaus sind 34 % der Kund:innen laut der Call Centre Management Association am meisten frustriert, wenn sie während eines Gesprächs an einen anderen Mitarbeitenden weitergeleitet werden. Fuel iX verbessert diese Situationen, indem es Marken einen End-to-End-Support bietet, der von der Beratung zu Strategie und Planung über den Aufbau der kompletten Plattform und Datenschicht bis hin zum Betrieb einer einheitlichen, maßgeschneiderten Lösung reicht, um ihre Endkund:innen zu begeistern. Diese umfassenden Dienstleistungen beheben den Engpass, den viele Unternehmen bei der Erfassung präziser, hochwertiger Datensätze haben, und beschleunigen die Umsetzung des Konzepts in die Praxis - und das alles innerhalb sicherer, zuverlässiger Instanzen, in denen die Kundendaten geschützt und streng vertraulich sind. Fuel iX führt Unternehmen auf diesem Weg, wobei der "Human-in-the-Loop"-Ansatz von TELUS International zum Tragen kommt, der verstärktes Lernen durch menschliches Feedback nutzt, um Datenungenauigkeiten und Fehler zu vermeiden.

Wie der Name schon erahnen lässt, vereint Fuel iX das gesamte Spektrum intelligenter Experiences in den Bereichen Customer, Digital, Voice, User, Employee und Human Experience. Mit dieser ganzheitlichen Sichtweise auf die interne und externe Interaktion kann die GenAI-Technologie wirklich einen spürbaren Mehrwert für Kund:innen schaffen. Das Unternehmen arbeitet bereits mit einigen Unternehmen im Rahmen des Fuel iX-Angebots zusammen, darunter iRobot und TELUS.

"Wir haben uns verpflichtet, Unternehmen auf der ganzen Welt dabei zu unterstützen, in einer digitalen Welt erfolgreich zu sein", sagte Navin Arora, Executive Vice-President, TELUS, und President, TELUS Business Solutions und TELUS Agriculture & Consumer Goods. "Die Nutzung dieser kontextbezogenen und konversationsbasierten Fähigkeiten verschafft uns einen Vorsprung bei der Umsetzung von KI-gestützten Innovationen, die uns ermöglichen, die Customer Experience zu revolutionieren, die Produktivität zu optimieren und die Monetarisierung von Daten voranzutreiben."

"Als kundenorientiertes Unternehmen ist es wichtig, dass iRobot Customer Care unsere Mitarbeitenden mit den richtigen Tools ausstattet, damit sie Probleme effizient und erfolgreich lösen können", sagt Ledia Dilo, Vice President, Head of Global Customer Care and Fulfillment bei iRobot. "Der KI-Agenten-Assistenten-Bot von TELUS International hat dazu beigetragen, das Vertrauen unserer Agents zu stärken und die durchschnittliche Bearbeitungszeit für neue Mitarbeitende um mehr als 10 % (und bis zu 25 % in den ersten fünf Wochen) zu reduzieren. iRobot ist stolz darauf, von ICMI als Contact Center des Jahres 2023 ausgezeichnet worden zu

sein und wir freuen uns darauf, die GenAI-Plattform von TELUS International zu nutzen, um unser Kunden- und Mitarbeitererlebnis weiter zu optimieren."

GenAI Jumpstart Accelerator Programm

Für Unternehmen, die sich in einer frühen Phase ihrer KI- und Daten-Journey befinden, bietet das GenAI Jumpstart Accelerator Programm von TELUS International ein achtwöchiges Projekt, mit dem das GenAI-Potenzial in einem Unternehmen erschlossen werden kann. Mit dem Fokus auf der Umsetzung kann das Accelerator-Programm schnell GenAI-Anwendungsfälle identifizieren, leistungsstarke Tools zur Risikominderung entwickeln und einen maßgeschneiderten Prototyp liefern, um den Wert von KI für das Unternehmen zu verdeutlichen.

"Im Rahmen von GenAI Jumpstart haben wir mit einem führenden globalen Finanzdienstleister zusammengearbeitet, um einen GenAI-Chatbot für den Kundenservice zu entwickeln, der den Kund:innen ein zuverlässiges Tool für die Kommunikation zur Verfügung stellt", sagt Tobias Dengel, Präsident von WillowTree, einem Unternehmen von TELUS International. "Wir haben Leitlinien entworfen und ausgeklügelte Methoden zur Vermeidung von Fehlinformationen eingesetzt, um die Konversation zwischen den Nutzer:innen und dem Bot relevant und wertvoll zu halten. Für diesen speziellen Businesskunden dauerte das Projekt weniger als acht Wochen, um ein vollständiges Proof-of-Concept und eine realisierbare Vision zu entwickeln, die nun mit zusätzlichen Fuel iX-Funktionen erweitert werden kann."

Fuel iX ist ab sofort verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter: fuel-ix.ai

++++

Über TELUS International

TELUS International (NYSE und TSX: TIXT) entwirft, entwickelt und liefert digitale Lösungen der nächsten Generation, um die Customer Experience (CX) für führende globale Marken zu verbessern. Mit seinen Services unterstützt das Unternehmen den gesamten Lebenszyklus der digitalen Transformation Journeys seiner Partner und ermöglicht diesen die effiziente Nutzung digitaler Technologien der nächsten Generation, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen. Die ganzheitlichen Lösungen von TELUS International umfassen digitale Strategien, Innovation, Beratung und Design, digitale Transformation und IT-Lifecycle-Lösungen, Datenannotation und intelligente Automatisierung sowie Omnichannel-CX-Lösungen einschließlich Content Moderation, Trust & Safety Programme und andere verwaltete Lösungen. TELUS International unterstützt alle Phasen des Unternehmenswachstums und arbeitet mit Marken aus wachstumsstarken Branchen zusammen, darunter Technologie und Gaming, Kommunikation und Medien, E-Commerce und Fintech, Gesundheitswesen sowie Reisen und Hotellerie. Die einzigartige Caring Culture von TELUS International fördert Vielfalt und Inklusion durch ihre Richtlinien, Ressourcengruppen und Workshops für Teammitglieder sowie Einstellungspraktiken zur Chancengleichheit in den Regionen, in denen sie tätig ist. Seit 2007 hat das Unternehmen

das Leben von mehr als einer Million Menschen auf der ganzen Welt positiv beeinflusst, indem es durch groß angelegte Freiwillige Aktionen und wohltätige Spenden stärkere Gemeinschaften aufgebaut und Bedürftigen geholfen hat. Fünf TELUS International Community Boards haben seit 2011 4,9 Millionen Dollar an Spenden für gemeinnützige Organisationen zur Verfügung gestellt. Erfahren Sie mehr unter: www.telusinternational.com.

TELUS International Media Relations

Davide Engler

T +43 1 81122-7704

Davide.Engler@telusinternational.com