

Tervia Logistiikan matkapalvelukeskus ottaa käyttöön tekoälyavusteisen vastaustoiminnon Pohjois-Pohjanmaalla

Tekoälyn käyttöönoton tavoitteena on poistaa jonotus matkapalvelukeskukseen soitettaessa. Tekoäly pystyy vastaanottamaan kaikki sen käsiteltäväksi tulevat puhelut, eikä asiakkaalle synny näin ollen minkäänlaista odotusaikaa.

Tekoälyavusteinen kyytien välitystoiminta otetaan käyttöön Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohteella keskiviikkona 17.12.2025.

Asiakkaan soittaessa Pohteen matkapalvelukeskukseen puhelun vastaanottaa tekoälyavusteinen automaattinen vastaustoiminto. Jos asia koskee uuden matkan tilaamista (asiakas vastaa "kyllä" tätä koskevaan kysymykseen), asiointi jatkuu tekoälyä käyttävän botin kanssa. Muissa kuin kyydin tilaamista koskevissa asioissa puhelu ohjautuu matkapalvelukeskuksen asiakaspalveluun.

Jos botti ei kykene tulkitsemaan asiakkaan antamaa ensimmäistä tietoa, puhelu ohjautuu matkapalvelukeskuksen henkilökunnalle. Jos botti kykenee tulkitsemaan asiakkaan puhetta, asiointi jatkuu tekoälyavusteisena.

Tekoälyn käyttöönoton tavoitteena on poistaa jonotus matkapalvelukeskukseen soitettaessa. Tekoäly pystyy vastaanottamaan kaikki sen käsiteltäväksi tulevat puhelut, eikä asiakkaalle synny näin ollen minkäänlaista odotusaikaa.