

Comunicato Stampa

15 Novembre 2023

Transcom e SiloGen ridisegnano insieme la CX attraverso un LLM specializzato

Transcom, leader globale nelle soluzioni digitali di Customer Experience (CX) e Silo AI, laboratorio specializzato in AI, fra i più noti in Europa sono orgogliosi di annunciare la firma di una partnership strategica per la creazione di un Large Language Model (LLM) su misura, applicato alla CX.

Grazie alla tecnologia sviluppata dall'area prodotti di Silo AI, SiloGen, l'LLM migliorerà il servizio clienti, garantirà privacy e sicurezza dei dati, permettendo al contempo una significativa riduzione dei costi. Elementi questi, che lo rendono particolarmente interessante per il mercato europeo.

“In Transcom siamo convinti che l'AI avrà un ruolo chiave nel rivoluzionare il nostro settore. Questo accordo ci rende pionieri con l'obiettivo di garantire ai nostri clienti esperienze eccezionali. Lavoriamo già da tempo con soluzioni di AI ma, grazie alla tecnologia di SiloGen, saremo in grado di fare un notevole passo in avanti, semplificando la vita dei nostri agenti, delle aziende che supportiamo e dei loro clienti” spiega **Jonas Dahlberg, Presidente & CEO, Transcom.**

Il Large Language Model (LLM) sarà alla base dell'intero processo di Customer Journey. Consentirà lo sviluppo di soluzioni avanzate che includono AI conversazionale su misura, voicebot e chatbot, così come insights su prodotti e servizi ottenuti da analytics conversazionali. I benefici di questo approccio innovativo sono enormi e vanno dalla crescente automazione, all'evoluzione delle competenze degli agenti. In ultima analisi, gli effetti positivi si misurano in maggior produttività, disponibilità del servizio, risoluzione al primo contatto e, soprattutto, soddisfazione del cliente.

Se da un lato l'impiego di LLM generici può sembrare la scelta più semplice, rischia tuttavia di rivelarsi inefficace. La messa a punto di LLM personalizzati e dedicati a specifiche azioni offre infatti maggiori possibilità di controllo, allineamento, efficienza e prestazioni, oltre a consentire l'analisi dei dati su cui il modello è costruito e come gli stessi dati vengono elaborati. Dare all'LLM una visione dettagliata degli utenti, dei processi e dei prodotti di un'azienda consente un maggior allineamento con l'azienda stessa, il posizionamento, i valori e la maniera in cui lavora. In questo modo, ad esempio, si potranno creare bot perfettamente allineati con il brand e la maniera in cui comunica.

“Questa partnership ci rende molto orgogliosi e siamo onorati di poter accompagnare Transcom nell'offerta di servizi best-in-class. I nostri valori - fondati sulla creazione di tecnologie al servizio dell'uomo - sono la base per il successo di questa alleanza. La Customer Experience è fondamentale per ogni azienda e vediamo un enorme potenziale nello sfruttare i modelli linguistici per questo fine. Basti pensare all'aiuto che potrebbe essere dato agli agenti nel trovare la risposta corretta ed in tempi rapidi ad una chiamata di un cliente. Crediamo fortemente che un customer service basato su LLM così come lo stiamo costruendo insieme sarà apripista per molti altri nel settore” conclude **Peter Sarlin, CEO e co-fondatore di Silo AI.**

Transcom

Per maggiori informazioni

Jonas Dahlberg, President & CEO

Phone: +46 (0)70 347 23 83, email: Jonas.dahlberg@transcom.com

Helene Ruda, Head of Group Communications

Phone: +46 (0) 70 311 7560, email: helene.ruda@transcom.com

Erika Halonen, PR & Communications lead, Silo AI

Phone: +358 403757651, email: Email erika.halonen@silo.ai

Transcom

Transcom provides digitally enhanced customer experience (CX) services to some of the world's most ambitious brands. More than 300 clients globally, including disruptive e-commerce players, category redefining fintechs, and technology legends rely on us for on-, off-, and nearshoring services. Transcom's over 30,000 employees work in over 90 contact centers and work-at-home networks across 28 countries, creating brilliant experiences in customer care, sales, content moderation and backoffice services. We help our clients drive their brands forward, customer satisfaction up and operating costs down. For more information, visit www.transcom.com.

Silo AI

Silo AI is one of Europe's largest private AI labs – a trusted AI partner that brings competitive advantage to product R&D. We build AI-driven solutions and products to enable smart devices, autonomous vehicles, industry 4.0, and smart cities. Silo AI provides its customers a unique access to world-class AI expertise, as well as the Silo OS infrastructure to speed up AI development and deployment. Established in 2017, Silo AI is on a mission to build a European flagship AI company, with offices currently in Finland, Sweden, Denmark, the Netherlands and Canada. For more information, visit www.silo.ai.

SiloGen

SiloGen is a large-scale initiative with the aim of building generative AI technology for Europe's digital sovereignty. It is gathering some of Europe's leading generative AI and Large Language Model (LLM) experts, as well as access to data sources, powerful computational resources and infrastructure to train, run and operate LLMs. SiloGen has been operational since late 2022 and is currently working with clients like Allianz, Sandvik and Tietoevry. Its core focus is to improve downstream and domain-specific applications and to ensure companies can utilize trustworthy models for private, confidential and proprietary data. As a trusted provider SiloGen offers base and specialized models as well as a development platform to ensure accurate, trustworthy and robust downstream applications.