

From: Asbjørn Hide
Sent: Tue, 4 Feb 2025 14:50:22 +0000
To: Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (firmapost@nkom.no)
Cc: Regulatory; Asbjørn Hide
Subject: Høringsuttalelse - Prinsipper for digital inkludering

You don't often get email from asbjorn.hide@akerbp.com. [Learn why this is important](#)

Til: **Nkom**

Attn: **Kamilla Sharma**

Vedr Høringsuttalelse - Prinsipper for digital inkludering

Viser til deres utkast til «Prinsipper for digital inkludering». Vennligst finn vedlagt tilbakemelding fra Aker BP.

Til hovedprinsipp nr. 3 ville vi lagt til et punkt om at det skal være lett for kunder å kunne velge å få hjelp fra et fysisk menneske. Det er en trend i dag at kundesentrene er basert på bruk av roboter eller «chat boots» istedenfor mennesker. Dette gjør terskelen for å søke hjelp veldig høy. Samtidig er det en kjensgjerning at mange «chat boots» er basert på standard spørsmål og veldig fort ikke er i stand til å forstå problemstillingen til kunden.

Når det gjelder høringssspørsmålene har Aker BP følgende svar:

- Er det andre problemområder dere mener prinsippene bør adressere eller bransjen bør arbeide videre med?

Vi mener de foreslåtte prinsipper er godt dekkende.

- Kan deres virksomhet stille seg bak prinsippene slik de står i høringen? Hvis ikke, hvilke endringer mener dere må gjøres?

Vi stiller oss bak disse prinsippene, men viser til forslag til endring/spesifisering ovenfor.

- Er det andre prinsipper eller tiltak som dere mener bør føyes til de foreslåtte prinsippene eller underpunktene?

Vi viser til forslag til endring/spesifisering.

- Hvordan mener dere at tilslutning til prinsippene bør gjennomføres?

Vi har ingen mening om dette.

- Hvordan mener dere prinsippene bør følges opp?

Vi har ingen mening om dette.

Hører fra dere om det skulle være behov for avklaringer.



Asbjørn Hide

Discipline Lead – Regulatory Affairs

www.akerbp.com

We enable a safer Aker BP