



Sinch släpper sina insikter för 2026: AI omdefinierar hur varumärken skapar kontakt

STOCKHOLM, Sverige, 11 november 2025 – Artificiell intelligens håller på att skriva om spelreglerna för digital kommunikation. Enligt Sinch (Sinch AB (publ)) kommer AI-agenter, röstteknologi och conversational messaging tillsammans att driva en femfaldig ökning av kundinteraktioner. Smartare system, dataflöden och säkerhetslager kommer att förändra hur varumärken världen över kommunicerar med sina kunder.

Sinch släpper idag rapporten "Sinch insights 2026" som bland annat visar att samspelet mellan konversationell meddelandekommunikation och generativ AI driver en explosionsartad ökning i kommunikationsvolymen. Sinch menar att AI-agenter, både för företag och konsumenter, kommer att skapa helt nya typer av interaktioner, omdefiniera hur vi engagerar oss och tvinga företag att bygga om sina kommunikationsramverk för skalbarhet, kontext och tillit.

"Sinch möjliggör över 900 miljarder interaktioner varje år för 190 000 företag och når i princip varje mobiltelefon på planeten," säger Daniel Morris, Chief Product Officer på Sinch. "Den skalan ger oss en unik inblick i vart världen är på väg. Våra insikter bygger inte på teorier, utan på verkliga data och miljarder samtal som visar hur AI, meddelanden och förtroende håller på att omforma kommunikationen."

Sinchs åtta viktigaste branschinsikter för 2026:

1. AI-agenter kommer att skapa en explosion i samtalsvolymen och möjligheter

Den globala meddelandetraffiken väntas öka tre till fem gånger inom flera branscher. När conversational AI gör det möjligt för företag att hantera exponentiellt fler interaktioner krävs nya data- och arbetsflödesarkitekturer för att hantera miljarder parallella, kontextmedvetna samtal. När AI-agenter nu kan kommunicera direkt med varandra väntas den totala samtalsvolymen öka upp till femfaldigt.

2. AI-agenter utvecklas från kostnadsbesparare till tillväxtmotorer

AI handlar inte längre om att minska belastning, utan om expansion. Varje kundinteraktion blir en källa till insikt och potentiell intäkt. Framåtblickande företag ser redan upp till 30 procent högre ordervärde från merförsäljning som hanteras av AI efter kundärenden.

3. Röst-AI blir det föredragna kanalen för komplexa samtal

Nya Voice AI-system svarar nu på cirka 800 millisekunder, vilket är nästan lika snabbt som en människa. Realtidsigenkänning av intentioner och kontextuellt minne skapar en mer mänsklig upplevelse som konsumenter föredrar vid mer komplexa frågor.

4. Conversational messaging omdefinierar kundernas förväntningar

SMS kommer fortsatt vara avgörande för räckvidd och verifiering, men rikare kanaler som RCS och WhatsApp förvandlar enstaka interaktioner till tvåvägskommunikation. Varumärken som integrerar dessa kanaler i en AI-driven kundresa kommer att leda marknaden.

5. Sammanhängande kundresor låser upp lojalitet och långsiktigt värde

År 2026 förväntar sig kunder sömlösa övergångar mellan enheter och kanaler, där kontext följer med i varje kontaktpunkt. Företag som inte lyckas synkronisera data mellan röst, chatt och e-post kommer att tappa relevans.

6. Regionala kommunikationsstrategier skiljer de globala ledarna från efterföljarna

I marknader som Brasilien och Indien står WhatsApp för över 90 procent av all företags-till-konsument-trafik. RCS växer snabbt i Nordamerika och superappar driver utvecklingen i Asien. Globala företag måste anpassa sig till regionala skillnader och anpassa sig till lokala regler och prestanda.

7. Verifierad och säker kommunikation blir avgörande för varumärkesförtroende

När deepfakes och röstförfalskning ökar kommer verifierade avsändare, varumärkesanpassade visuella element och smidig autentisering att bli avgörande för digitalt förtroende. Oidentifierat eller irrelevant innehåll kommer att filtreras bort innan det når användaren.

8. Framtidens intelligenta inkorgar återuppfinner e-posten som en precisionskanal

42 procent av konsumenterna förväntar sig personliga erbjudanden via e-post, men 33 procent säger att de blir frustrerade när meddelandena är irrelevanta. Intelligenta inkorgar kommer att straffa generiskt innehåll och lyfta fram verifierade, kontextuellt relevanta meddelanden. Straffet för irrelevans blir totalt: om du inte är betrodd eller personlig blir du osynlig.

"AI förändrar inte bara teknologin, utan hela den digitala kommunikationen. År 2026 kommer varje samtal vara smartare, snabbare och mer mänskligt. De varumärken som omfamnar den förändringen kommer att kunna göra den till en kraftfull tillväxtmotor," avslutar Daniel Morris.

För hela rapporten Sinch Insights 2026, besök [Sinch predicts](#).

För mer information, vänligen kontakta

Fredrik Hallstan, Head of Corporate Communications

Mobil: +46 (0)761 15 38 30

E-mail: fredrik.hallstan@sinch.com

Om Sinch

Sinch förändrar hur världen kommunicerar. Mer än 190 000 företag – inklusive många av världens största teknikföretag – förlitar sig på Sinchs Customer Communications Cloud för att förbättra kundupplevelsen genom meddelandetjänster, röst och e-post. Sinch har varit lönsamt och snabbväxande sedan det grundades 2008. Det har sitt huvudkontor i Stockholm, Sverige, och aktien handlas på NASDAQ Stockholm: XSTO:SINCH. Besök oss på sinch.com.