



Sinch ser kraftig ökning av AI-driven kundkommunikation under Black Friday

STOCKHOLM, Sverige, 4 november 2025 – Ny data från Sinch (Sinch AB publ) visar att Black Friday den 28 november drev en stor ökning mot AI-drivna konversationsformat inom kundkommunikation. RCS ökade med 144 procent jämfört med 2024, e-postvolymerna för november ökade med 32 procent och det totala antalet interaktioner över Sinchs plattform nådde 27 miljarder under Black Friday-veckan.

Med över 900 biljoner meddelanden som hanteras varje år ger trafiken över Sinchs plattform tydliga indikationer på hur företag skalar upp sin kundkommunikation under perioder med extremt hög efterfrågan. Årets Black Friday visar en markant ökning i användningen av konversationskanaler globalt, i synnerhet RCS, som nu etablerat sig som ett allt viktigare verktyg för företag som vill skapa mer interaktiva och personliga kundupplevelser.

Samtidigt fortsatte e-post och SMS att spela en nyckelroll i Black Friday-kommunikationen och användes brett för marknadsföringskampanjer, autentisering, leveransuppdateringar och kundservice i mycket stor skala.

– "Årets Black Friday visar att AI-drivna konversationsupplevelser inte längre är ett val – de är den nya standarden," säger Daniel Morris, Chief Product Officer på Sinch. "RCS får nu verkligt genomslag när varumärken söker sätt att sticka ut i allt mer konkurrensutsatta marknader, medan SMS, e-post och röst fortsätter erbjuda den tillit och stabilitet som handel under högsäsong kräver. De kraftiga ökningarna drivs av tidigarelagda kampanjer, längre marknadsföringsperioder och en växande förväntan på realtidsuppdateringar, orderstatus och kundsupport."

Under Black Friday-veckan ökade aktiviteten i samtliga större kanaler på Sinchs plattform. Företag kombinerade den höga leveranssäkerheten hos SMS och e-post med mer interaktiva format som RCS och WhatsApp för att skapa sömlösa kundresor i realtid.

Datasammanfattning

- RCS visade en av de starkaste år-över-år-ökningarna bland konversationskanaler under Black Friday 2025 (+144 % jämfört med 2024).
- E-post, den ledande kanalen för Black Friday-kampanjer, hade 32% högre volymer i november jämfört med 2024.
- Totala interaktioner på Sinchs plattform under Black Friday-veckan uppgick till 27 miljarder.

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

Sinchs vision är att koppla samman varje företag med varje kund, var som helst i världen. Med branschens mest pålitliga plattform för intelligent kundkommunikation möjliggör Sinch över 900 biljoner kundinteraktioner årligen för mer än 190 000 kunder globalt. Ledande internationella företag, inklusive AI-innovatörer, förlitar sig på Sinch för att stärka kundrelationer och leverera sömlösa upplevelser via meddelanden, e-post och röst. Sinch har varit lönsamt sedan starten 2008 och genererade en nettoomsättning på 3 miljarder USD (28,7 miljarder SEK) under 2024. Bolaget har över 4 000 medarbetare i fler än 60 länder och har sitt huvudkontor i Stockholm. Sinch är noterat på Nasdaq Stockholm (XSTO: SINCH). Besök oss på sinch.com.

