



Chatboten som revolutionerar inkassobranschen – Glenn 3.0

coeo inkasso tar ytterligare steg i riktning mot att bli Sveriges ledande inkassobolag. Nu lanserar de, som enda inkassobolag i Sverige, Glenn 3.0 – en AI-tränad chatbot som ska ge lika bra rådgivning och hjälp som en mänsklig kontakt. Glenn 3.0 har tagits fram i samarbete med AI-bolaget Ebbot.

Med den nya, uppgraderade chatboten, Glenn 3.0 får kunderna ännu bättre möjlighet att lösa sina inkassoärenden när de vill under dygnet – i en miljö de själva känner sig bekväma i.

– Fram tills nu har det främsta användningsområdet i vår chatbot varit att kunna ge information samt att hantera standardiserade processer som exempelvis bestridanden. Chatboten har då snabbt kunnat ta fram relevanta uppgifter och svara på frågor om i vilket skede en konsument riskerar en betalningsanmärkning eller vad som gäller när en vara returnerats. Nyheten nu är att "Glenn" tar sig an rollen som rådgivare fullt ut, förklarar Pernilla Almström, vd på coeo.

Omfattande träning

För att råden ska bli tillförlitliga har ett stort antal inkassoexperter från coeo försett chatboten med gedigna kunskapsunderlag. Dels har man säkerställt att "Glenn" är införstådd med de lagar och förordningar som gäller vid inkassohantering, dels har coeo ställt sin chatbot inför en rad olika scenarier och säkerställt att "Glenn" står redo att ge bästa möjliga råd. Utöver rådgivning får "Glenn" kapacitet att implementera och genomföra det som avtalats, samt skicka en bekräftelse till kunden.

"Glenns" framsteg har tagits i nära samarbete med AI-bolaget Ebbot, som genom djupgående AI-kompetens varit med och bidragit till att "Glenn" har ett ödmjukt, vänligt och konstruktivt förhållningssätt.

Pernilla Almström är fast förvissad om att kvalitén på "Glenns" rådgivning kommer att hålla minst lika god nivå som de råd hans mänskliga kollegor ger.

– Självklart är vi noga med att lära upp nya medarbetare, och med att säkerställa att alla vidareutbildas kontinuerligt men så mycket noggrann och systematisk träning som "Glenn" fått skulle vara svårt att genomföra med en mänsklig kollega. Vi människor kan ju dessutom ha en dålig dag på jobbet av olika skäl. "Glenn" som trots allt är en chatbot står för en maskinell jämnhet och kommer bara att bli bättre ju fler ärenden han löser.

En möjlighet – inte ett krav

För en del människor kan ett inkassokrav vara känslomässigt jobbigt. Feedbacken coeo fått är att många kunder uppskattar möjligheten att få lösa sitt ärende utan kontakt med en annan människa. Att de dessutom kan få ärendet ur världen när som helst på dygnet är ofta uppskattat. Sen finns det såklart de som hellre pratar med en annan människa än en chatbot.

– Vi har också ett team med empatiska och kompetenta rådgivare. Våra tekniska framsteg är en möjlighet för de som uppskattar smidigheten det innebär. De som hellre vill prata med en människa är mer än välkomna att göra det, klagar Pernilla Almström.

För mer info:

Pernilla Almström, vd coeo inkasso

E-post: pernilla.almstrom@coeo-inkasso.se

Om coeo inkasso

coeo Inkasso finns i 7 länder och är ett av Europas snabbast växande inkassobolag. Vi kombinerar de mest moderna lösningarna med en gedigen kunskap om inkasso.

Tillsammans med våra medarbetares expertis och det senaste inom AI levererar vi effektiv och kundfokuserad inkasso. Är kunden viktigast för dig ska du samarbeta med oss - vi stärker relationen mellan dig och din kund.