

Ebbot stärker sin position inom telekomsektorn – välkomnar Bredband2 som ny kund

STOCKHOLM 29 APRIL – AI-bolaget Ebbot fortsätter att expandera inom bredbands- och telekombranschen – en sektor där efterfrågan på AI-drivna kundservicelösningar växer i stadig takt. Senaste kundförvärvet är Bredband2, en av Sveriges största leverantörer av fiberbredband.

Bredband- och telekombranschen har länge brottats med höga volymer av kundserviceärenden, där en stor del av frågorna är återkommande. Med andra ord ett perfekt case för AI. Ändå har internetleverantören Bredband2 länge valt att avvakta med att införa AI i sin kundservice – tills nu.

“Vi har medvetet avvaktat med AI eftersom vi inte tyckt att tekniken varit tillräckligt bra, men nu känner vi att tekniken äntligen har kommit ikapp och kan leverera en kundupplevelse som faktiskt lever upp till vår höga standard” säger Anders Ohlin, Head of Service på Bredband2.

Fokus på lågt hängande frukt

Redan innan Bredband2 skulle påbörja sin AI-satsning var målet tydligt – identifiera området där AI har störst potential att skapa värde. Genom att analysera sina kundärenden blev svaret tydligt: nästan 80 procent av alla kundärenden rörde samma typ av frågeställningar, om och om igen.

“Det var ganska självklart var vi skulle börja. Vi visste att om vi försökte automatisera allt på en gång, skulle det bli rörigt. Vår erfarenhet av såna här projekt är att det är bättre att börja med ett smalt scope och sedan skala upp successivt”, säger Anton Kristola, verksamhetsutvecklare på Bredband2.

Med den insikten fattades beslutet att börja med att implementera en AI-agent som automatiserar dessa volymtunga, återkommande frågor. På så sätt kunde de snabbt förbättra svarstider, öka tillgängligheten och frigöra tid för kundserviceteamet att hantera mer komplexa ärenden.

Teknisk flexibilitet avgörande

Vid valet av AI-lösning var teknisk flexibilitet och användarvänlighet avgörande faktorer. Efter en omfattande utvärdering av flera leverantörer föll valet på Ebbot.

“Vi utvärderade 7–8 olika AI-leverantörer, men många saknade den tekniska flexibilitet och användarvänlighet vi sökte. I Ebbots plattform kan vi själva enkelt både lägga in och uppdatera våra datakällor.” säger Ohlin.

En annan avgörande faktor var möjligheten att kunna kontrollera så att AI-agenten bara levererar korrekta svar.

“Att Ebbot har inbyggda skyddsnät som hindrar AI:n från att hallucinera är otroligt viktigt för oss. Den håller sig till vad den får och inte får svara, vilket är direkt avgörande för att vi ska kunna säkerställa en bra kundupplevelse,” säger Ohlin.

Nästa steg

Den AI-agent som nu lanserats är bara första steget i Bredband2:s automatiseringsresa.

“Just nu fungerar AI-agenten främst som en informationsförmedlare som hjälper kunder att hitta rätt selfservice-lösning. Men på sikt vill vi integrera den med vårt CRM-system, så att den kan utföra åtgärder för kunderna i realtid – som att hämta en faktura, byta tjänst eller ändra ett abonnemang,” säger Ohlin.

Redan efter en vecka i drift, har syns positiva resultat från AI-agenten. Kunder får snabbare svar, medarbetarna avlastas och Bredband2 ser tydligt hur AI kommer att bli en central del av kundservicen framåt.

“Vi ser att AI kommer vara en naturlig del av framtidens kundservice och vi vet att Ebbot är rätt partner att ta oss dit. Med Ebbot känner vi att vi får “mycket AI för pengarna”, samtidigt som vi inte behöver kompromissa med kundupplevelsen,” avslutar Anders Ohlin.

Om Ebbot

Ebbot grundades 2018 och är idag en av Sveriges ledande aktörer inom AI-driven serviceautomation. Bolaget hjälper företag att automatisera sina serviceprocesser med generativ AI på ett snabbt, enkelt och säkert sätt. Ebbot har idag över 200 kunder i 20+ marknader, däribland Bredband2, Ownit, Telenor samt flera banker, e-handelsbolag, kommuner och universitet.

Om Bredband2

Bredband2 är en av Sveriges ledande leverantörer av fiberbredband, routertjänster, säkerhet och telefoni. Med kontor och datacenter i Stockholm, Malmö och Umeå levererar bolaget Sveriges snabbaste bredband till cirka en halv miljon kunder.