



Ebbot lanserar Email agent för automatiserad e-post- och ärendehantering

Stockholm, 3 mars – Ebbot lanserar Email agent tillsammans med en ny agentisk workflow-builder och breddar därmed sin AI-plattform för service. Agenten gör det möjligt för organisationer att automatisera arbetet kopplat till e-post och ärendehantering.

Ebbot är främst känt för sina AI-drivna chattagenter, som används inom både kundservice och interna funktioner som HR och IT. Med lanseringen av Email agent tillämpar bolaget nu samma säkra och kontrollerbara AI på e-post, en kanal som fortfarande är en av de mest resurskrävande inom service.

”Vi har visat hur vår AI kan hantera konversationer i chatt. Med Email agent tillämpar vi det i strukturerad ärendehantering via e-post, på ett sätt som organisationer kan kontrollera och skala ansvarsfullt”, säger Mikael Eriksson, CTO på Ebbot.

Agenten går att integrera direkt med befintliga service management-plattformar. Organisationer kan därefter själva välja den automatiseringsgrad som passar deras serviceprocesser, riskprofil och operativa mognad. Det kan handla om AI-assisterad svarsgenerering och sammanfattning, automatiserad kategorisering och triagering, eller full automatisering där agenten använder andra system för att helt lösa ärenden.

Till skillnad från AI-funktioner som är inbyggda i enskilda plattformar är Ebbots Email agent inte begränsad till ett system. Lösningen fungerar som ett systemoberoende automationslager som integreras över hela serviceekosystemet. Det innebär att den kan följa interna processer, respektera eskaleringsstrukturer och använda aktuell ärende- och kunddata för att avgöra och genomföra rätt åtgärd.

”Genom att applicera AI som ett oberoende lager undviker man de begränsningar som uppstår när automatisering är låst till ett enskilt verktyg. Det ger AI:n bättre förutsättningar att fatta rätt beslut och fortsätta vara effektiv även när företag förändrar sina processer och arbetsflöden”, tillägger Eriksson.

Agenten drivs av bolagets egenutvecklade AI-motor, EbbotGPT. Den gör det möjligt för organisationer att använda den AI-modell som bäst möter deras behov, inklusive Ebbots service-tränade modeller. Modellerna har drift inom EU och är utformade för organisationer som strävar efter hög servicekvalitet samtidigt som de verkar under strikta krav på dataskydd och regelefterlevnad, såsom AI Act och GDPR.

”Automation inom service måste ske ansvarsfullt. AI ska först stötta teamen och därefter automatisera där det är säkert och förutsägbart. Den balansen mellan effektivitet och kontroll är central i hur vi utformar både plattformen och agenten”, tillägger Eriksson.

Email agent är den första lösningen som byggts i den nya agentiska workflow-buildern. Fler användningsfall är planerade i takt med att Ebbot fortsätter att utveckla AI-lösningar för hela serviceorganisationen.

Om Ebbot

Ebbot är en AI-plattform byggd för kundservice och intern support. Plattformen gör det möjligt för organisationer att med trygghet och kontroll skala användningen av AI-agenter. Ebbot fungerar som en fristående AI-motor ovanpå befintliga system och orkestrerar AI-agenter samt levererar insikter från både servicekanaler och bakomliggande system. I dag arbetar Ebbot med kunder inom branscher som telekom, offentlig sektor, fastighet och finans.

Presskontakt:

Axel Hellström
CMO
+46 70 545 41 01
axel@ebbot.ai