

## Apothem vinner pris för årets AI-chatbot inom kundservice

Nätapoteket Apothem har tilldelats utmärkelsen “AI Chatbot Mästaren” på ImBox Customer Service Awards 2026. Priset uppmärksammar företag som framgångsrikt använder AI och automation för att skapa bättre kundupplevelser och en mer effektiv kundservice.

Apothem fortsätter att utveckla kundupplevelsen genom smart användning av teknik och personlig rådgivning. På årets upplaga av ImBox Customer Service Awards tilldelades Apothem priset “AI Chatbot Mästaren” för sitt arbete med chatboten Aida och bolagets långsiktiga satsning på AI-driven kundservice.

I juryns motivering lyfts Apothems genomtänkta och optimerade AI-upplägg fram, där chatboten Aida självständigt hanterar en stor mängd kundärenden och samtidigt frigör tid för kundservice och experter att fokusera på mer komplexa frågor och personlig rådgivning.

– Det här är ett väldigt fint kvitto på vårt arbete med att utveckla kundupplevelsen genom smart användning av AI och automation. För oss handlar det inte om att ersätta mänsklig service, utan om att använda tekniken där den skapar mest värde – så att våra experter kan fokusera på att hjälpa kunderna där personlig rådgivning verkligen gör skillnad, säger Frida Wallin, Head of Customer Service på Apothem.

Sedan 2020 har Apothem haft ett nära samarbete med ImBox och successivt utvecklat en mer automatiserad och datadriven kunddialog med målet att göra kundupplevelsen snabbare, smidigare och mer hjälpsam.

Genom chatboten Aida erbjuder Apothem idag kunderna snabb och tillgänglig hjälp dygnet runt, samtidigt som kundservice och experter får mer tid till rådgivning och mer komplexa ärenden.

– Kundernas förväntningar förändras snabbt och vi ser tydligt att många uppskattar att kunna få snabb hjälp direkt, när det passar dem. Där kompletterar AI och mänsklig expertis varandra väldigt väl, säger Frida Wallin.

### Juryns motivering:

“För denna utmärkelse krävs en genomtänkt och optimerad AI-uppsättning. Här hanterar chatboten en stor mängd ärenden på egen hand – vilket frigör tid för medarbetarna att fokusera på det som verkligen kräver en mänsklig touch.”

### För ytterligare information, kontakta:

Therese Kempe, CMO Apothem, [therese.kempe@apohem.se](mailto:therese.kempe@apohem.se)