



Servana presenterar Dynava LAB och AI-tjänsten SaiMaa

Stockholm - 2026-09-14

Servana AB (publ) ("Servana") presenterar SaiMaa, en AI-baserad agent för kundservice som har utvecklats internt av Dynava Group AB ("Dynava") inom utvecklingsenheten Dynava LAB. SaiMaa har implementerats hos två kunder, inom logistik respektive e-handel, och har uppnått en automatiserad lösningsgrad om 73 respektive 82 procent. Båda lösningarna har därefter tagits i fortsatt användning.

SaiMaa ger slutkunder omedelbar service dygnet runt, löser vanligt förekommande ärenden i realtid, lär sig kontinuerligt och lämnar över mer komplexa ärenden till medarbetare. Agenten har utvecklats inom Dynava LAB som en del av Dynavas AI-strategi. Med automatiserad lösningsgrad avses den andel ärenden som löses helt utan mänsklig handläggning.

Vid den första implementeringen infördes SaiMaa utan integrationer mot kundens bakomliggande system och baserades på innehåll från kundens webbplats samt definierade serviceområden. Målsättningen för implementeringen var en automatiserad lösningsgrad om 20 procent. Utfallet uppgick till **73 procent**. Vid den andra implementeringen uppnåddes en lösningsgrad om **82 procent**.

Utvecklingsarbetet fortsätter. I nästa fas kommer bland annat effekten av integrationer mot bakomliggande system på lösningsgraden att utvärderas.

"Resultaten visar hur AI kan skapa mätbart värde inom kundservice. Vi bygger systematiskt en verksamhetsmodell där tekniken bidrar med snabbhet och effektivitet, medan människor bidrar med empati och problemlösningsförmåga. Vi kommer att fortsätta arbetet inom Dynava LAB med att utveckla nya lösningar," säger Madelene Hall, VD för Dynava.

"SaiMaas resultat bekräftar värdet av Dynavas AI-kompetens, som var en av de viktigaste anledningarna till vårt intresse för bolaget. Vår ambition är att tillsammans utveckla tjänster där AI, automatisering och mänsklig kompetens skapar mätbart värde för bolagen och deras kunder," säger Robin Bäcklund, T.f VD för Servana.

För ytterligare information, vänligen kontakta:

Robin Bäcklund

T.f. Verkställande Direktör

Servana AB (Publ)

ir@servana.se