

Casepresentasjon: Zenda



Siv Stafsnes-Gregersen
Direktør for Kundeservice i Entur AS

KI I KUNDEDIALOGEN

Siv Stafsnes-Gregersen, 28.10.2026



LILLE ZENDA

Vilkårene som gjorde det mulig å gå fra idé til varig utvikling

1. **POTENSIALET VAR DOKUMENTERT**
2. **KOMPETANSE & KAPASITET**
3. **NYTT KUNDESERVICESYSTEM**
4. **SAMSPILL MED FAGMILJØET**
5. **TRYGG BRUK AV KUNDEDATA**
6. **KVALITETSSIKRET KUNNSKAPSBASE**



ZENDA VOKSER

For at Zenda skal vokse og fungere optimalt, trenger vi fire ting:



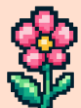
GOD DATAKVALITET



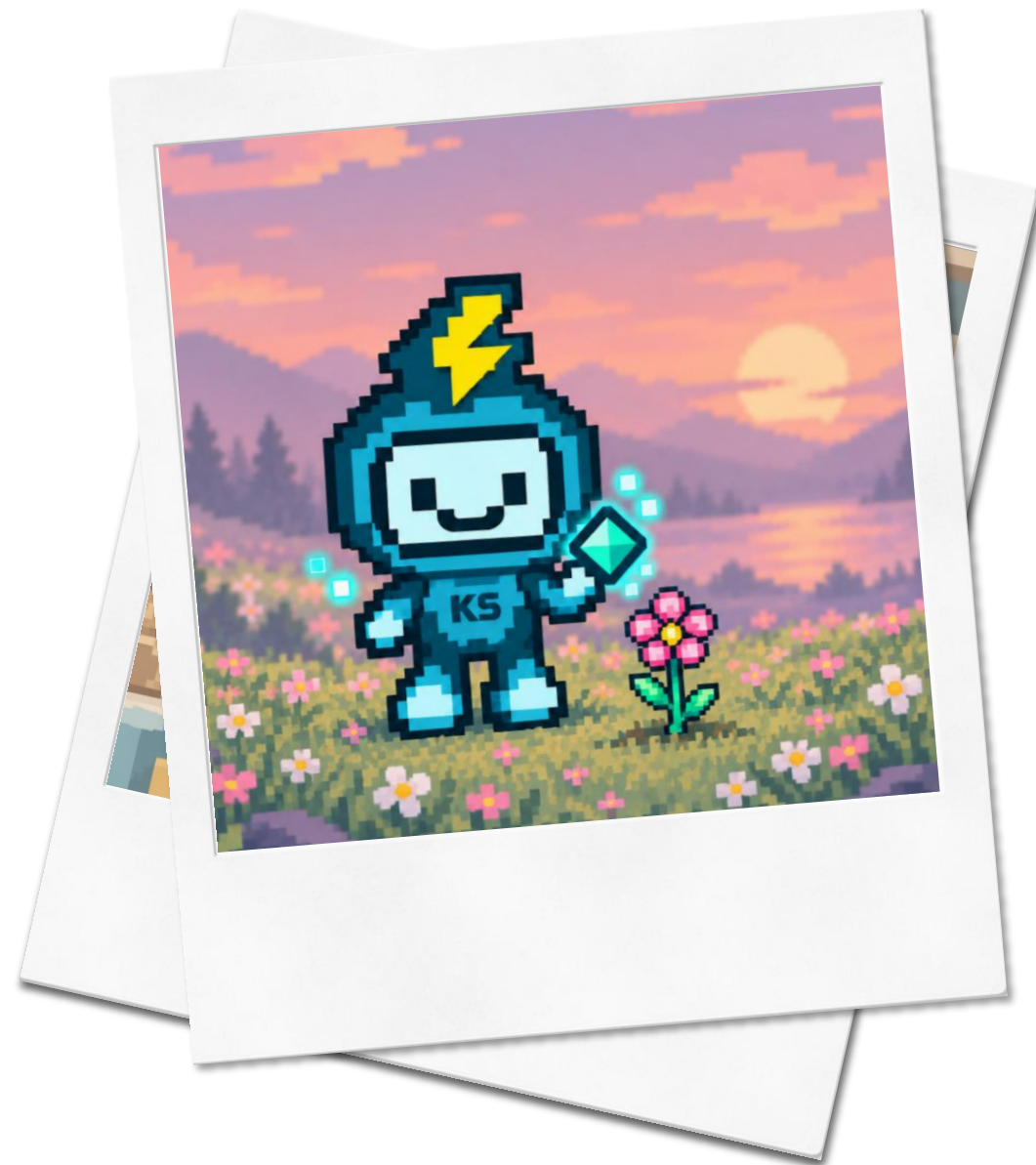
TILBAKEMELDINGER



MENNESKET HAR ANSVARET



KULTUR FOR Å PRØVE, FEILE OG LÆRE



ZENDA MØTER MOTGANG

TRYGG LÆRING FREMFOR AUTOMATISK LÆRING

KONSULENT

UTVIKLER

ZENDA

ÉN ZENDA PÅ ALLE OPPGAVER

AGENTISK KI



ZENDA I DAG



ØKT EFFEKTIVITET

Dobling i antall saker, fra 4 til **8 saker** i timen per kundekonsulent.



BEDRE KVALITET PÅ SVAR

Kundetilfredshet har økt fra **68%** i 2025 til **75%** i 2026.



VI FORSTÅR KUNDEN BEDRE



HAPPY PEOPLE

Scoret **3,6** i pulsunersøkelse med spørsmål om generell nytteverdi.



ZENDA UTFORSKER OG UTFORDER VERDEN

Hva er fremtidsvisjonen til Zenda?

NA

KORTSIKTIG

FORBEDRE DET VI HAR

LANGSIKTIG

ENDRE MÅTEN VI JOBBER PÅ

FREMTIDEN



