

Den 6. februar 2019

Stena Line lancerer søens Siri

Rederiet Stena Line introducerer nu førende chatbot-teknologi i færgesindustrien. Den digitale serviceassistent Stina skal forbedre kundeoplevelsen og udgør en vigtig milepæl i Stena Lines målsætning om at blive verdens første kognitive færgerederi.

Chatbotten Stina anvender kunstig intelligens, og kan give Stena Lines kunder opdateringer vedrørende afgangstider, priser og besvare de oftest stillede spørgsmål døgnet rundt. Det kan være spørgsmål, om kunderne må medbringe kæledyr om bord, hvordan man ændrer en booking, og hvornår kunden skal checke ind. Dertil kan Stina hjælpe Stena Lines kunder med at bestille rejser samt holde styr på eventuelle forsinkelser.

“Når du chatter med Stina, hjælper hun med at finde ud af, hvor og hvornår du ønsker at rejse, så hun kan guide dig gennem vores online booking-system, hvor rejsen bestilles. Det er en unik service i færgesindustrien og bare en af nøglefunktionerne, der gør Stina klogere end andre chatbots, især fordi hun også holder styr på forsinkelser i realtid,” siger Anders Hellberg, Head of Customer Acquisition & Conversion hos Stena Line.

Stina er stadig i udviklingsfasen, og derfor har Stena Line valgt i første omgang at teste chatbotten på det britiske marked. Engelske kunder, der trykker “Need help” på stenaline.co.uk eller anvender Stena Line TravelMate app, bliver således mødt af den engelsktalende chatbot. Når Stena Line er tilfreds med Stinas formåen, bliver hun flersproget og introduceret på andre markeder.

“Vores mål er, at Stina skal tale modersmålet i alle vores regioner, og de næste markeder bliver Sverige og Tyskland. Vi er også ved at undersøge muligheden for, at vores kunder kan tale med Stina via talekommandoteknologi, som man kan med chatbotterne Siri og Alexa. Derudover arbejder vi hårdt på, at Stina skal kunne assistere vores kunder gennem hele booking-processen – fra start til køb,” siger Anders Hellberg.

Hvordan blev Stina så klog?

Foruden en solid teknologisk platform, der er baseret på IBM Watson, spillede detaljerede oplysninger fra Stena Lines kontaktcentre en central rolle. Da den grundlæggende viden var på plads, blev den kunstige intelligens bragt i spil. For hvert spørgsmål Stina besvarer, spørger hun, om svaret er tilfredsstillende. Baseret på denne information træner Stina sig selv uden menneskelig involvering.

“Dette er en af mange eksempler på, hvordan vi anvender kunstig intelligens til at øge vores effektivitet og forbedre kundeoplevelsen. Med Stina tager vi endnu et vigtigt skridt mod at blive verdens første kognitive færgerederi,” siger Jari Virtanen, Chief Transformation Officer hos Stena Line.

Vil du selv prøve at tale med Stina? Tjek: <https://www.stenaline.co.uk/faq>.

For yderligere information kontakt:

Jesper Waltersson, Press & Media Relations Manager hos Stena Line +46 704 85 85 32,
jesper.waltersson@stenaline.com.

For pressebilleder, presstekster og andre spørgsmål kontakt venligst Tina Baungaard-Jensen hos Stena Lines PR- og kommunikationsbureau, EHRENBERG SØRENSEN Kommunikation, på telefon +45 41 28 10 01 eller mail tbj@ehrenbergsoerensen.com.

Om Stena Line

Stena Line er verdens største privatejede færgerederi og råder over 38 fartøjer samt 21 færgeruter i Nordeuropa. Stena Line er dermed en vigtig del af det europæiske logistiknetværk og spiller en væsentlig rolle for turismen i Europa. I Danmark sejler Stena Line på ruterne Frederikshavn-Göteborg, Frederikshavn-Oslo og Grenå-Varberg. Stena Line er et familieejet datterselskab i Stena A/S, der blev grundlagt i 1962 og har hovedkontor i Göteborg. Stena Line er en del af Stena AB, som har omkring 15.000 ansatte og en årlig omsætning på over 30 milliarder danske kroner.