

## PRESSEMITTEILUNG

06. Februar 2019

### Stena Line führt smarten Chatbot ein

*Mit dem Chatbot Stina führt Stena Line das erste selbstlernende digitale Dialogsystem der Fährbranche ein. Stina unterstützt Kunden beim Buchungsvorgang, beantwortet Fragen rund um die Uhr und trägt somit zu einem noch besseren Kundenerlebnis bei. Der Chatbot ist ein wichtiger Meilenstein für Stena Line auf dem Weg zur ersten kognitiven Fährreederei.*

*Stina* wurde bereits auf dem britischen Markt eingeführt und unterstützt Kunden auf der Unternehmenswebsite und Nutzer von Stena Line's Travelmate-App in englischer Sprache. Nach einer umfangreichen Testphase folgen weitere Märkte, sowie eine deutsche und schwedische Textversion. Auch eine Sprachfunktion nach dem Vorbild von Siri und Google ist geplant.

„Neben Antworten auf häufige Fragen unterstützt *Stina* unsere Kunden bei der Reiseplanung und leitet die Chat-Anfrage ins Buchungssystem weiter, damit die Buchung abgeschlossen werden kann. Zudem behält *Stina* unsere Fährfahrten im Blick und kann so zum Beispiel über eine eventuelle Verspätung Auskunft geben. Dies ist ein einzigartiger Service in der Fährbranche“, sagt Jari Virtanen, Chief Transformation Officer bei Stena Line.

Der Chatbot basiert auf der Plattform IBM Watson und verarbeitet Daten aus den Kontaktzentren von Stena Line. Nach Aufbau des Basiswissens startet die künstliche Intelligenz: Nach jedem Nutzerdialog fragt *Stina*, ob dieser hilfreich war oder nicht, und lernt auf diese Weise ohne zusätzliche menschliche Interaktion.

Sie erreichen *Stina* in englischer Sprache unter: <https://www.stenaline.co.uk/faq>

Weitere Informationen: [www.StenaLine.de](http://www.StenaLine.de)

Bildunterschrift: Stena Line Chatbot *Stina*: Das erste selbstlernende digitale Dialogsystem der Fährbranche

Pressekontakt:

Martin Wahl

Stena Line GmbH & Co. KG  
Schwedenkai 1- 24103 Kiel  
Telefon: (0431) 90 90  
Email: [info.de@stenaline.com](mailto:info.de@stenaline.com)

Einzelreservierung Telefon: (0431) 90 99 oder  
(0180) 60 20 100 (20 ct/Anruf aus dem dt. Festnetz)  
Gruppenreservierung Telefon: (0431) 90 95  
Internet: [www.stenaline.de](http://www.stenaline.de)

Handelsbanken  
IBAN: DE50514206000012900007  
BIC: HANDDEFFXXX  
Steuernummer: DE283371912



Travel Commercial Manager  
Stena Line GmbH & Co. KG  
Schwedenkai 1  
24103 Kiel  
Telefon: +49 (0)431 90 92 47  
Mobil: +49 (0)175 72 68 236  
E-Mail: [martin.wahl@StenaLine.com](mailto:martin.wahl@StenaLine.com)  
[www.StenaLine.de](http://www.StenaLine.de)

Tim Kötting  
Tel: +49 (0) 40 689 162 707  
Mail: [tk@ehrenbergsoerensen.com](mailto:tk@ehrenbergsoerensen.com)  
EHRENBERG SØRENSEN Kommunikation  
Kajen 10  
DE-20459 Hamburg  
[www.ehrenbergsoerensen.com](http://www.ehrenbergsoerensen.com)

## **Über Stena Line**

Seit ihrer Gründung im Jahr 1962 hat sich die schwedische Reederei Stena Line mit aktuell etwa 5.000 Angestellten zu einem der größten Fährunternehmen der Welt entwickelt. Im Jahr 2017 transportierte die Flotte über 7 Millionen Passagiere, 1,5 Millionen Autos und 2 Millionen Frachteinheiten zwischen den Niederlanden und Großbritannien, auf der Irischen See sowie auf der Ostsee zwischen Dänemark, Norwegen, Schweden, Polen, Lettland und Deutschland. Die Flotte besteht aktuell aus 35 Schiffen, die Ziele auf 21 Routen anfahren. Darüber hinaus gehören umfangreiche Pauschal- und Serviceangebote zu den Leistungen des Unternehmens. Stena Line operiert in Deutschland von vier Häfen und zwei Standorten aus, dem Hauptsitz der Stena Line GmbH & Co. KG in Rostock sowie dem Büro in Kiel.

[www.StenaLine.de](http://www.StenaLine.de)