



Capgemini 

The **AUTONOMOUS**
BUSINESS

Amer Mohammed, CDO CapGemini Skandinavia

AI, AI KAPTEN!

Så ska den nya tekniken revolutionera Stena Line

GÖTEBORG

AI spelar huvudrollen när Stena Line ska säkra ökade vinster och fortsatt överlevnad för företagsimperiet.

Innovationschefen Amer Mohammed berättar om paradigmskiftet som nu sjösätts av Stena Line.

Stenas huvudgäre och vd Dan Sten Olsson har hunnit fylla 70 år och är inte någon it-expert. Men han och de övriga i styrelsen har modet att styra om och satsa fullt ut. Det är en otroligt spännande resa som har startat", säger Amer Mohammed.

Han är initiativtagare till att Stena Line, ett av världens största färjerederier, är i full färd med att börja använda artificiell intelligens i stor skala.

"Målet är klart utstakat och förankrat hos vår ledare och styrelse. Stena Line ska senast inom fem år bli världens första kognitiva färjerederi", säger Amer Mohammed.

Vad innebär det?

"Att vi senast 2021 ska bli det första rederiet som är fullt assisterat av AI inom alla verksamhetsområden. Det handlar om allt ifrån marknadsföring och försäljning till drift, och administration."

Vad ligger bakom att Stena Line väljer den vägen?

"Data är numera den viktigaste tillgången i näringslivet, men ingen människa kan sätta sig in i och dra nytta av det fulla värdet av de gigantiska mängder information som dagens företag hela tiden har tillgång till. Det är här AI kommer in", säger Amer Mohammed.

Artificiell intelligens har en överlägsen förmåga att extremt snabbt analysera, se mönster och även kunna dra slutsatser utifrån data från till exempel konsumenter.

"Det handlar om att fatta så många beslut som möjligt som grundar sig på fakta och inget annat. Först då kan

"Att inte använda artificiell intelligens är som att fortsätta sälja vhs-kassetter när alla kunder går över till strömmad video."

Amer Mohammed, chef för digital innovation på Stena Line.

vi förstär kunderna och därmed vara relevanta när vi utformar tjänster och kommunicerar med dem."

Kaxig attityd gav applåder

Amer Mohammed var tidigare programmerare och it-entreprenör. Efter flera framgångsrika företags- och app-projekt rekryterades han till Stenas it-avdelning 2015.

"När jag vid en dragning på ett möte med Stenas högsta chefer var väldigt kaxig och hävdade att Stena Line borde lägga all sin data i molnet och förutsade att den databasen med hjälp av bland annat AI skulle styra hela Stena Line inom tio år, applåderade Dan Sten Olsson."

Därefter blev den självskrädda framtidsspanaren, via Stena ABs hr-avdelnings turntable-program, personlig mentor åt Stenaschefen. Arvtagaren Dan Sten Olsson tog

vd-rodret 1983 och har styrt Stena till att bli en av Sveriges största privata företagsgrupper. Och sedan något år flägger Stena för att det går mot full digitalisering. Nästa steg är alltså att använda AI.

"Det är en avgörande milstolpe för Stena. Att som företag inte använda sig av artificiell intelligens är som att fortsätta försöka sälja vhs-kassetter när konkurrenterna och alla kunder går över till strömmad video. Det går helt enkelt inte att konkurrera", säger Amer Mohammed.

Han hävdar att Stena sannolikt ligger i täten bland traditionella företag i Sverige när det gäller att använda AI.

"Fler måste göra samma val. Det är nödvändigt för huvuddelen av alla företag som vill vara framgångsrika och över huvud taget överleva i den nya verklighet och med konkurrenter som Amazon och andra 'disruptors' som växer fram i rasande fart."

Jämför alla priser

Stena Line startade sin AI-satsning på allvar runt årsskiftet.

"Vi hade då fört över all datainsamling till en molntjänst. Därefter har vi börjat använda bland annat IBM:s AI-tjänst Watson liksom en rad andra befintliga tjänster som vi sedan anpassar och kombinerar med egenutvecklade algoritmer och funktioner för exempelvis maskininlärning", säger Amer Mohammed, och berättar att Stena Line bland annat anlitar Tenfity, ett Göteborgsbaserat konsultbolag specialiserat på AI.

Ett konkret AI-projekt som nyligen sattes i drift är en funktion för att automatiskt samla in och jämföra priserna för de varor som säljs ombord med handpriser.

"Det är ett extremt viktigt projekt, eftersom vi mycket oftare än tidigare kan optimera våra priser och vara konkurrenskraftiga. Med en årlig ombordförsäljning för ett miljard-

belopp räknar vi med att kunna öka intäkterna och, tillsammans med optimering av hela vår försäljning, därmed förbättra resultatet med uppemot 100 miljoner kronor, varje år", säger Amer Mohammed.

Men på sikt är potentialen att med AI optimera bland annat driften långt större, bedömer han.

"Målet är att förutse exakt hur många passagerare vi kommer att ha på varje avgång för att sedan bland annat automatiskt bemanna, lasta och ha rätt servicenivå. Det handlar om att bli mycket effektivare än vad vi är i dag."

Tar fram AI-robot

Ett aktuellt exempel är att bolaget just nu arbetar med att få fram en AI-robot, eller virtuell assistent döpt till Stina, som ska svara på en stor del av de kundfrågorna som kommer in till Stena Line varje år från kunder.

"Det handlar till exempel om att vi ska förbättra effektiviteten i våra kundprocesser så att man till exempel ska få svar på en enkel fråga inom en minut istället för inom ett dygn."

Men dessa projekt är bara början på vad AI väntas bidra med på Stena Line.

"Vi börjar med de lättast hängande frukterna. Utvecklingen går så fort att det är omöjligt att ens gissa vad vi kan åstadkomma i form av lägre kostnader och bättre kundupplevelse."

Stena Line har hittills mest anlitat externa experter och tjänster. Men nu danssuger bolaget också marknaden för att få in spjutspetskompetens inom AI.

"AI blir centralt i framtiden så det blir avgörande att ha även egen expertis. Det är en bristvara, men genom att vara tidigt ute och satsa stort har Stena goda förutsättningar bli en attraktiv arbetsplats för dem som vill vara med och bygga nästa generations företag", säger Amer Mohammed.

KIM LUNDQVIST

kim.lundqvist@sk.se, 030-701 51 52

DIMENSION # 4 2017



SJÖSÄTTER NY STRATEGI. Rederiets innovationschef Amer Mohammed ser enorma möjligheter med artificiell intelligens. FOTO: MAGNUS BÖTTNER

DIMENSION # 4 2017

FAKTA

STENA LINE

■ **Drivar 20** färjeturer i norra Europa och brittiska bärna med en flotta på 38 fartyg. Äger även fem hamnar.

■ **Omsättningen** ökade i fjol till rekordnivå 12,6 miljarder kronor, vilket motsvarade 36 procent av koncernens samlade omsättning.

■ **23 miljoner** passagerare läste i fjol med rederiet som har 5 100 anställda.

■ **Även andra delar** av Stena utvecklar AI.

► **AI-baserade läsekontrakt** undersöks av Stena Finance.

► **Hom-E** heter en självstyrande virtuell fastighetsvärdare/kundtjänst med målet att kunna svara Stena Fastigheters hyresgäster dygnet runt, året runt.



AMER MOHAMMED

■ **Ålder:** 37 år.

■ **Bakgrund:** Studerade dataelektronik på Högskolan Kristianstad, grundare av och delägare i mjukvaruutvecklaren Singtelion Solutions, medgrundare av innovationsgruppen Healthy Heroes. Anställdes av Stena IT 2015 och blev 2016 chef för digital innovation på Stena Line.

■ **Intresse:** "Dataspel. Var för några år sedan en av världens bästa World of Warcraft-spelare."



Så ska Stena Line bli världens första "ai-rederi"

2018-04-09 08:17

Av: Tommy Harnesk

3 kommentarer



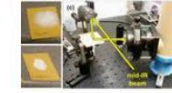
Rederiet Stena Line har 38 fartyg som går i linjetrafik i Europa. Här är Stena Danica, som går mellan Göteborg och Fredrikshavn i Danmark. Foto: Stena line

Om tre år ska rederiet vara fullständigt assisterat av ai, enligt Stena Lines innovationschef.

Man kan inte vänta tills ai-tekniken är mogen. Man måste börja nu, enligt Amer Mohammed, innovationschef på Stena Line.

Uttmaningen ligger inte i det tekniska, utan i det kulturella. De befintliga processerna

Senaste tekniknyheterna



Lasern avslöjar om pulvret är knark eller babypuder



Bulten kopplar grepp om framtidens fordon



Sony bekräftar utveckling av Playstation 5



Ford börjar bygga elektriska transportbilar åt DHL



"EU tar historisk chans att sätta press på bilindustrin"

[Visa fler](#)

Lediga jobb

Disputerad forskare i polymera materials mekaniska egenskaper · Kista, Stockholm

Process Automation Development Manager · Borlänge, Luleå, Raahel or Hämeenlinna

Scania Student Tour is coming to Umeå University · Södertälje

agen 20: 978,94 -0,409 % ▼

Dow Jones Industrial Average: 26385,28 0 % ▼

NASDAQ 100: 7531,07 -0,502 % ▼

EUR/SEK Spot: 10,3 -0,432 % ▼

USD/



Fotograf: Alteljé Marie

Dela artikeln

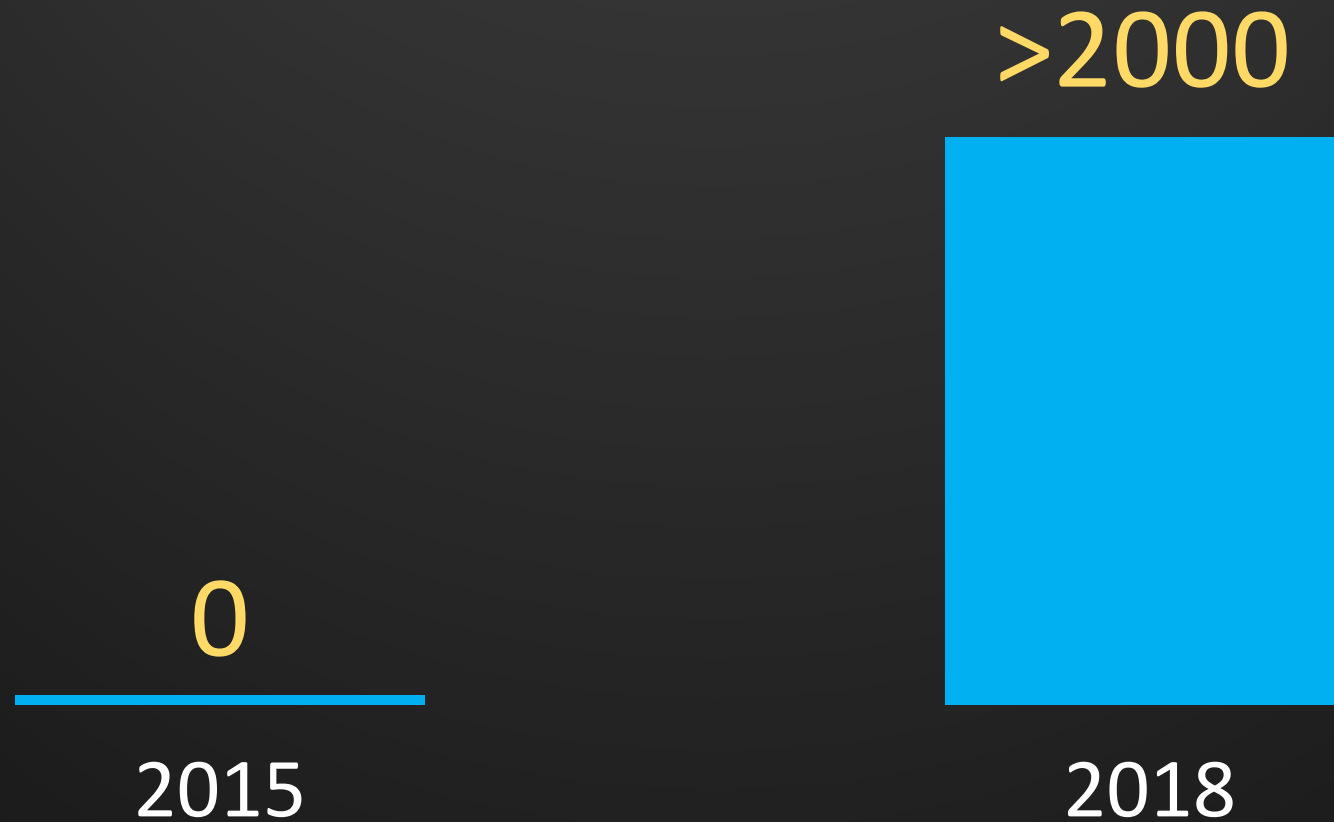
HELGINTERVJU

Publicerad 2018-03-14 16:37 av Karl-Johan Byttner



Så blev han mentor åt Sveriges redarkung – istället för tvärtom

NUMBER OF MENTIONS OF STENA LINE + ARTIFICIAL INTELLIGENCE



FROM ANCIENT TO A.I

DIGITALIZATION

DIGITALIZATION IS NOT ANALYTICS
IS NOT A DATA LAKE
IS NOT MOVING TO CLOUD
IS NOT HIRING A HEAD OF DIGITAL

DIGITALIZATION IS THE JOURNEY TO BECOME
AUTONOMOUS

AUTOMATION LEVELS OF AUTONOMOUS CARS

LEVEL 0



There are no autonomous features.

LEVEL 1



These cars can handle one task at a time, like automatic braking.

LEVEL 2



These cars would have at least two automated functions.

LEVEL 3



These cars handle “dynamic driving tasks” but might still need intervention.

LEVEL 4



These cars are officially driverless in certain environments.

LEVEL 5



These cars can operate entirely on their own without any driver presence.

Humans perform tasks
and business
processes

0

LEVELS OF AUTONOMY (AUTONOMOUS BUSINESS)

Allow for the machine to test
hypothesis live using A/B
testing and MVT (multi
variable testing)

5

Get all data in one place
and apply the FAIR
principles (Findable,
Accessible, Interoperable,
and Reusable)

1

Use machine learning to help
business create hypothesis that
can be simulated virtually

4

Use machine learning
techniques to support decision
making

2

Allow machines to take
decisions for critical business
processes

3



Information age



Experience age

NETFLIX DID NOT KILL BLOCKBUSTER.
RIDICULOUS LATE FEES DID.

UBER DID NOT KILL THE TAXI BUSINESS.
LIMITED ACCESS AND FARE CONTROL DID.

APPLE DID NOT KILL THE MUSIC INDUSTRY.
BEING FORCED TO BUY FULL-LENGTH ALBUMS DID.

AMAZON DID NOT KILL OTHER RETAILERS.
POOR CUSTOMER SERVICE AND EXPERIENCE DID.

AIRBNB ISNT KILLING THE HOTEL INDUSTRY.
LIMITED AVAILABILITY AND PRICING OPTIONS ARE.



TT-Line

Stena Line

SELFRIDGES&CO

TIVOLI
.....

World of
TUI

Stena Line

GALLERIAN

Disneyland

A NEW PLAYER ENTERING YOUR MARKET WILL BE
TWICE AS AUTONOMOUS AS YOU FROM DAY ONE!

TO BE ABLE TO FOCUS ON THE EXPERIENCE, WE
AUTOMATE EVERYTHING A “CALCULATOR” CAN DO
BETTER THAN HUMANS...

~~CHATBOTS~~

I want to be in Venice over the weekend

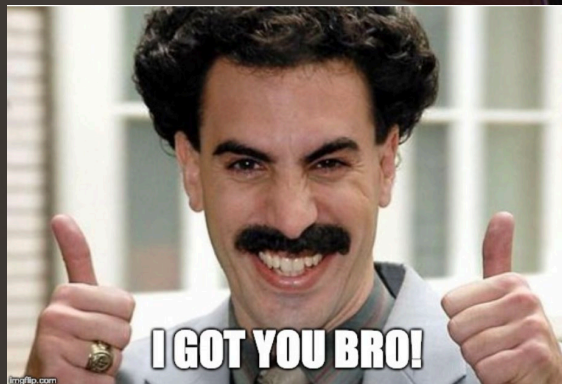
Sure, the usual extra leg room, pet allowed and a vegan dinner for two?

Yepp

Budget?

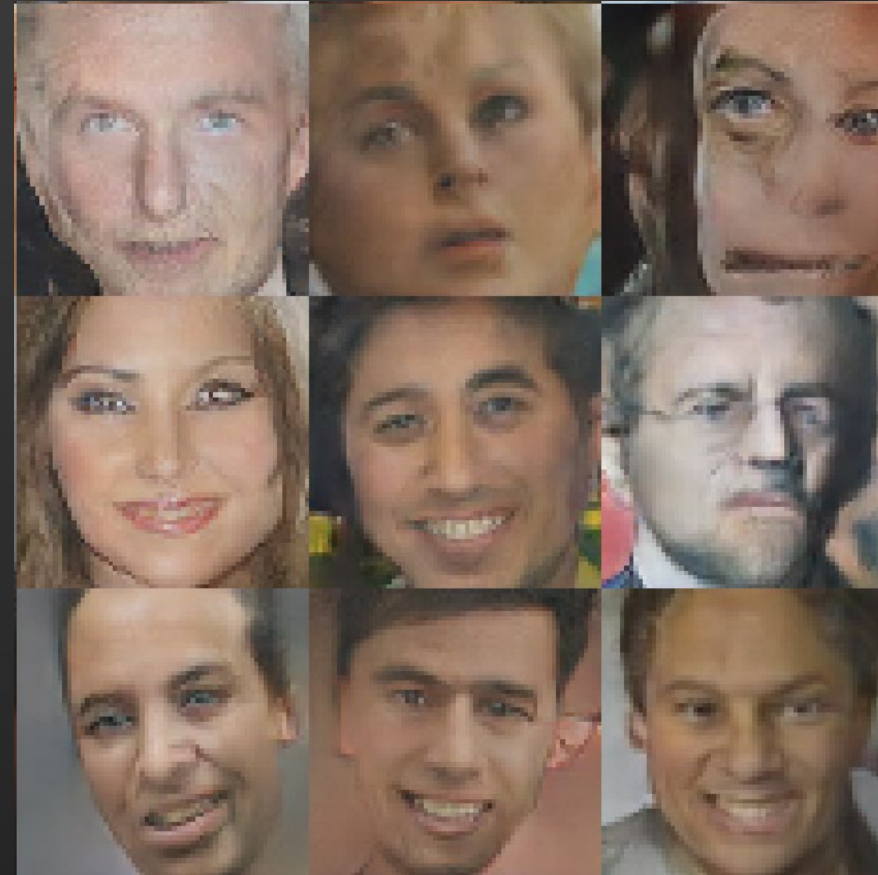
€500

You cheap bastard...



PERSONAL VIRTUAL ASSISTANT



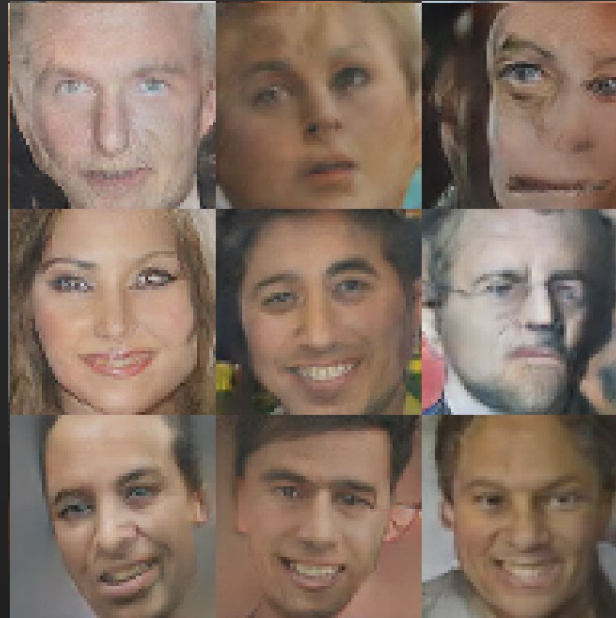




2015



2016



2018



PERSONAL VIRTUAL ASSISTANT



Mark Zuckerberg believes Facebook's future is private messaging

"I believe a privacy-focused communications platform will become even more important than today's open platforms,"

COMMUNICATION PLATFORM FOR THE VIRTUAL ASSISTANT ERA

WHATSAPP

ALEXA/VOICE

1.

APP

WEBB

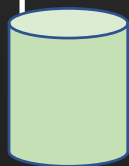
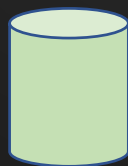
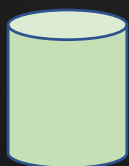
MESSENGER

2.

WATSON
GOOGLE
MICROSOFT
FACEBOOK

API PLATFORM (CLOUD)

3.



FAQ

TIMETABLE

PRICE

LOYALTY

FINANCE

HELPDESK

HR



An answer from Stina...

Question:

do I need to print my ticket or is having it on my phone enough?

Answer:

Hey!

You don't have to print out the ticket, it's enough having it in your phone. Most importantly is having your booking reference with you.

Have a nice trip!

Was this a reasonable answer to the question?

Be a friend and help Stina out 😊

YES!

WHAT IF IT DOESN'T WORK!?!



Was I able to assist you with your query?

No



I'm sorry to hear that.



Your Message...



Login



FAQ



Chat



THE DIGITAL BUTTERFLY EFFECT



Booking



Webb



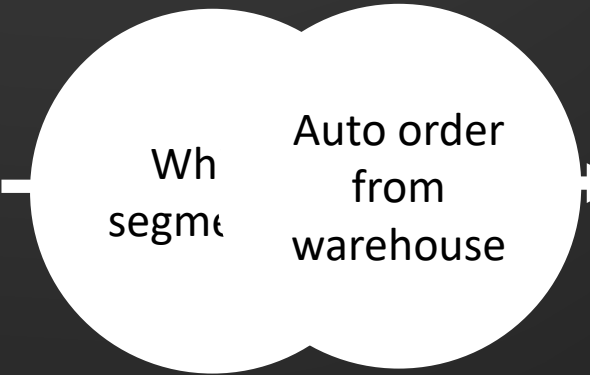
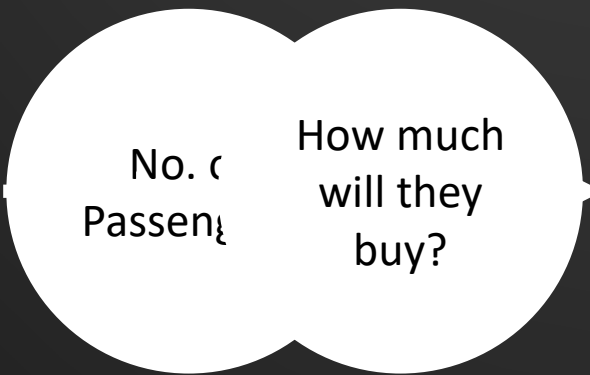
Weather

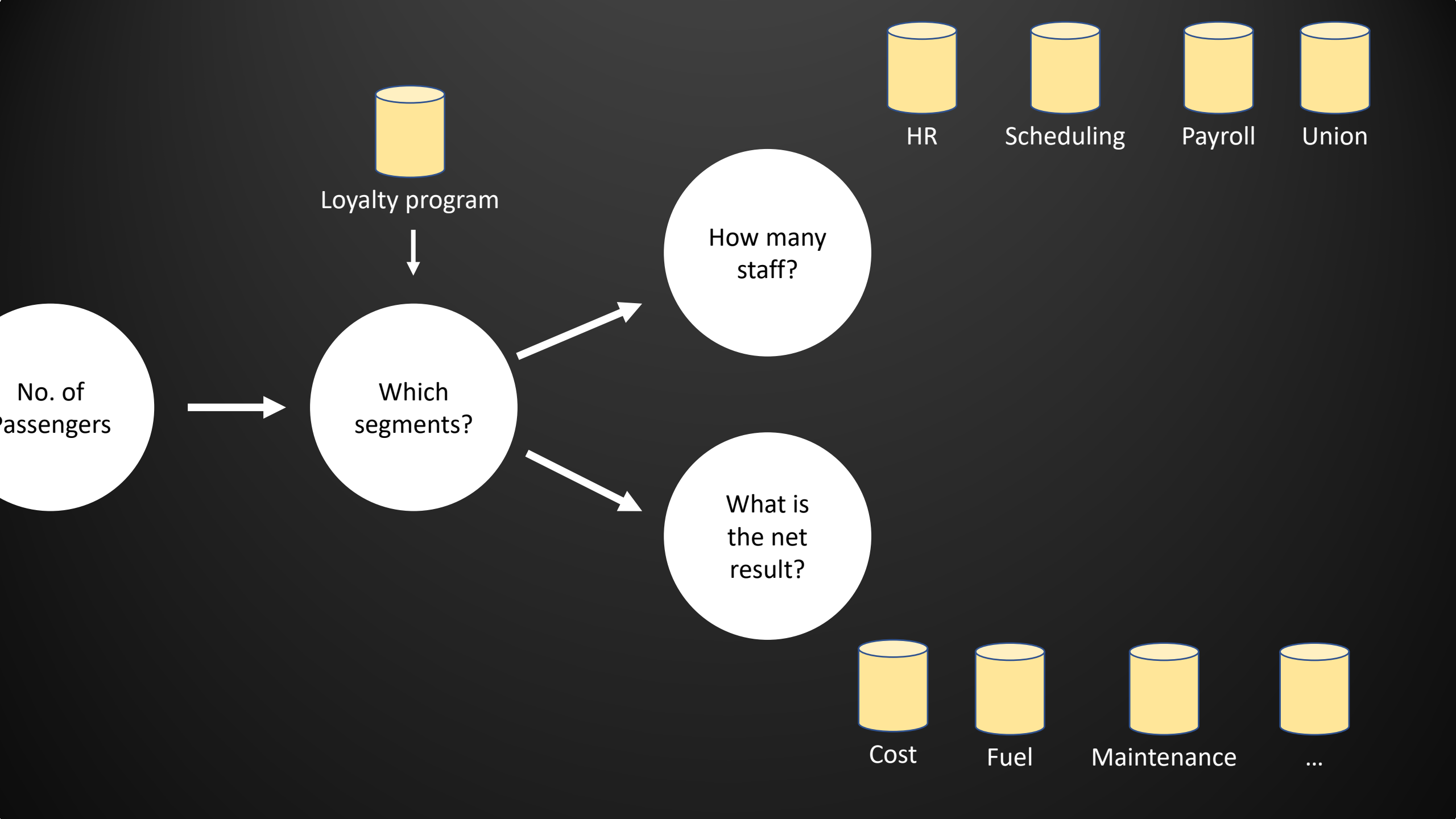


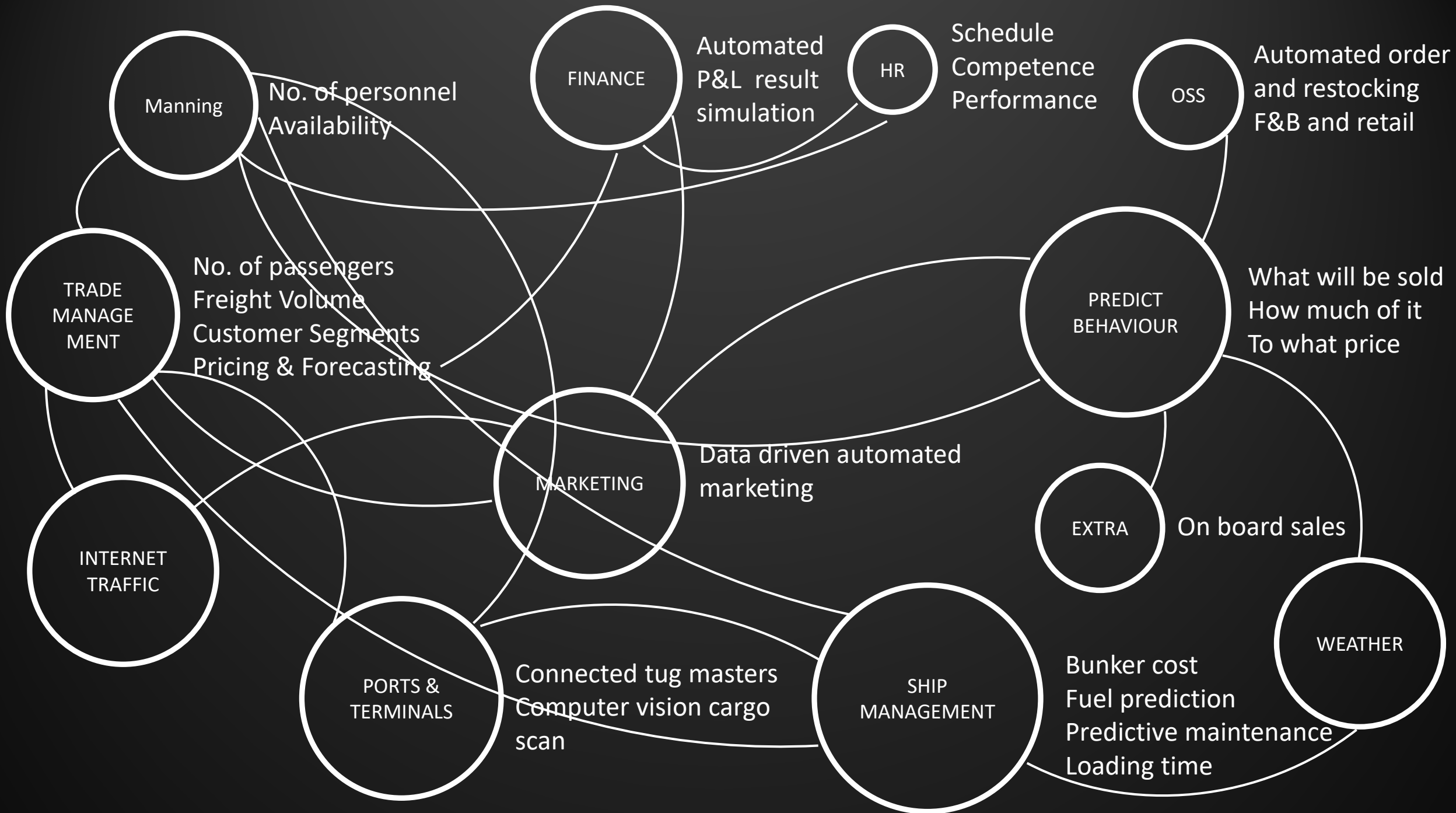
External
The AUTONOMOUS
BUSINESS



Loyalty program









ITS NOT ABOUT BEING THE BEST IN THE ECO SYSTEM
ITS ABOUT BEING THE BEST **FOR** THE ECO SYSTEM



Thank you!

amer.mohammed@capgemini.com