

Ský, Vörustjórinn á tímum gervigreindar – 23.09.2026

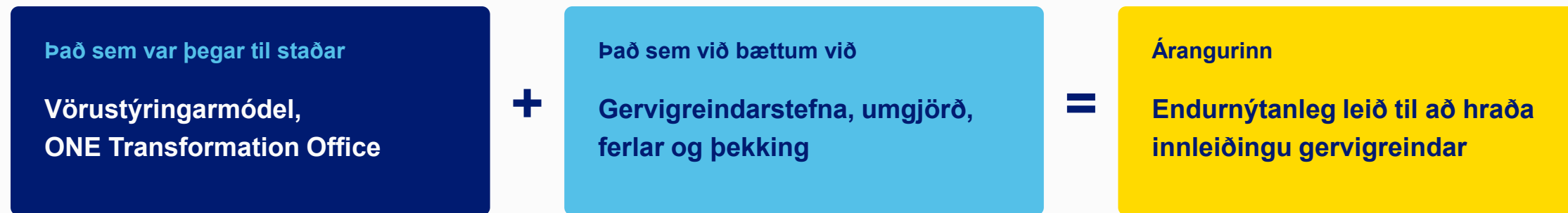
SAMAN Á TRAUSTUM GRUNNI

**Hvernig við nýttum það sem fyrir var
til að taka gervigreind alla leið**



Rebekka Gunnarsdottir
Director of Strategy & Transformation
Icelandair

Við byggðum á sterkum grunni þegar við förum af stað í gervigreindarvegferðina



01

Gervigreind í rekstri

Gervigreindarlausnin CLARA styður nú við mat á endurgreiðslukröfum viðskiptavina

02

Grunnur sem skalast

Stefna, umgjörð, forgangsörðun, færni og afhendingarferli eru til staðar

03

Eignarhald á réttum stað

Gervigreindarverkefni fara í gegnum vöruteymin og stýringuna sem við notum nú þegar

Við höfðum þegar byggt upp mikilvægar grunnstoðir fyrir árangursríkar umbreytingar

Vél breytinganna

Vörustýringarmódelið

- Þverfagleg vöruteymi skipulögð út frá customer journeys
- Ábyrgð á árangri, ekki aðeins afhendingu verkefna
- Skýrt eignarhald og ákvörðunartaka hjá teyllum
- Stöðug umbótamenning í verkefnum og milli teyma

Tryggir varanlega afhendingargetu og langtímaeignarhald

Umbreytingarkerfi fyrirtækisins

ONE og Transformation Office

- Heildarsýn yfir lykilverkefni fyrirtækisins
- Forgangsröðun á því sem skiptir mestu máli
- Framkvæmd þvert á svið
- Sýnileiki og stuðningur stjórnenda

Tryggir fókus, sýnileika og skýra forgangsröðun

Saman veittu þessar grunnstoðir okkur bæði varanlegt heimili fyrir eignarhald og skýra leið til að breyta forgangsmálum í árangur

Notkun gervigreindar bjó til nýjar áskoranir sem núverandi rekstrarmódel var ekki hannað fyrir

01

Áhætta og traust

Hvaða ákvarðanir á gervigreind að styðja?
Hvenær þarf human in the loop?
Hvernig tryggjum við regluvörslu og ábyrgð?

02

Gögn og tæknilegur undirbúningur

Eru gögnin aðgengileg?
Eru gögnin áreiðanleg?
Getur gervigreind nýtt gögnin á öruggan hátt?

03

Innleiðing og breytingar

Hvernig breytast verkefni og ábyrgð?
Hvernig læra starfsmenn að nýta og gagnrýna niðurstöður gervigreindar?
Hvernig byggjum við upp traust án þess að skapa ofurtrú á gervigreind?

04

Inntökuferli

Hvaða hugmyndir eru nógu góðar til þess að vera teknar áfram?
Hvernig forðumst við AI hype?
Hvernig forgangsroðum við hundruðum hugmynda?

Á 10 vikum byggðum við vegferðina að því að skala gervigreind hjá Icelandair og takast á við nýjar áskoranir

10 vikna undirbúningsverkefni

Skölunarfasi

Skilja stöðuna

Maturity Assessment

Fólk og
skipulag

Gögn

Tækni

Stjórnarhættir
og ábyrgð

Byggja upp og undirbúa

Stefna og leikreglur um
gervigreind

Inntökuferli fyrir hugmyndir og
roadmap

Uppbygging færni og þekkingar

Innleiða og hraða

Rekstrarmódel, hlutverk og
stýring í notkun

Forgangsraðaðar hugmyndir á
roadmap í vinnslu

Þjálfun og færniuppbygging hjá
starfsmönnum

Mikilvægustu data og tech gaps
lokað

Pilot: prófun → framkvæmd

Próun CLARA fór fram samhliða verkefninu

Við tengdum gervigreind inn í þá umgjörð sem fyrir var í stað þess að búa til sér ferli

■ Var þegar til ■ Viðbót fyrir gervigreind ■ Ávinningur í rekstri

01

Viðskiptatækifæri eða áskorun í rekstri



02

Inntaka og forgangsörðun verkefna



03

Mat á virði, fýsileika, gögnum og áhættu

04

Vöruteymi hanna og innleiða lausnina



05

Stuðningur og eftirfylgni



06

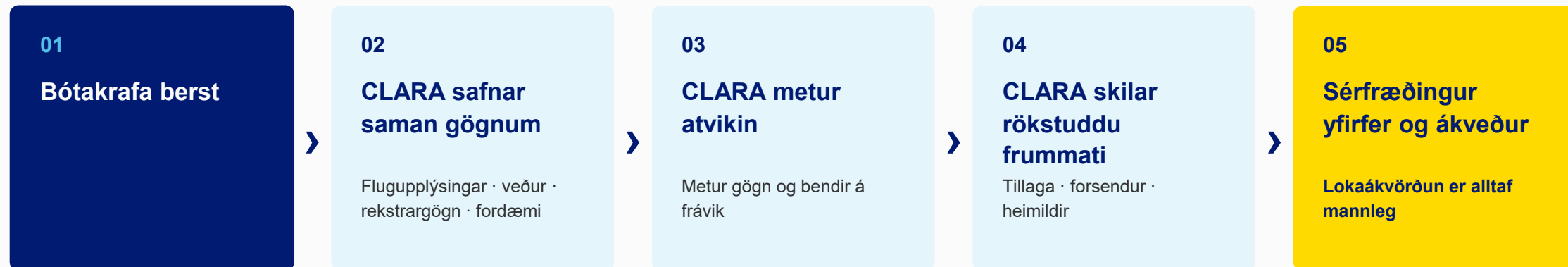
Rekstur lausna, mælingar, umbætur og endurnýting

Gervigreind breytir ekki grundvallaratriðum góðrar vörustýringar – hún eykur vægi þeirra.



Fyrsta gervigreindarlausnin, CLARA, fór úr hugmynd í daglegan rekstur

CLARA styður mat á EU261-bótakröfum með því að safna saman gögnum, meta atvik og útbúa rökstutt frummat með heimildum.



Regluvél reiknar fjárhæðir

Gervigreind metur atvik

Sérfræðingur tekur ákvörðun

■ Rökstutt og rekjanlegt

Tillögur byggja á gögnum og sýnilegum heimildum.

■ Persónuvernd innbyggð

Líkanið vinnur með nafnlaus gögn.

■ Prófað fyrir notkun

Lausnin var prófuð gegn raunverulegum og þegar afgreiddum málum.

Við lærðum margt sem við tókum með okkur í næstu verkefni og höldum áfram að próa hvernig við vinnum með gervigreind

01

Teymið skiptir meira máli en tæknin sjálf

Skýr sameiginleg sýn og náð samstarf milli reksturs, forritara og sérfræðinga skipti meira máli en tæknin sjálf.

02

Festu markmiðið, ekki umfangið

Haldið fast í markmiðið, en leyfið lausninni að þróast.

03

Endurgjöf notenda verður að stýra þróun

Dagleg notkun og endurgjöf notanda mótaði hvað CLARA átti að gera og ekki gera.

04

Gervigreind lifir ekki í tómarúmi

Árangur krefst skilnings á ferlum, gögnum, kerfum og fólkinu sem notar lausnina.

05

Hannaðu lausnina með rekstur í huga

Eignarhald, endurgjöf, umbætur og kostnaður við AI módel

Tæknin var ný, en grunnatriði árangursríkra umbreytinga voru þau sömu

01

**Byrjaðu á ferlunum,
ekki tækninni**

**Ekki: „Hvar getum við notað
gervigreind?“**

**Heldur: „Hvaða ferla, ákvarðanir
eða niðurstöður þarf að bæta?“**

02

**Eignarhaldið á að vera
þar sem virðið er**

Gervigreindarteymi styðja.

Vöruteymin hanna, þróa og eiga.

03

**Fólkið þarf að vera
með í ferðalaginu**

Fólk þarf að taka þátt í því að
móta breytingarnar, ekki aðeins
taka við þeim.

Gervigreindarumbreyting er fyrst og fremst umbreyting á því hvernig vinnan er unnin.



CLARA var fyrsta lausnin en það sem við byggðum mun skila þeim næstu

Grunnurinn sem var til

Vörustýringarmódel –
ONE Transformation Office

+

Hæfni fyrir gervigreind

Stefna - umgjörð - ferlar - þekking

+

Eignarhald í rekstri

Hjá rekstrinum, í vöruteyminu

= Endurnýtanleg leið frá hugmynd að lausn í rekstri

Við byggðum ekki sérstaka gervigreindardeild. Við styrktum vöru- og umbreytingarhæfnina sem þegar var til, með þeirri umgjörð, stýringu, hæfni og ferlum sem gervigreind kallar á.

Þannig varð gervigreind hluti af rekstrinum, ekki bara tilraunaverkefni.