

Singapore Airlines lässt mit Splunk die Customer Experience steigen

Zentrale Herausforderungen

Die preisgekrönte Fluggesellschaft Singapore Airlines benötigte zur Digitalisierung eine verlässlich hohe Serviceverfügbarkeit bei allen komplexen Systemen, um die Customer Experience stetig weiter zu verbessern.

Wichtige Ergebnisse

Dank Full-Stack-Transparenz durch Splunk kann Singapore Airlines Probleme nun schneller aufspüren und beheben – und so die Uptime der Services maximieren, die Customer Experience optimieren und die exzellente Markenreputation erhalten.



Branche: Luftfahrt

Lösungen: Security, Platform, Observability

Singapore Airlines ist eine der besten Fluggesellschaften der Welt und erfindet sich immer wieder neu.

Die nationale Fluggesellschaft Singapurs ist vor allem für ihren tadellosen Service bekannt. Seit 1972 befördert Singapore Airlines (SIA) seine Kundschaft pünktlich und problemlos.

Im Zuge der Digitalisierung hat SIA – trotz der Covid-19-Pandemie – kontinuierlich Innovationen eingeführt und die Kanäle der Kundeninteraktion modernisiert und optimiert, u. a. die Selfservice-Terminals, die Mobil-App, die Website und die Services an Bord. Das Ziel: Die Interaktionen von Kundschaft und Fluggesellschaft sollen so bruchlos wie möglich verlaufen.

Aus diesem Grund setzt SIA auf Splunk als ODA-Plattform (Operational Data Analytics). Die Plattform aggregiert die Logs vieler der kritischen SIA-Kundenanwendungen in Echtzeit, sodass das IT-Team die Daten zentral einsehen, korrelieren, analysieren und in Reports fassen können.

Sichere Verfügbarkeit, Stabilität und Reaktionsfähigkeit

Singapore Airlines möchte, dass die Kundschaft ihre Reisen vor dem Abflug per Mobil-App und Website so einfach wie möglich recherchieren, buchen, kontrollieren und ändern kann: Sitzplätze wechseln, Flugstatus einsehen, Speisenauswahl angeben, auf Business Class upgraden etc. Außerdem soll sichergestellt werden, dass die Kundschaft das Einchecken über digitale Kanäle oder die Selfservice-Terminals als nahtlos erleben. Fluggäste können den Check-in-Prozess zu jeder Tageszeit in etwas über einer Minute abschließen und vermeiden damit unter Umständen längere Warteschlangen. Auch während des Fluges bietet SIA eine ganze Reihe von Services an, vom Entertainment-System an Bord über Einkaufsmöglichkeiten bis zur WiFi-Anbindung.

Um sicherzustellen, dass diese Services rund um die Uhr verfügbar sind, übernimmt die ODA-Plattform von Splunk das Monitoring all dieser Systeme. Das IT-Support-Team erhält damit den nötigen Einblick und außerdem die erforderlichen Tools zur Anzeige, Lösung und sogar zur Vorhersage von Problemen.

Ergebnisse

75 %
schnellere Fehlererkennung

90 %
weniger Backend-Probleme

Echtzeit
-Erkenntnisse aus unterschiedlichsten Datenquellen

Mit der Möglichkeit, bei der Problemuntersuchung Session-relevante Informationen ganz einfach abzurufen, konnten die Teams die durchschnittliche Problemlösungszeit (MTTR/Mean Time to Resolution) verbessern und die Uptime dieser Kundeninteraktionskanäle steigern.

Effizienz und Effektivität im Aufwand

Mit den Erkenntnissen aus dem Monitoring, das nahezu in Echtzeit erfolgt, kann das IT-Team von SIA den Bodenbetrieb bei Bedarf besser unterstützen. In der Hauptferiensaison oder bei einem größeren IT-Roll-out setzt das Team Splunk direkt zum Troubleshooting der Selfservice-Terminals ein und kann daher schnell helfen, wenn die Passagiere Probleme haben. Dieses Echtzeit-Monitoring gibt auch den Teams, die für die SIA-Website, die Mobilanwendungen und das Crew-Management-System zuständig sind, den Einblick, den sie brauchen, um etwaige Probleme schnell zu lösen.

Dank der ODA-Plattform von Splunk kann das IT-Team auch die Komplexität reduzieren und benötigt weniger manuelle Log-Suchen, die stets stressig sind. Die datengestützten Log-Analysetools von Splunk verbessern für SIA die Effizienz und Effektivität von Problemerkennung und Problemlösung drastisch. Das Team kann dynamische, intuitive Dashboards leicht selbst erstellen und auf diese Weise sicherstellen, dass die einzelnen Kundeninteraktionskanäle – namentlich die Web- und Mobilanwendungen – stabil, sicher und zuverlässig laufen.

Mit den Splunk-Fähigkeiten kann sich das IT-Entwicklungsteam ganz auf die Programmierung und Umsetzung der Geschäftslogik konzentrieren, anstatt Code für Warnmeldungen und Troubleshooting zu schreiben. Infolgedessen kann das Entwicklungsteam neue Geschäftsfunktionen schneller einführen und Korrekturen schneller ausgeben, neue Anwendungen schneller erstellen und die vorhandenen Apps besser warten.

Reibungsloser Betrieb, erstklassige Services

Dank Splunk bekommt die Fluggesellschaft auch einen besseren Begriff davon, wie die Kundschaft die SIA-Apps nutzen. Jede Kundeninteraktion liefert dem Team Datenerkenntnisse zur Optimierung der Customer Online Experience. Durch den Einsatz von Splunk zur Analyse und zum Abgleich der jeweiligen KPIs und Metriken kann SIA besser verstehen, wie die User mit diesen Funktionen interagieren. Dies hilft bei der Erstellung der Roadmap für die Zukunft und der weiteren Verbesserung der Customer Experience.

Mit Splunk können auch technisch weniger versierte Business-User und Produktverantwortliche eigene Splunk-Dashboards und -Abfragen erstellen und anhand dieser Erkenntnisse informierte Entscheidungen auf der Grundlage der Kundenbedürfnisse treffen.

Die Splunk-Dashboards bieten außerdem umfassenden Full-Stack-Einblick in die IT-Infrastruktur, sodass die Teams den Zustand ihrer wichtigsten Anwendungen proaktiv im Monitoring erfassen können. All diese Verbesserungen tragen zu einer nahtlosen Customer Experience bei.

Jetzt [Splunk kostenlos herunterladen](#) oder mit der [kostenlosen Cloud-Testversion](#) starten. Ob Cloud oder on premises, ob für große oder kleine Teams – Splunk hat auf jeden Fall das passende Bereitstellungsmodell für Sie parat.



Mehr erfahren: www.splunk.com/asksales

www.splunk.de