

Singapore Airlines sublime l'expérience client avec Splunk

Défis clés

Singapore Airlines, compagnie aérienne primée, devait obtenir une meilleure disponibilité des services de ses systèmes complexes, afin de soutenir sa démarche de transformation numérique et d'amélioration continue de l'expérience des passagers.

Résultats clés

Grâce à une visibilité complète offerte par les solutions Splunk, Singapore Airlines peut désormais détecter et résoudre les problèmes plus rapidement, maximiser la disponibilité des services, et optimiser l'expérience client. Le résultat : une réputation toujours au sommet.



Secteur d'activité :
Aéronautique

Solutions : Sécurité,
Plateforme, Observabilité

Constamment classée parmi les meilleures compagnies aériennes au monde, Singapore Airlines ne cesse d'innover.

Singapore Airlines (SIA), la compagnie aérienne nationale de Singapour, est surtout connue pour ses niveaux de service impeccables et offre à ses clients une expérience fluide et ponctuelle depuis 1972.

Dans le cadre de sa transformation numérique, SIA a continuellement innové malgré la pandémie de COVID-19 pour moderniser et améliorer ses canaux d'interaction client, notamment ses bornes libre-service, son application mobile, son site web et ses services en vol. L'objectif : faire en sorte que les interactions des clients avec la compagnie aérienne soient aussi fluides que possible.

Dans cette optique, SIA a déployé Splunk comme plateforme d'analyse de données opérationnelles (ODA). Cette plateforme regroupe en temps réel les logs des nombreuses applications client critiques de SIA. Le personnel informatique dispose ainsi d'un emplacement centralisé pour visualiser les données, établir des corrélations et produire des analyses et des rapports.

Assurer la disponibilité, la stabilité et la réactivité

SIA tient à ce que ses clients puissent rechercher, réserver, suivre et modifier facilement leurs projets de voyage via les applications mobiles et le site web de la compagnie aérienne. Ils doivent pouvoir changer de siège, suivre l'état de leur vol, indiquer leurs préférences en matière de repas ou passer en classe affaires... tout cela avant leur vol.

La compagnie voulait également garantir aux clients une expérience parfaitement fluide lors de l'enregistrement sur les canaux numériques ou les bornes libre-service. Le processus d'enregistrement prend à peine plus d'une minute et peut se faire à tout moment de la journée : les clients évitent ainsi les longues files d'attente. Pendant le vol, SIA propose également une gamme complète de services : système de divertissement en vol, achats depuis sa place et connectivité Wi-Fi.

Résultats

75 % de réduction

du délai de détection des problèmes

90 % de réduction

des problèmes de back-end

Informations en temps réel

à partir de sources de données disparates

Pour que ces services fonctionnent 24 heures sur 24, la plateforme ODA de Splunk supervise l'ensemble de ces systèmes et fournit à l'équipe d'assistance IT toutes les informations et tous les outils nécessaires pour visualiser, résoudre et même prévoir les problèmes. L'équipe récupère facilement toutes les informations utiles lorsqu'elle investigate les problèmes, ce qui lui a permis d'améliorer son temps moyen de résolution (MTTR) et d'accroître la disponibilité des canaux d'interaction client.

Une efficacité et une productivité au sommet

Grâce aux informations fournies par la supervision en quasi-temps réel, l'équipe IT de SIA offre un meilleur appui aux opérations au sol en cas de besoin. Par exemple, pendant la saison des Fêtes ou un déploiement informatique majeur, l'équipe utilise Splunk directement sur le terrain pour résoudre rapidement les problèmes que les passagers peuvent rencontrer lors de l'utilisation des bornes libre-service. Cette supervision en temps réel donne également des informations stratégiques aux équipes qui prennent en charge le site web, les applications mobiles et le système de gestion des équipes de SIA, ce qui leur permet de résoudre rapidement tous les problèmes qui se présentent.

Le déploiement de la plateforme ODA de Splunk contribue également à alléger la complexité et les recherches manuelles dans les logs, toujours source de stress. Les outils d'analyse Splunk basés sur les données et les logs améliorent considérablement l'efficacité de la détection et de la résolution des problèmes pour SIA. L'équipe crée des tableaux de bord dynamiques et intuitifs pour superviser la stabilité, la sécurité et la fiabilité des différents canaux d'interaction client, comme les applications web et mobiles.

Grâce aux capacités de Splunk, l'équipe de développement informatique passe beaucoup moins de temps à écrire du code d'alerte et de dépannage et peut se consacrer à créer et mettre en œuvre des logiques métier. Les résultats sont tangibles. L'équipe de développement livre de nouvelles fonctionnalités commerciales et des correctifs plus rapidement, et parvient à créer de nouvelles applications tout en améliorant la maintenance des applications existantes.

Des opérations et des services de première classe

Splunk aide également SIA à mieux comprendre comment ses clients utilisent ses applications. Chaque interaction client fournit des informations étayées à l'équipe, qui peut les utiliser pour améliorer l'expérience des clients en ligne.

En utilisant Splunk pour analyser et comparer divers indicateurs et métriques clés, SIA a une meilleure vision de l'usage que font les utilisateurs de ces fonctionnalités. Ces données informent le développement de la feuille de route et le parcours d'amélioration de l'expérience client.

Avec Splunk, les utilisateurs métier non techniques et les responsables produits peuvent créer leurs propres tableaux de bord et requêtes Splunk pour obtenir des informations utiles et prendre des décisions éclairées en fonction des besoins des clients.

Les tableaux de bord Splunk apportent également une visibilité complète sur l'infrastructure IT – indispensable pour assurer une supervision proactive de l'état de santé des applications les plus critiques. Toutes ces améliorations contribuent à créer une expérience client parfaitement fluide.

Téléchargez [Splunk gratuitement](#) ou commencez dès maintenant avec l'[essai gratuit de la version cloud](#). Que ce soit dans le cloud ou sur des serveurs locaux, pour de grandes ou petites équipes, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.



En savoir plus : www.splunk.com/asksales

www.splunk.com