

新加坡航空利用 Splunk 提升客戶體驗

主要挑戰

屢獲殊榮的新加坡航空須以複雜的系統持續提供高品質服務，來協助數位轉型並持續提升乘客體驗。

主要結果

Splunk 讓新加坡航空得以掌握全端情況，因此現在能更快發現並解決問題，進而將服務運作時間最大化、使客戶體驗最佳化並讓品牌維持極佳聲譽。



產業：航太

解決方案：安全性、平台、可觀測性

新加坡航空從不停止創新，一直位居世界最佳航空公司之列。

新加坡航空 (SIA) 是新加坡的國家航空公司，以無懈可擊的服務標準聞名，自 1972 年起一直為客戶提供及時、順暢的體驗。

隨著世界轉變為數位化趨勢，SIA 在新冠肺炎疫情期間仍持續創新以更新並加強面對客戶的互動管道，包括自助服務機、行動應用程式、網站和機上服務。目標：確保客戶與航空公司的互動盡可能順暢無礙。

為了達成這個目標，SIA 採用 Splunk 作為營運資料分析 (Operational Data Analytics, ODA) 平台。這個平台可以即時彙總 SIA 許多面對客戶的重要應用程式記錄檔，讓 IT 人員可以在一個集中式位置檢視、連結、分析和回報資料。

確保正常運作、穩定性和反應能力

SIA 希望讓客戶在搭機前，能透過自家的行動應用程式和網站輕鬆搜尋、預訂、關注及修改旅行計畫，包括更換座位、追蹤航班狀態、說明飲食偏好或升級至商務艙。

此外 SIA 還有另一個目標，就是確保客戶在使用數位管道或自助服務機辦理登機手續時，能獲得順暢無礙的體驗。不論何時，客戶都只要花一分多鐘就能輕鬆完成登機流程，避免出現排隊久候的情況。在飛行期間，SIA 也會提供全方位的服務體驗，包含機上娛樂系統、機上購物和 Wi-Fi 網路連線。

為了確保這些服務全天候順利運作，Splunk 的 ODA 平台會監控所有系統，為 IT 支援團隊提供深入的分析見解和工具，幫助他們檢視、解決甚至預測問題。具備輕鬆抓取的能力

團隊在調查問題時能取得工作階段相關資訊，進而改善平均解決時間 (MTTR)，讓客戶互動管道在運作時間上表現更佳。

成效

**速度提升
超過 75%**

問題偵測

減少 90%

後端問題

即時

截然不同的資料來源所提供的即時深入分析

成效與效率大幅提升

運用近乎即時的監控能力取得深入分析資訊，SIA 的 IT 團隊就能在有需要時為地勤作業提供更妥善的支援。例如，在假期尖峰或重大 IT 技術部署期間，團隊能在現地直接執行 Splunk，因此可快速解決乘客使用自助服務機台時可能遇到的問題。即時監控還能提供重要的深入分析資訊，供 SIA 網站、行動應用程式和機組員管理系統的支援團隊運用，確保問題發生時能快速解決。

部署 Splunk 的 ODA 平台還能幫助 IT 團隊解決複雜問題，他們也不必再辛苦地手動記錄搜尋內容。Splunk 的資料導向記錄式分析工具大幅提升 SIA 偵測和解決問題的成效與效率。團隊可以輕鬆建立直覺式的動態儀表板，確保像網站和行動應用程式等不同的客戶互動管道更加穩定、安全、可靠。

透過 Splunk 的豐富功能，IT 開發團隊得以更專注於建立和執行商業邏輯，不用耗費心力編寫程式碼來觸發警示及疑難排解。因此，開發團隊能快速導入新的商務功能並加速解決問題，同時還能建立新的應用程式，對現有應用程式的維護也會更完善。

提供一流的營運情況與服務

Splunk 還能讓 SIA 更充分瞭解客戶如何使用 SIA 的應用程式。客戶每次互動都會提供深入的資料分析見解，幫助團隊提升客戶的線上體驗。

SIA 利用 Splunk 來分析和比較各種重要指標和度量，更能瞭解使用者與這些功能互動的方式，有助於制定日後藍圖和強化流程，提升客戶體驗。

有了 Splunk，不懂技術的商業使用者和產品擁有者也能建立自己的 Splunk 儀表板及查詢，來取得深入分析並根據客戶需求做出更完善的決策。

Splunk 儀表板還能提供 IT 基礎架構的全端情況，讓團隊能主動監控重要應用程式的運作狀態。這些改善都有助於打造順暢無礙的客戶體驗。

免費下載 Splunk 或先使用免費的 Cloud 試用版。無論雲端或內部部署環境，還是針對大型或小型團隊，Splunk 都能提供符合您需求的部署模型。



瞭解更多資訊：www.splunk.com/asksales

www.splunk.com