

Onnistuneen asiakaskokemuksen kulmakivi

Moderni, 24/7 käytettävissä oleva asiakasportaali helpottaa ja tehostaa 3 000 helikopterioperaattorin päivittäistä elämää.

Yhteenveto

Airbus Helicoptersin tavoitteena on tarjota mahdollisimman tehokkaat helikopteriratkaisut kaikkiin tarpeisiin. Vuonna 2016 tämä Airbus Groupin osasto kääntyi Liferayn puoleen, tavoitteena uusien asiakasportaalinsa. He halusivat rakentaa modernin alustan, joka on helppo sovittaa helikopteripalveluita tarjoavien organisaatioiden asiakaspolkuun ja suureen, 24 000 henkilön käyttäjäryhmään.

airbus.com/helicopters

Lyhyesti

TOIMIALA:

Ilmailu

MAA/ALUE:

Ranska

KÄYTTÖTAPA:

Asiakasportaali

PÄÄOMINAISUUDET:

Sisällönhallinta (teemat, sivut, resurssit etc.), roolit ja pääsyoikeudet, online-palvelut, responsiivinen design

“

Keycopter tehostaa itsepalveluominaisuuden avulla helikopterioperaattoreiden toimintaa. Asiakkaiden on helppo pitää lentoaluksensa hyvässä kunnossa johdonmukaisten online-palveluiden ansiosta.

Jérôme Chauvin
IM Project Manager, Airbus Helicopters

Haasteet

- Asiakkaiden sitouttaminen ja heidän toimintansa yksinkertaistaminen modernin ja muokattavissa olevan alustan avulla
- Online-palveluiden rakentaminen siten, että palvelu vastaa operoivien tahojen asiakaspolun vaiheita ja rikkoo siiloutuneita palveluprosesseja
- Integroitavuus kolmannen osapuolten yrityssovellusten kanssa ja markkinoille tuloajan nopeuttaminen
- Roolien ja pääsyoikeuksien parantaminen

Tulokset



KÄYTTÄJÄKOKEMUS

Parempi kokemus johdonmukaisen palvelun ansiosta



24/7 SAATAVUUS

Online-palvelu saatavilla missä vain, milloin vain



PAREMPI TUOTTAVUUS

Päivittäinen hyöty ajassa ja tehokkuudessa



VERKKO- JA MOBIILIKÄYTTÖ

Yhteensopivuus kaikkien verkko- ja mobiililaitteiden kanssa

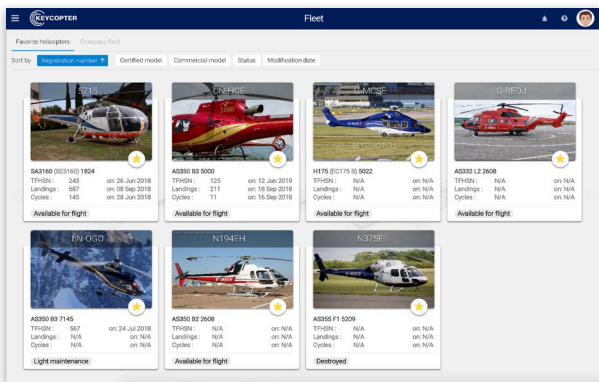
Modernimpi asiakaskokemus

Yli 3 000 helikopterioperaattoria niin siviilipalveluiden kuin sotilaallisten käyttötarpeiden parista hyödyntävät Airbus Helicoptersin asiakasportaalia pitääkseen lentoaluksensa toimintakunnossa. Tämän vuoksi aloitettiin projekti, jonka tavoitteena oli uusia käytössä ollut asiakasportaali ja rakentaa tilalle modernimpi työkalu, joka on saatavilla 24/7 millä laitteella tahansa.

Liferayn teknologia oli jo käytössä Airbus Groupin IT-palveluportaalissa, ja Liferay valittiin myös uuteen projektiin kattavien ominaisuuksiensa ja kustomoitavuutensa vuoksi.

Uuden portaalin haluttiin istuvan täydellisesti olemassa olevien käyttäjien tarpeisiin ja nopeuttaa markkinoille tuloaika. Tätä varten pääsyä tärkeisiin tietoihin ja palveluihin haluttiin parantaa, sillä aiemmin tieto oli siiloutunutta ja usein piilossa käyttäjäkunnaltaan.

“Meidän täytyi hajottaa siiloutunut rakenne ja antaa tarjoamilleme palveluille uudenlainen merkitys. Palvelut mukautettiin vastaamaan tapaa, jolla asiakkaat haluavat asioida - ei siten, kuinka Airbus on itse organisoitunut”, kertoo Jérôme Chauvin.



Lisäksi, oli tärkeää, että portaali olisi integroitavissa kolmannen osapuolten yrityssovellusten kanssa. Tämän myötä mukana tulivat myös luotettavimmat rooli- ja luvanhallintaprosessit.

Horisontaaliset toiminnallisuudet

Projektissa huomioitiin aiemmin mainittujen ominaisuuksien lisäksi myös markkinoinnin vaatimukset, jotka johtivat julkisen verkkosivuston luomiseen. Näin palveluita voitaisiin markkinoida helikopteripalveluita tarjoavien organisaatioiden ja muiden käyttäjien kesken.

Käyttöön otettiin horisontaaliset toiminnallisuudet, jotka sisälsivät mm. asiakkuuden hallinnan, yhteydenotot, ilmoitukset ja kaluston hallinnan. Single sign on -prosessi ja selailu järjestettiin kaluston mukaan ja siten, että palveluiden välistä siiloutuneisuutta saatiin vähennettyä. Tämän lisäksi palvelun personoidut näkymät mahdollistavat sen, että käyttäjät näkevät heille relevanttia tietoa heidän profiileihinsa perustuen. Lopuksi, käyttäjien hallintajärjestelmää parannettiin roolien ja identiteettien hallinnan kautta.

Interaktiivisuus & yksinkertaisuus

Uusi portaali, Keycopter, julkaistiin vuoden 2018 lopulla kaikille asiakkaille; 3 000 organisaatiolle ja 24 000 käyttäjälle.

Techpub-osiossa kukin organisaatio voi tarkastella ja ladata ajantasaisia, teknisiä dokumentteja ja täten tehostaa huoltotoimenpiteitä.

Warranty-osio mahdollistaa korvausten sähköisen hallinnan. Organisaatio voi olla yhteydessä korvauksista vastaaviin tahoihin ja tarkastella omia sekä organisaationsa korvauspyyntöjä keskitetysti. Korvausprosessin seuranta on helppoa ja aikaa säästävää. Asiakasorganisaatio voi myös lähettää kysymyksiä suoraan portaalin Request-osion kautta.

Ordering-osiossa organisaatio voi ostaa varaosia ja seurata tilauksia, tarjouspyyntöjä ja online-laskuja. Tämä osio on Airbus Helicopterille erityisen tärkeä, sillä se edustaa suurta osaa yrityksen tuotosta.

Helikopterioperaattorit hyötyvät myös helikoptereidensa kunto- ja käyttöraporteista, joihin tietoa tuotetaan integroitujen sensoreiden avulla.

Kohti yhdistettyä alustaa

Tänä päivänä, Airbus Helicopters haluaa siirtyä kohti mikropalveluarkkitehtuuria. Keräämällä dataa portaalin käytön aktiivisuudesta, yhtiö pyrkii

tarjoamaan entistä personoidumpaa sisältöä käyttäjilleen. Airbus Helicoptersilla on myös erikseen partneri- ja työntekijäportaalit, jotka on tarkoitus yhdistää tulevaisuudessa yhdelle digitaaliselle alustalle.