

# Thales

Der führende Anbieter von In-Flight-Entertainment-Lösungen führt Online-Umfragen für Fluggesellschaften durch, um Daten zu sammeln und die Kundenerfahrung zu verbessern.

**THALES**

## Kontakt

**Dominique Giannoni**

CEO, In-Flight Entertainment and  
Connectivity



## Lösung

Umfragen

## The challenge

Wirtschaftlich tragfähige Lösung für die Erfassung von Feedback über mehrere Touchpoints hinweg.

Aufbau von Systemen auf der bestehenden Architektur der Android- und Linux-Plattform.

## Über THALES

**Thales** bietet eine breite Palette von Dienstleistungen, Technologien und Ausrüstungen für Unternehmen in den Bereichen Luft- und Raumfahrt, Transport und Verteidigung.

Ihre Eisenbahnsignal- und Kommunikationssysteme werden in 16 Ländern in mehr als 52.000 Zügen pro Tag eingesetzt, die 40.000 Meilen zurücklegen.

Mit einem fortschrittlichen Fahrkartensystem werden täglich mehr als 50 Millionen Fahrkartentransaktionen in 100 Städten verarbeitet.

## Übersicht

Die Kundenzufriedenheit steht bei den Fluggesellschaften immer an erster Stelle. Unzufriedene oder unmotivierte Kunden bedeuten weniger Passagiere und damit weniger Umsatz. Untersuchungen haben ergeben, dass der kumulative ROI eines Kundenerfahrungsprogramms (CX) für Fluggesellschaften über einen Zeitraum von 7 Jahren mehr als 150 % beträgt. Die Effizienz eines CX-Programms hängt jedoch von der Genauigkeit der Daten ab.

Die InFlyt Experience-Technologie von Thales sorgt dafür, dass die Passagiere auf ihrem Flug von einem Teil der Welt zum anderen unterhalten werden. Sie verschafft ihnen auch einen Vorteil gegenüber anderen Systemen, da sie Daten zur Kundenzufriedenheit direkt am Ort des Geschehens sammeln können. Fluggesellschaften nutzen das Potenzial des Kundenfeedbacks, um ihre Erfahrungen zu verbessern und die Kundenbindung zu erhöhen.

## Herausforderung

- Bewältigung der großen Herausforderung, Kundenfeedback von verschiedenen Punkten der Customer Journey zu sammeln.
- Aufbau einer Lösung auf der bestehenden In-Flight Entertainment (IFE)-Architektur, die auf Android Services auf einer Linux-Plattform basiert.
- Ermöglicht die Datenerfassung in Echtzeit.
- Sich auf das Kerngeschäft zu konzentrieren und die Softwareentwicklung Experten zu überlassen.
- Suche nach einer wirtschaftlich tragfähigen Plattform zur Erfassung und Verwaltung von Kundenerfahrungsdaten.

"Diese Partnerschaft ermöglicht es Thales, seinen Kunden erstklassige Umfrage- und Berichtsfunktionen zur Verfügung zu stellen, die ihnen helfen, ihre Umsätze zu steigern, indem sie die Erwartungen der Passagiere genau kennen."

### **Dominique Giannoni**

CEO, In-Flight Entertainment and Connectivity

## Lösung

QuestionPro arbeitete mit dem technischen Team von Thales zusammen, um sicherzustellen, dass die Lösung und die Integrationsarchitektur mit mehreren Berührungspunkten korrelieren, um tiefe Einblicke in die Kundenzufriedenheit zu erhalten. Dies wurde erreicht durch

- Entwicklung einer Lösung für die Verwaltung der Erhebungen und die Übertragung von Daten aus den Flugzeugen in die Cloud.
- Integration der Umfragesoftware in die IFE-Architektur unter Einhaltung der US-amerikanischen/europäischen Gesetze zur Datensicherheit und zum Datenschutz.
- Ermöglicht es Thales, eine Beziehung zwischen Kundenerfahrung und Mitarbeiterengagement herzustellen.
- Analyse der Customer Journey für verschiedene Segmente und Klassen.

## Ergebnisse

- Thales wurde ein wertvoller Teil einer kritischen Entscheidungskette.
- Eine maßgeschneiderte Lösung auf der Grundlage eines Lizenzmodells zu 1/3 der Kapitalkosten.
- Ein fortschrittlicher technischer Lösungsablauf, der den Unternehmenszielen, der Strategie und den Richtlinien entspricht.
- Ein komplettes System für Kundenfeedback und Datenerfassung zur effizienten Messung der Kundenerfahrung.

## Überblick über die Lösungen von QuestionPro:

- Customer Experience Management Lösung
- Research
- Customer Journey Tracking
- Consulting
- Touchpoint Analyse
- Erweiterte Analyse wie Kreuztabellen, Gruppierung und semantischer Text Analyse
- Erweiterte Dashboardlösungen

### Learn more

[www.questionpro.com](http://www.questionpro.com)



## Befähigung von Thales

QuestionPro unterstützte Thales bei der Erfassung von Kundenerfahrungsdaten für seine Airline-Kunden und ermöglichte es ihnen, mit einer NPS-Umfrage zwischen Promotoren und Detraktoren zu unterscheiden.

### **Die Lösung, die 80+ Fluggesellschaften wie Emirates, Qatar Airways und American Airlines geholfen hat:**

- Ein Feedback-Modell, um Änderungen an der Dienstleistungserbringung in Echtzeit vorzunehmen.
- Schnelles Reagieren auf die Bedürfnisse und Schließen der Schleife mit den Fahrgästen, bevor sie in den sozialen Medien auftauchen.
- Identifizierung von Promotoren, Passiven und Detraktoren auf der Grundlage des NPS.
- Entdeckung von versteckten Engpässen bei der Bereitstellung der besten CX.
- Aggregation von CX-Daten für detaillierte Analysen in der Cloud.