+49 351 32025-229

UNTERNEHMEN

Vietjet Air ist eine internationale New-Age-Airline mit Sitz in Hanoi, Vietnam. Es ist die erste private Fluggesellschaft, die in Vietnam gegründet wurde. Ziel der Airline ist es, Flugreisen und Fliegen populärer zu machen, sowohl in Vietnam, als auch regional und weltweit. Getreu dem Motto “Enjoy Flying” ist es die Mission der Fluggesellschaft, die Kundenzufriedenheit durch hervorragende Dienstleistungen, begleitet von einem freundlichen Lächeln, zu steigern.

Mit einer Flottengröße von 70 Flugzeugen und über 108 nationalen und internationalen Zielen ist Vietjet Air zur größten privaten Fluggesellschaft in Vietnam herangewachsen. Der Erstflug der Fluggesellschaft war 2011. Mit der Beförderung des inzwischen 70 Millionsten Passagiers in 2019 hat die Airline mit Leichtigkeit ihre zentralen Werte von Sicherheit, Zufriedenheit, erschwinglichen Preisen und Pünktlichkeit für alle Kunden erfüllt.

HERAUSFORDERUNG

Ein hoher Kundenservice ist Vietjets Schlüssel zum Erfolg auf dem wettbewerbsintensiven Inlandsflugmarkt in Vietnam. Jedoch überwältigte die wachsende Datenmenge zunehmend Vietjets Mitarbeiter im Kundenservice bei der Analyse der Service-Qualität an den Flughäfen. Da viele Daten für die Reports manuell extrahiert werden mussten, gestaltete sich die Erstellung täglicher Berichte sehr aufwendig.

vietjet AIr.com

Vietjet Air

Auf einen Blick

Industrie
Mobility

Headquarters
Hanoi, Vietnam

Website
www.vietjetair.com

Highlights

- ✓ Größte private Fluggesellschaft in Vietnam
- ✓ 108 nationale und internationale Ziele
- ✓ Flottengröße von 70 Flugzeugen
- ✓ 70 Millionster Passagier (2019)

Für das Beschwerdemanagement fand der Austausch zwischen den Bereichen oder Flughäfen in der Regel per E-Mail statt, was den Kundenservice zusätzlich verzögerte und den Zugriff auf Informationen zu einzelnen Beschwerdefällen erschwerte.

Vietjet Air benötigte daher ein System, das den täglichen innerbetrieblichen Anforderungen der Fluggesellschaft gerecht wird. Von zentraler Bedeutung war Vietjet dabei eine ganzheitliche Lösung für Erhebung, Handling, Monitoring und Auswertung der Daten. Nur so konnte es der Fluggesellschaft weiterhin gelingen, einen effizienten Kundenservice zu gewährleisten, indem schnell und effektiv die Qualität ausgewählter Prozesse abrufbar und steuerbar ist, jederzeit und ortsunabhängig.

LÖSUNG

Ausschlaggebend bei der Entscheidung für die Zusammenarbeit mit Spectos war die Möglichkeit, sämtliche kundenrelevanten Informationen kontinuierlich und in Echtzeit überwachen zu können. Dies gelingt mit der Spectos RTPM Real-Time Performance Management Plattform, mit der Vietjet ein vollumfängliches System für das Monitoring der Performance-Management erhielt.

Ebenfalls von zentraler Bedeutung war für Vietjet, dass die RTPM Suite von Spectos an die internen Kontrollprozesse der Fluggesellschaft angepasst werden kann und diese berücksichtigt. Diese Prozesse beinhalten regelmäßige Kontrollen, eine fortlaufende Datenerfassung und -klassifizierung, Auswertungen, Zuordnungen, Monitoring, Handling und Reporting.

ERGEBNIS

Vietjet und Spectos führten gemeinsam ein dreimonatiges Pilotprojekt am Flughafen von Tan Son Nhat durch. Ziel des Piloten war es, mit der RTPM Suite Daten zu erheben und auszuwerten. Nach erfolgreicher Durchführung entschied sich Vietjet, die Lösung auf sein gesamtes System an allen 32 innerländischen Flughäfen auszurollen.

Alle Daten aus den Online-Zufriedenheitsbefragungen werden in Echtzeit direkt an das Kundenservice-Center von Vietjet übermittelt.

ECHTZEIT BEWERTUNG DES KUNDENSERVICES

NUTZUNG DER FEEDBACKSTR KIOSK APP UND TERMINALS

ONLINE- UND OFFLINE-MODUS ZUR ERHEBUNG QUALITÄTS-RELEVANTER DATEN

KUNDENSPEZIFISCHE COCKPITS UND BERICHTE

Dabei wird jedes kritische Feedback herausgefiltert und mit einem Hinweis hinterlegt. Ein speziell dafür entwickeltes Hinweissystem fasst alle Beschwerdefälle zur weiteren Bearbeitung zusammen. Darin ist transparent nachvollziehbar, wie die zugewiesenen Person oder Abteilungen die einzelnen Beschwerdefälle lösen.

Zudem stellt Spectos ein webbasiertes Reporting System in Form einer Real-Time Performance Management Plattform mit einem maßgeschneiderten Cockpit zur Verfügung. Die RTPM Lösung hat dazu beigetragen, dass Informationen transparent und leicht zugänglich sind. Das spart Zeit bei der Problemlösung und vereinfacht das Management der Service-Qualität an allen Flughäfen.

Die Feedbackstr Kiosk App ermöglicht, dass Vietjets Fluggäste auch im Offline-Modus via Smartphone und Tablet Feedback abgeben können, z.B. während eines Fluges, welches übertragen wird, sobald eine Internetverbindung besteht.

Alle Ergebnisse stehen in maßgeschneiderten Cockpits als Online-Reports zur Verfügung. Die darin enthaltenen KPIs unterstützen bei der Beurteilung der Performance einzelner Flughäfen. Die Reports sind ein effektives Instrument, mit dem sich aufkommende Probleme an den Flughäfen zügig beheben lassen und unterstützen Vietjets Engagement, kontinuierlich die Service-Qualität zu optimieren.

> *Mit der RTPM Real-Time Performance Management Lösung von Spectos ist unser Customer Services Department in der Lage, die Kundenzufriedenheit permanent zu monitoren, auszuwerten und zu optimieren und schlussendlich zu garantieren, dass unsere Fluggäste immer an erster Stelle stehen.*
>
> ***Nguyen Phuong Thao | Service Quality Control Manager | Vietjet Air***