



Datan avulla parempaa palvelua Finnairilla

Minna Kärhä
Head of Data





Kokemus paremmasta palvelusta syntyy mm.

Personoitu tarjooma ja tieto helposti saatavilla – helppo löytää ja ostaa itselle sopivin vaihtoehto

Kiinnostava tuotevalikoima joka vastaa omia tarpeita ja kiinnostusta

Kiinnostavaa sisältöä ajanvietteeksi ja mahdollisuus hoitaa omia asioita lennon aikana

Ajantasainen tieto lennon kulusta ja mahdollisesta jatkolennoista



Asiantunteva ja ystävällinen henkilökunta joka huomioi asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet

Asiat hoituvat helposti kun tilanteet muuttuvat

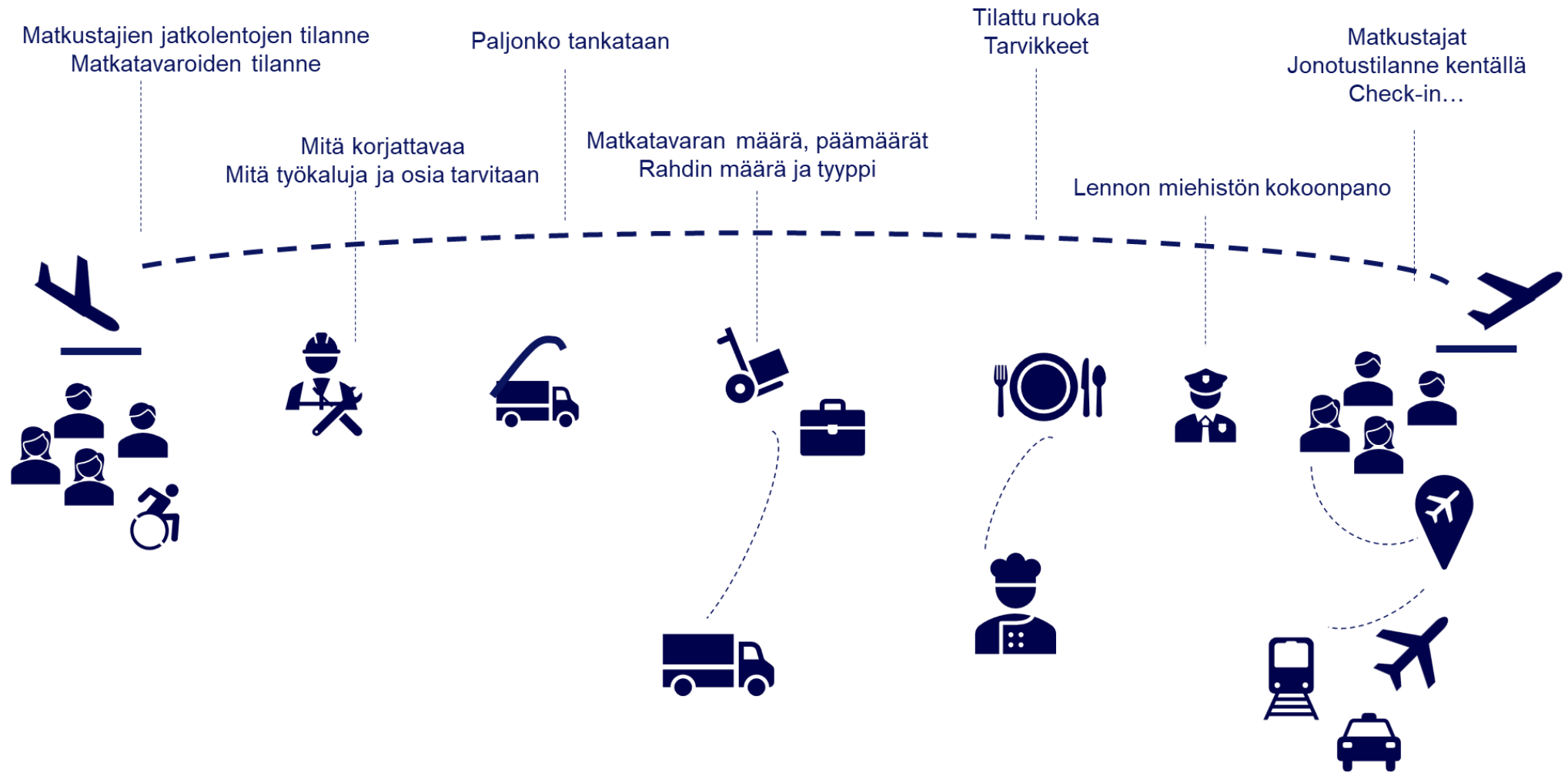
Ajantasainen tieto erikoistilanteissa ja mahdollisuus vaikuttaa

Toimiva, moderni ja siisti kalusto

Mahdollisuus antaa helposti palautetta

Ajallaan oleva lento

Toimintaympäristömme koostuu useista verkostoista joissa on monia toimijoita





WE BOARD

40 000 PASSENGERS
40 000 BAGS
 ON A NORMAL FRIDAY



WE HAVE

660 CABIN CREW
240 PILOTS
150 HELAP AGENTS
100 MECHANICS
40 OPS AND MAINTENANCE CONTROL EXPERTS



OVER
100,000
 FLIGHTS IN 2017

WE TRANSFER

25 % OF THESE PASSENGERS

WORKING DAILY FOR SAFETY AND CUSTOMER EXPERIENCE

WE LOAD

430 000 kg
 CARGO EVERY DAY INCLUDING



KING CRABS



SALMON



MEDICINE

AND AFTER ALL THIS...

83 % OF FLIGHTS ARRIVE IN SCHEDULE
7 BAGS IN 1000 ARE LEFT BEHIND



Päivittäisessä operoinnissa datalla on keskeinen rooli



- Lennon suunnittelu ja operointi



- Henkilöstön kehittäminen ja -kouluttaminen



- Koneen ennakoiva huolto



- Verkoston operoinnin ennakoiva suunnittelu



- Markkinointi ja Loyalty-ohjelma



- Matkatavaran ja rahdin kulku



- Digitaalisten kanavien kehittäminen



- Asiakaspalvelu

Asiakas on operoinnin keskiössä



Palveluiden jatkuva kehittäminen

Ajantasainen tieto ja ennakoitavuus

Asiakaskokemuksen
jatkuva
parantamiseen

Mahdollisuus antaa palautetta helposti

Sujuvat muutokset kun
tilanteet elävät

Lippujen ja palveluiden
sujuva ostamiskokemus

Iyöympäristön ja
työntekijöiden
osaamisen jatkuva
kehittämiseen

Tarjooman jatkuva
kehittäminen
asiakastarpeeseen

Palvelu kentällä

Asiantunteva- ja
palvelualtis
henkilökunta



Palvelu lennon aikana

Sujuva
matkatavaroiden
kulku

Ajallaan oleva lento

Luotettavan operoinnin
varmistaminen säässä
kuin säässä

Huoltotarpeiden ennakoiminen
ja kaluston käyttövalmiuden
maksimoiminen

