

案例研究

越南航空公司-数字化转型的机票



越南航空公司-数字化转型的机票



我们的客户

越南航空公司 (VNA) 是越南的国旗航空公司, 也是越南最大的航空公司, 2020 年的收入为 4.82 亿美元。为了进一步应对市场波动, 该公司决定“实施弹性数字转型, 成为一家综合性数字航空集团”*。

作为 VNA 七年来值得信赖的合作伙伴, FPT 对他们的数字未来的愿景有了清晰的理解, 并随后与其他合作伙伴一起被选中帮助他们实现这一目标。

在推动全面数字化转型的系统性变革中, 智能手机的应用是一个重要的方面, 这证明了 VNA 建立一个移动化常客计划的坚定决定是正确的。

此外, 在航空业处于新冠肺炎危机中心的情况下, 为忠诚的客户创造非凡的体验将有助于该品牌获得竞争优势。

推荐信

“通过与 FPT (一家高素质、经验丰富的 IT 合作伙伴) 签订的协议, 我们希望重申持续改进产品和服务质量以带来更好的客户体验的承诺。”

Duong Tri Thanh 先生
越南航空公司首席执行官

* 越南航空公司: 2019 年度报告



案例研究

越南航空公司-数字化转型的机票



解决方案

FPT执行了全面的基准测试程序,并确定了优化常客计划的关键标准。

特别是,工作组与VNA密切合作,分析应用程序体系结构、源代码和开发环境。考虑到VNA的新兴客户群,FPT确保该程序在多个平台上得到支持,包括 iOS、Android和 Windows Phone。

价值

该项目促成了一项现代的飞行常客计划,引导VNA成为移动第一航空集团。

系统:

凭借深入的技术能力,FPT顺利完成了部署。旧功能得到了维护,新功能(如兑换、转移或认领丢失的里程)得以添加,对系统的干扰最小。

人类:

该解决方案为常客创造了一种无痛、简单的体验。兑换里程和兑换奖励现在只需几步之遥,而且可以随时随地完成。这也减少了客户服务团队的工作量。

业务:

该计划最明显的好处是将托管和维护成本降低了50%。此外,该计划还可以作为企业的移动渠道,与客户建立更好的联系,从而最终提高客户忠诚度。从长远来看,从应用程序中提取的数据可以转化为关于忠实客户偏好和行为的可操作指南。

↓ 50%

在托管和维护成本方面



更流畅的体验

飞行常客



更高的生产力

为客户服务

免责声明

FPT Software是一家总部位于越南的全球技术和IT服务提供商,收入超过5亿美元,在25个国家拥有16000名员工。作为数字转型的先驱,该公司在智能工厂、数字平台、RPA、AI、物联网、云、AR/VR、BPO等领域提供世界一流的服务。该公司已服务700多个国家客户遍布全球,其中100家是汽车、银行和金融、物流和运输、公用事业等行业的《财富》全球500强公司。有关更多信息,请访问:

<https://fpt-software.cn>