



AUTOMATISERAD INFORMATION FÖR FÖRBÄTTRAD KUNDUPPLEVELSE

VID HANTERINGEN AV RESERELATERAD INFORMATION VISAR TRAVEL INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM (TIMS) UPP SIG FRÅN SIN BÄSTA SIDA.

Självklart är det en ambition för reseleverantörer att arbeta proaktivt med den personliga kommunikation som skickas till resenärer. Med detta menar vi rese-relaterad information som skickas inför, under och efter en resa. Personligt anpassade meddelanden som innehåller exempelvis information om bokningen, stolsnummer, ankomst- och avgångstider visar för kunden att vi har situationen under kontroll. Kunden kan lugnt luta sig tillbaka, slappna av och känna sig trygg.

Vikten av att skicka informationen i rätt tid är avgörande, både när det gäller proaktiv och reaktiv information. Vid proaktiv kommunikation handlar det om att skicka

informationen i god tid, men också så pass tätt in på resan att det känns relevant för kunden att motta informationen.

FÖRSENING- OCH FÖRÄNDRINGSKOMMUNIKATION
Vi vet alla att fel uppstår, transportmedel går inte alltid i rätt tid och logistiska byten av perrong och vagnar sker kontinuerligt. För att hantera sådana fall har TIMS möjligheten att kommunicera försenings- eller förändringsinformation, både personligt till varje individ via SMS, e-mail, app, WhatsApp eller Facebook Messenger, men också mer generellt till en informationstavla eller websida. För att TIMS skall kunna skicka uppdaterad information krävs en datakälla som uppdateras. TIMS lyssnar efter förändringar och startar baserat på ett regelverk nya meddelandeprocesser så fort förändringar inträffar i datakällan.

För Swedavia Airports användes tidigare denna tjänst för att skicka ut personlig förseningsinformation till

Travel Information Management System (TIMS) är en tjänst för omnikanalkommunikation som skapar Unified Communication, det vill säga samlar all information mellan ditt företag och era kunder på ett ställe. Meddelanden kan skapas automatiskt eller manuellt från olika system, men all utgående och inkommande dialog med kunden samlas i samma gränssnitt. Därför har kundservice, personal på fältet, med flera koll på all kommunikation med kunderna.

resenärer som hade flyg från Swedavias flygplatser. Informationskällan i det läget var Swedavias egna system. I dagsläget används en utvecklad variant av denna tjänst av resebolaget TUI. Via ett API till tjänsten FlightStats kan TIMS hantera och skapa en mängd meddelanden som skickas till rätt resenär i rätt tid och uppdaterar också en webbaserad informationstavla. I dagsläget skickas bland annat information om gatenummer och ändring av ny gate, flygnummer och flygtider, uppdaterade flygtider vid förseningar, samt vilka bagagebälten och transferbussar som skall uppsökas vid ankomst till en destination. För information om hotell, destinationer, transfertider, med mera, används flera andra datakällor.

INFORMERA DEN EGNA PERSONALEN

Vid eventuella förseningar är det inte bara viktigt för systemet att känna till vad som pågår för att kunna informera resenärer. Det kan också finnas scenarior där även den egna personalen skall informeras på samma sätt. Detta stödjer TIMS genom att kunna presentera förseningarna i den egna web-portalen och den portabla iPad-appen. TIMS kan även sättas upp för att skicka interna meddelanden, exempelvis till lokala guider eller annan personal.

VILL DU VETA MER?

Du kan läsa mer om Unified Communication på www.unifiedcommerce.se. Där kan du också kontakta oss. Hör gärna av dig!

MANUELL FÖRSENINGSPERSONAL

TILL UTVALDA GRUPPER

Automatiserade meddelanden är i de flesta fall det optimala sättet att hantera uppdateringar och förseningsinformation. Om det finns behov av att nå resenärer med ytterligare information är det möjligt att från systemet skicka manuella meddelanden, direkt eller vid en schemalagd tidpunkt. För att nå rätt kunder kan en grupp bestående av exempelvis resenärer på ett visst flyg, ett hotell eller alla på en destination användas för att filtrera utskicket. Skall möjligheten till utskick begränsas till vissa användare finns både godkännandeflöden och begränsningar beroende på användarrättigheter.

AVSÄGA SIG MEDDELANDEN

Det finns kunder som inte uppskattar att få informationen direkt till sig och sådant måste självklart accepteras av leverantören. Därför stödjer TIMS ett koncept där vi på förhand vet om kunden vill prenumerera (Opt-in) på kommunikation, i en eller flera kanaler. TIMS tillåter också kunden att avsäga sig en redan påbörjad prenumeration genom att skicka ett inkommande meddelande med ett valt kodord (Opt-out).

