

Spjallmennni á ferð og flugi

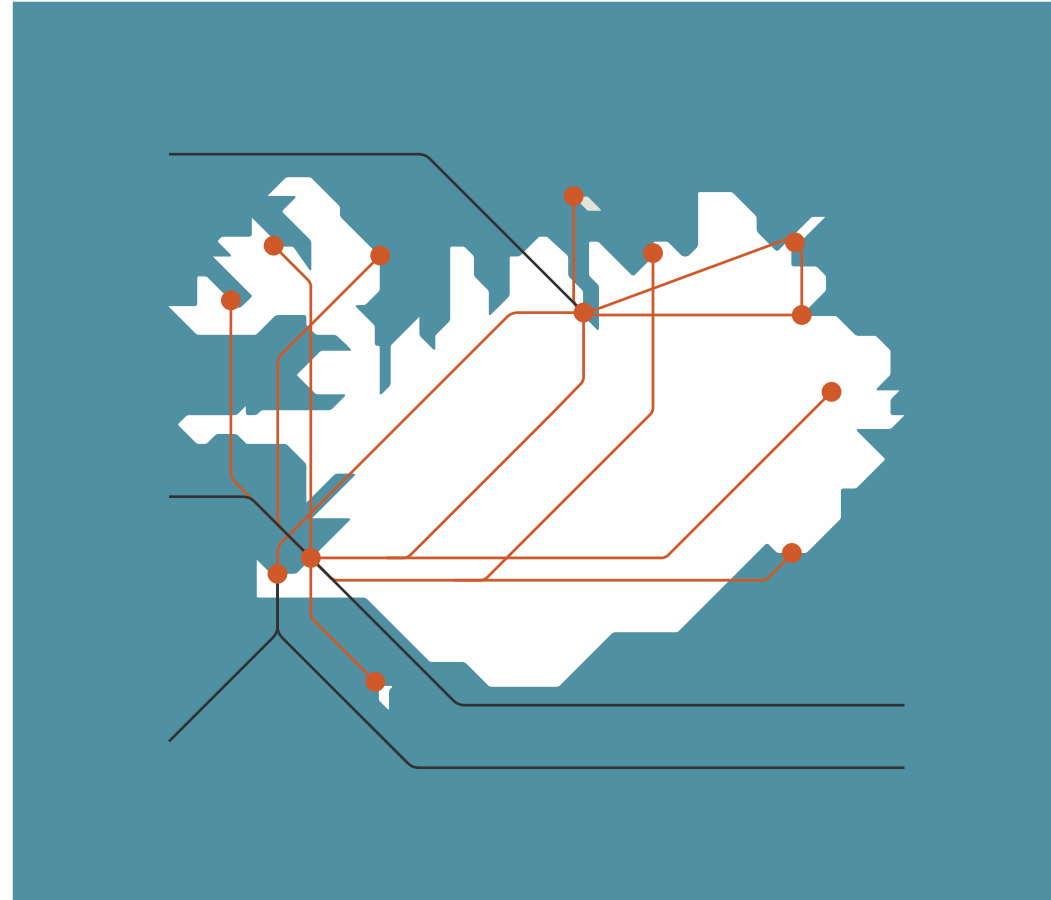
Heiðar Örn Arnarson
vefstjóri Isavia



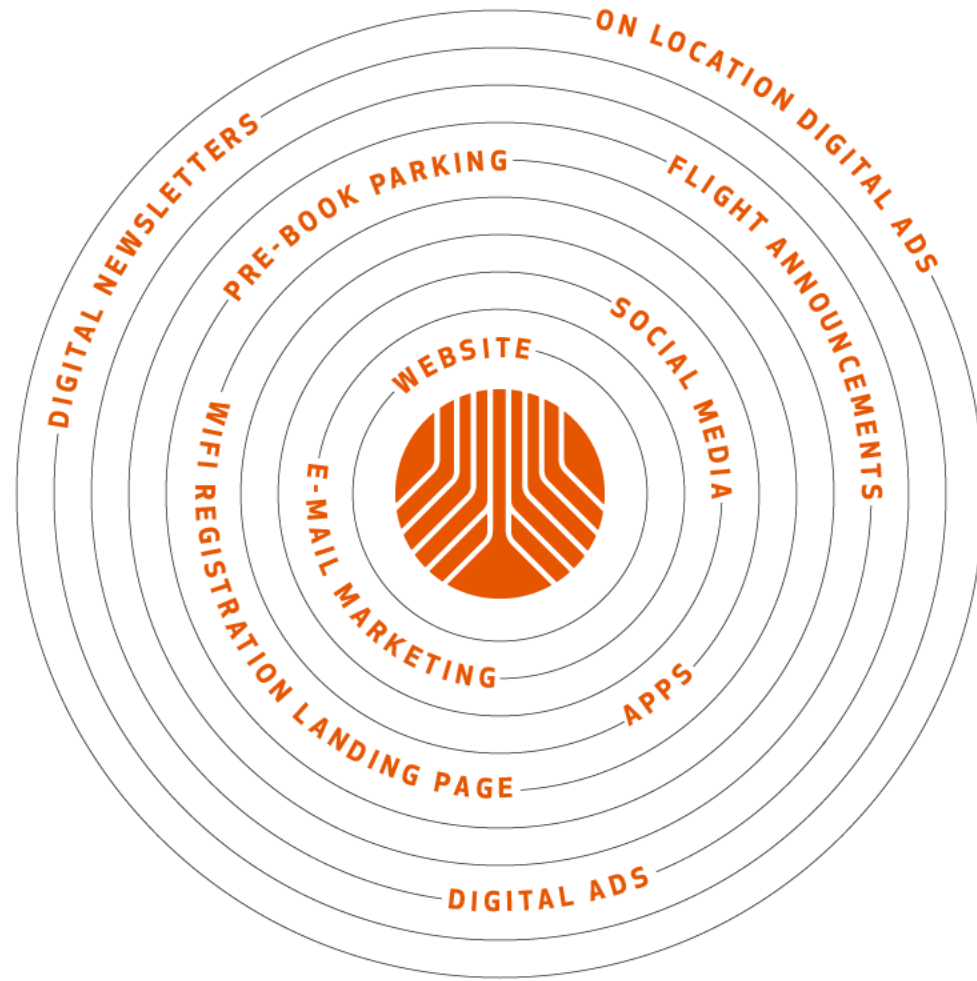
ISAVIA

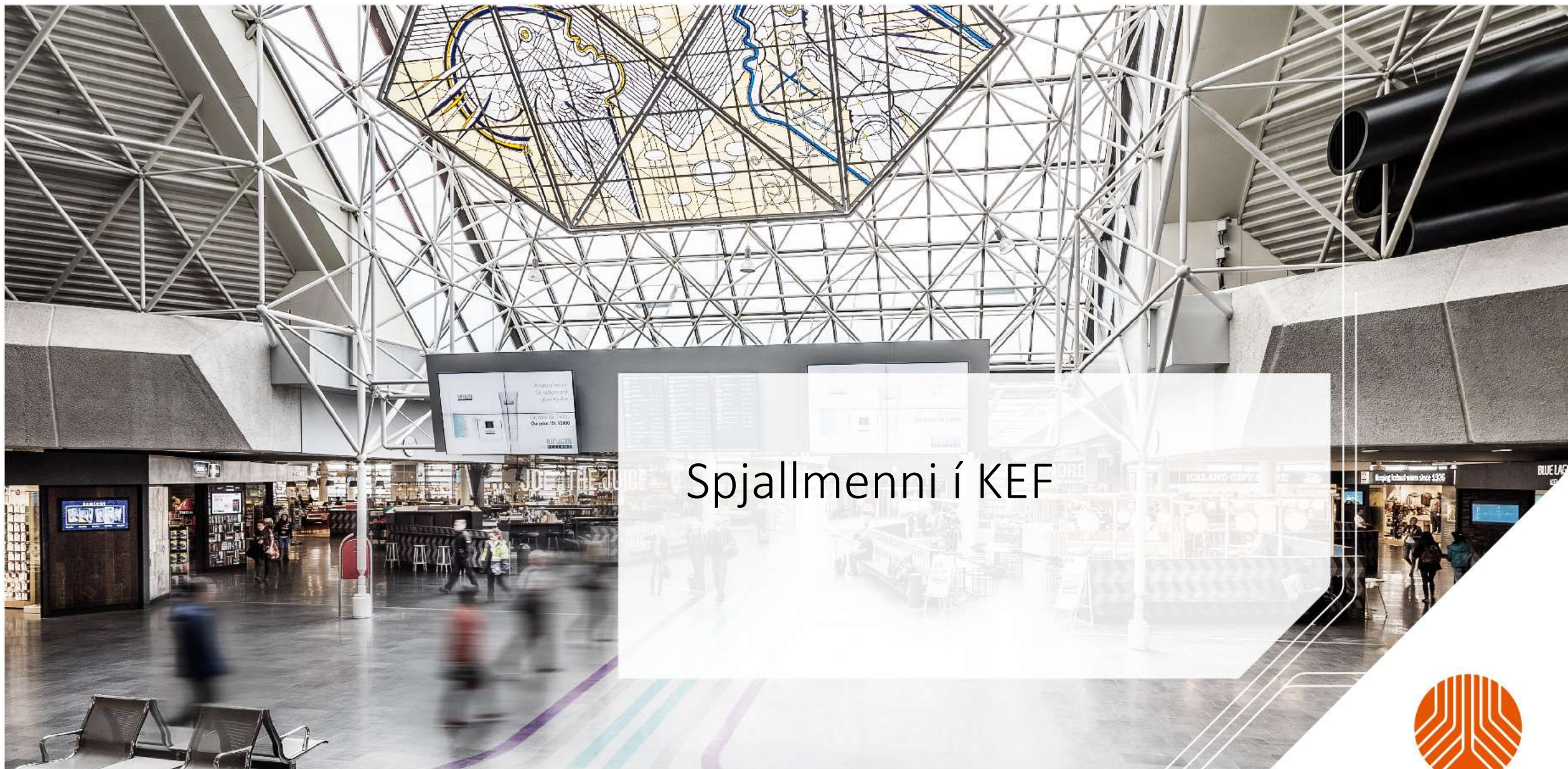
ISAVIA

- Rekstur flugvalla
 - Alþjóðaflugvellir
 - Innanlandsflugvellir
- Flugleiðsaga
 - Á flugvöllum
 - Í flugstjórnarsvæðinu
- Starfsfólk um 1.400 með dótturfélögum



Stafræn vegferð hjá isavia





Spjallmennni í KEF



ISAVIA

Hvað er Spjallmenni? (Chatbots)

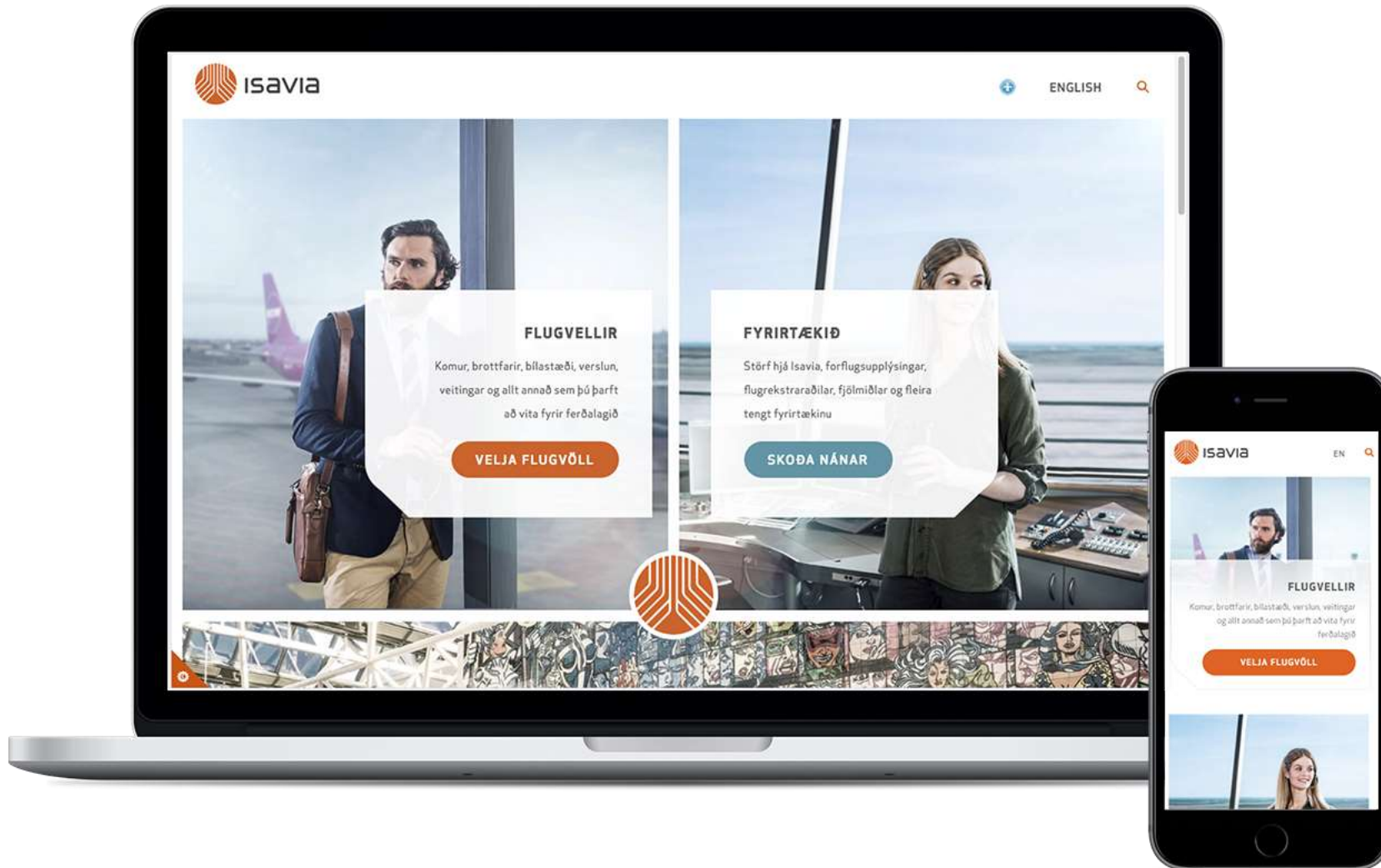
- Spjallmenni er hugbúnaður sem tengdur er við spjallforrit samfélagsmiðla s.s. Facebook messenger, sem hannaður er til að hafa sjálfvirk samskipti við fólk.
- Viðeigandi skilaboð á viðeigandi tíma – á forsendum notandans

- / “In 2020 for the first time in history, there will be MORE mobile messaging app users than social network users.”
- / Rannsóknir hafa sýnt að aðeins 20% einstaklinga á aldrinum 18 - 29 ára kjósa að eiga samskipti í gegnum síma á meðan 61% þeirra kjósa frekar að eiga samskipti í form textaskilaboða.
- / Með því að nýta sér þessa möguleika geta fyrirtæki mætt kröfum neytenda um skjót og skýr svör, þar sem neytandinn vill helst eiga samskipti.



*Morning consult, Business Insider og Sahara

finndu flugið þitt á vefsíðu KEF



www.isavia.is /
www.kefairport.is

Allir flugvellir á
Íslandi á einum
stað



ÍSLENSKU
VEFVERÐLAUNIN



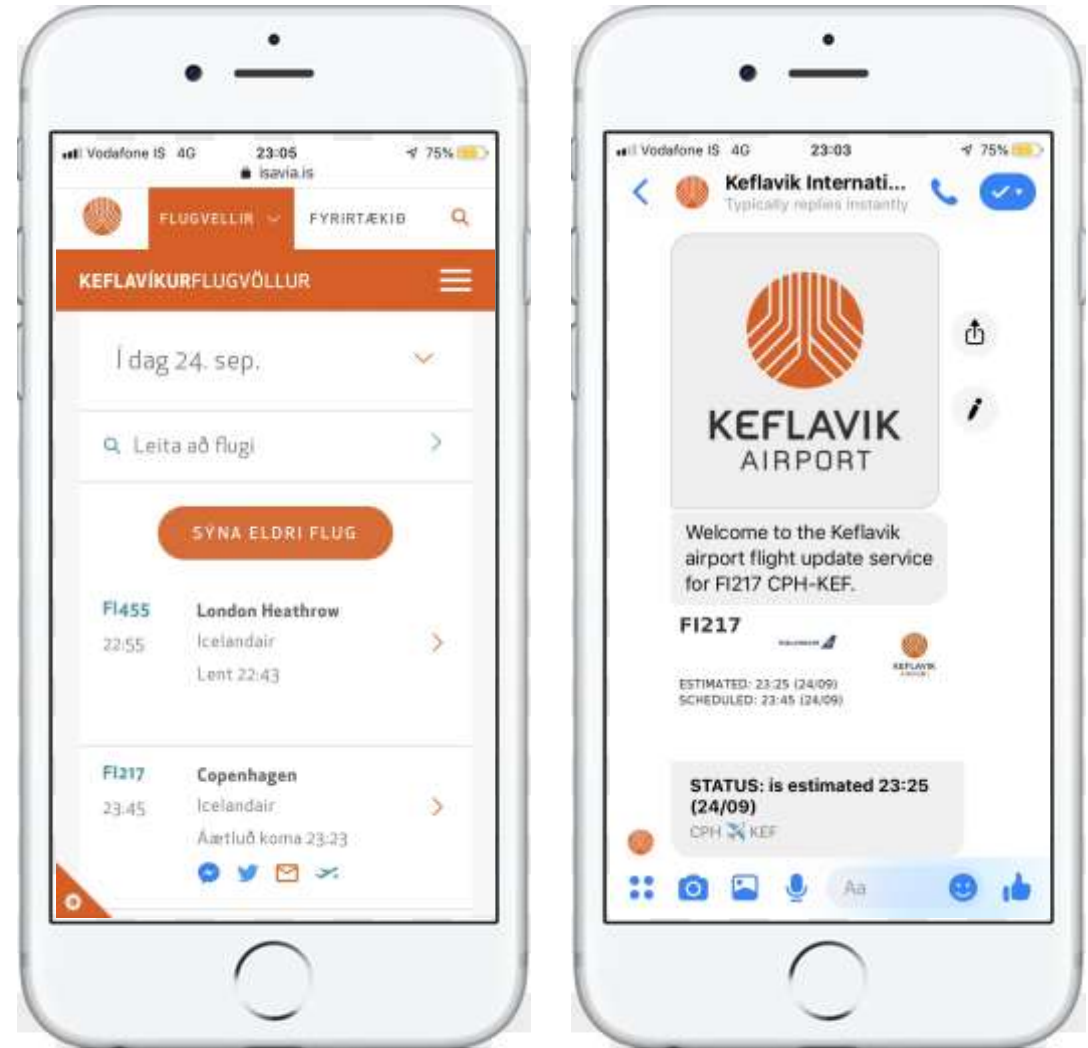
Staða flugs í rauntíma

/ Komur

- Áætlaður tími (getur breyst ört t.d. vegna veðurs)
- Lendingartími
- Komin að flugstöð
- Töskur komnar á belti

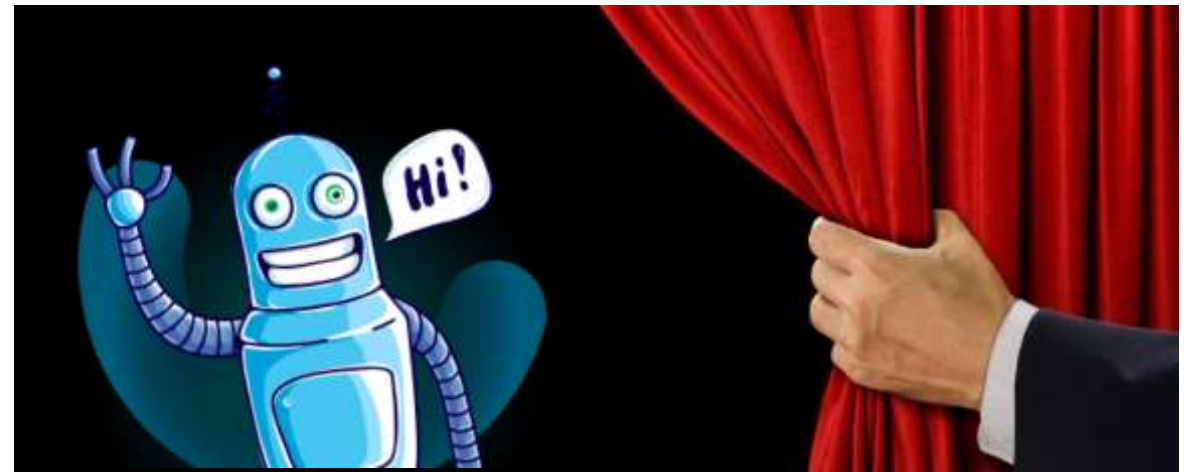
/ Brottfarir

- Áætlaður tími (getur breyst ört t.d. vegna veðurs)
- Hlið opið / Fara að hliði
- Lokaútkall
- Hlið lokað
- Farin í loftið



spjallmennið á bakvið tjöldin

- / Vefþjónusta tengd við flugupplýsingakerfi Isavia og Biztweet á Írlandi sem vinnur á móti Facebook
- / Flugþjónustuaðili slær inn stöður hverju sinni – að mestu sjálfvirkt



Markmið og ávinningur

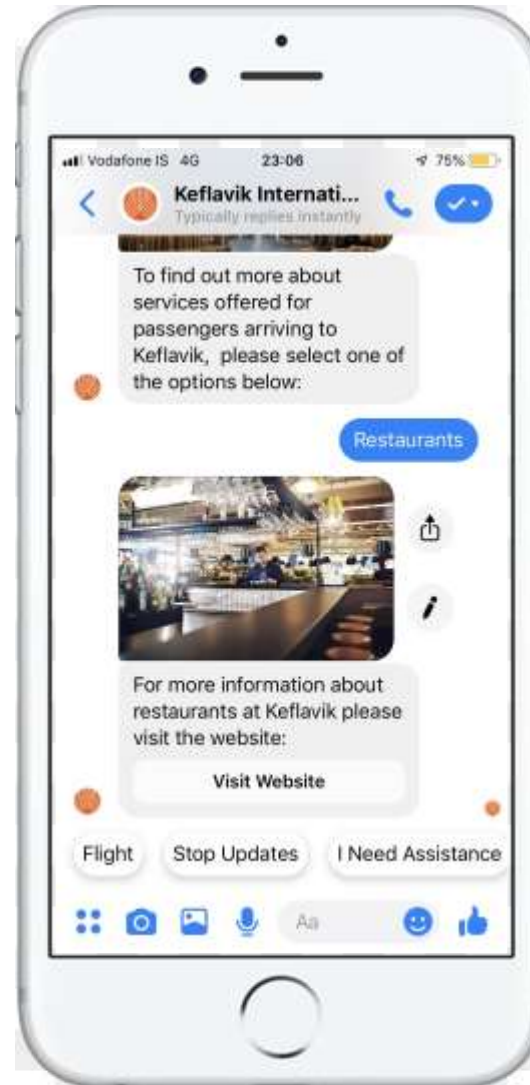
- Gríðarleg farþegaaukning - möguleikar á stýringu flæðis
- Þægindi og lágmarka stress hjá farþegum
- Spara tíma fólks
- Samræmist stefnu Isavia – Hluti af góðu ferðalagi

/ Dæmi um notkun:

- Aðstandendur að sækja út á völl
- Farþegar í flugstöð á leið út
- Ferðapjónustuaðilar sem eiga von á hópum eða eru að sækja farþega

Vísanir á þjónustu og verslun

- Vísar yfir á þjónustu í boði á flugvellinginum
 - Veitingastaðir
 - Verslanir
 - Gjaldeyrisviðskipti
 - Beint samband við farþegaþjónustu





Markaðssetning



ISAVIA

Gamla góða textavarpið

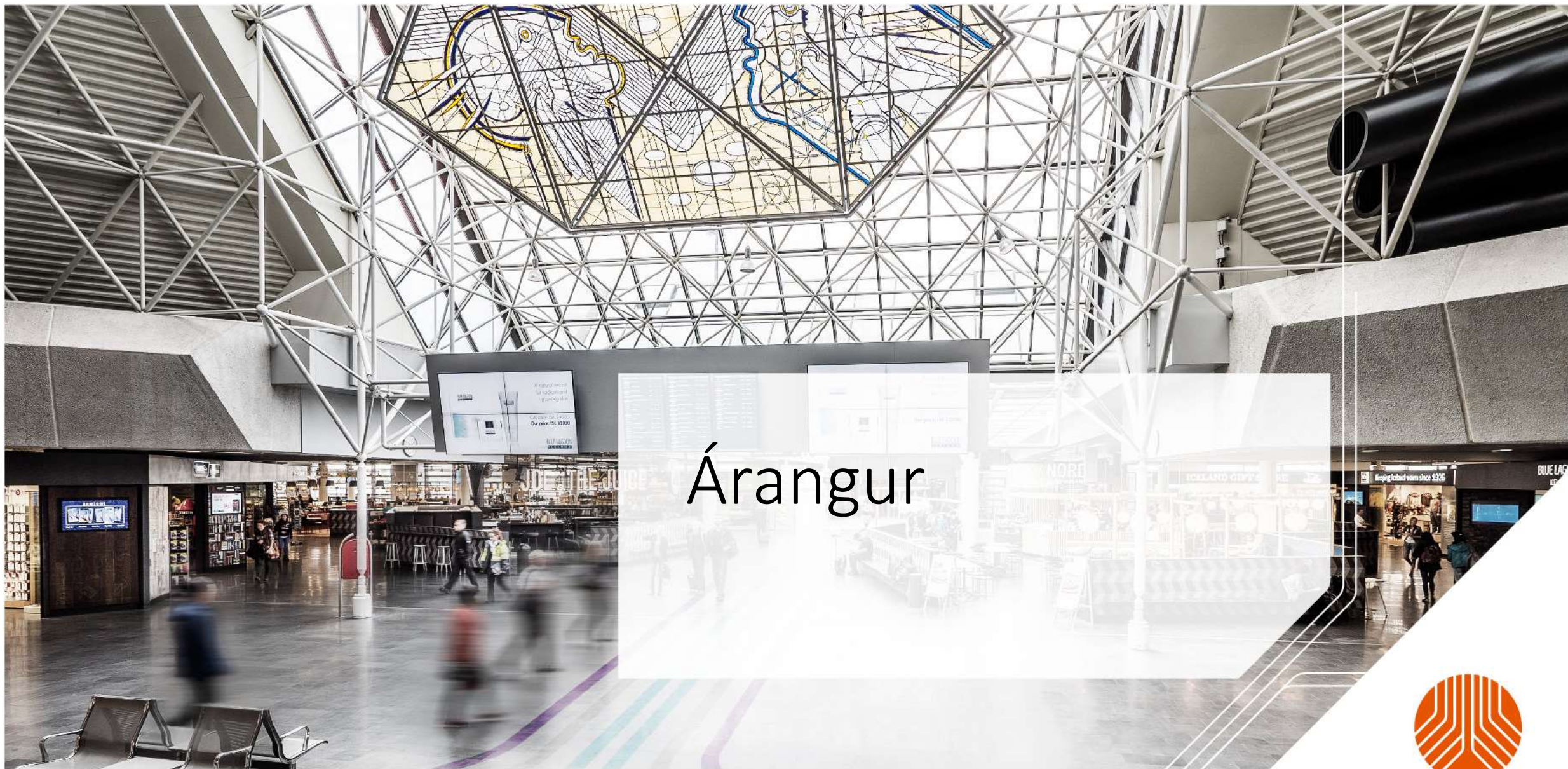
- Textavarp.is
 - Brottfarir: 421
 - Komur: 420
- Minnka bilið á milli yngra fólks og eldra
- Nintendo og textavarpið



KEFLAVÍKURFLUGVÖLLUR

KOMUTÍMAR

FLUG/ FLIGHT	FRÁ/ FROM	ÁETLUN/ SXA	RAUN/ ETA	ATH/ COMMENTS
FI431	Glasgow	15:00	14:39	Confirm.
FI501	Amsterdam	15:10	14:45	Confirm.
FI555	Brussels	15:15	14:59	Confirm.
FI451	London Heat	15:10	15:03	Confirm.
FI507	Amsterdam	15:05	15:08	Confirm.
NY5511	Belfast Cit	15:35	15:09	Confirm.
FI549	Paris Orly	15:40	15:18	Confirm.
FI319	Oslo	15:25	15:19	Confirm.
FI543	Paris CDG	19:40	15:20	Confirm.
FI205	Copenhagen	19:10	15:22	Confirm.
	Hamburg	15:44	15:27	Confirm.
	Frankfurt	15:44	15:27	Confirm.

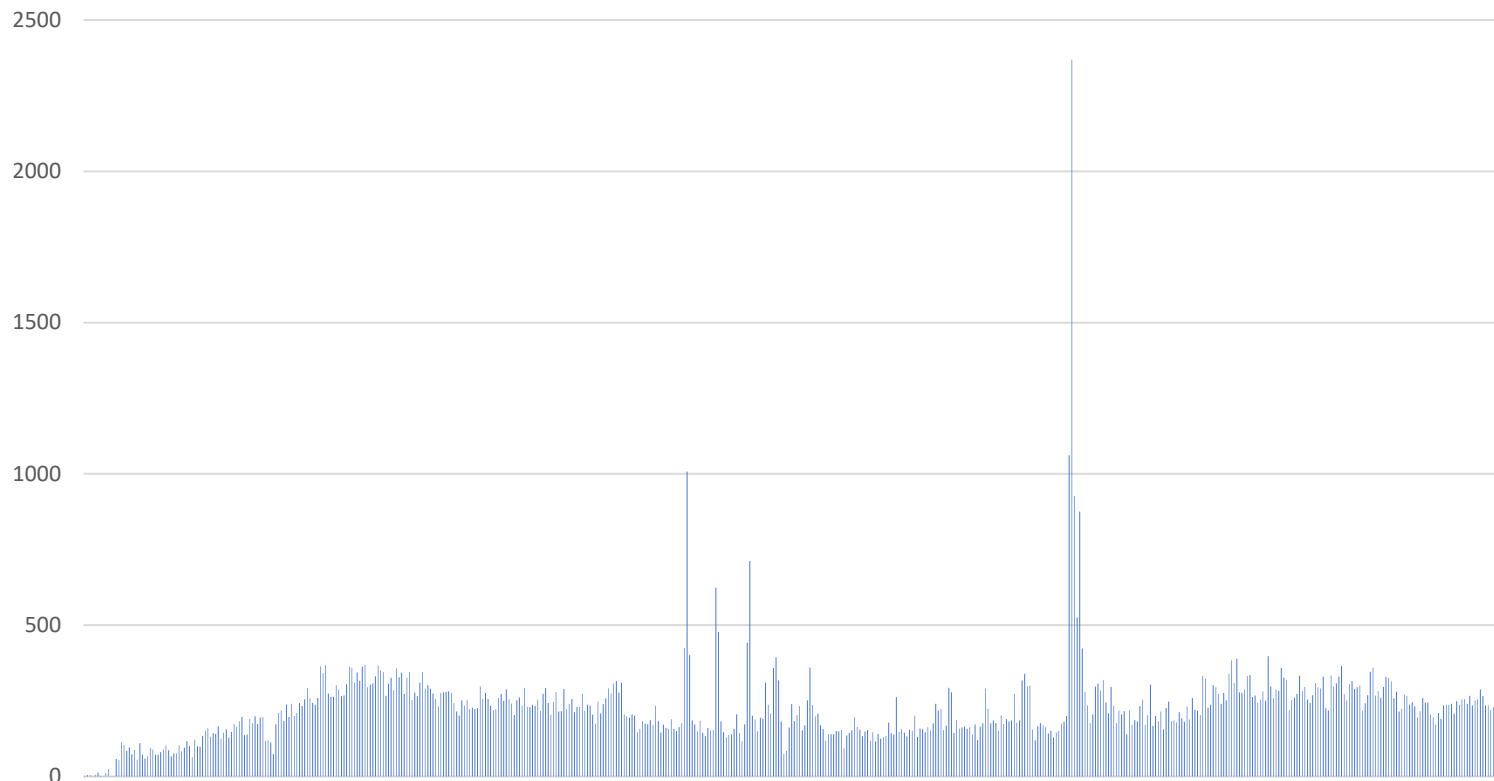


Árangur



ISAVIA

Fjöldi skráninga frá apríl 2018



Apr 2018 – Sept 2019

123.000 skráningar

Að jafnaði 200-400 á dag

**Allt upp í 500% fleiri
skráningar í þegar veður eru
slæm og tafir á flugi**



Áskoranir

- Þjónustuaðilar flugfélaga þurfa að vera á tánum
- Inbox KEF á Facebook fyllist – venjulegar fyrirspurnir drukkna
- Eftirlit var óstöðugt en orðið betra



Enn fleiri möguleikar

- Mílanó flugvellir ganga enn lengra í gervigreindinni
 - Spjallmennið nemur bæði skrifaðar setningar og tal
 - Hægt að gefa spjallmenninu einkunn
 - Biðtímar t.d. öryggisleit og vegabréfaeftirliti
 - Vildarþjónusta í verslun og þjónustu

Milano 
Malpensa

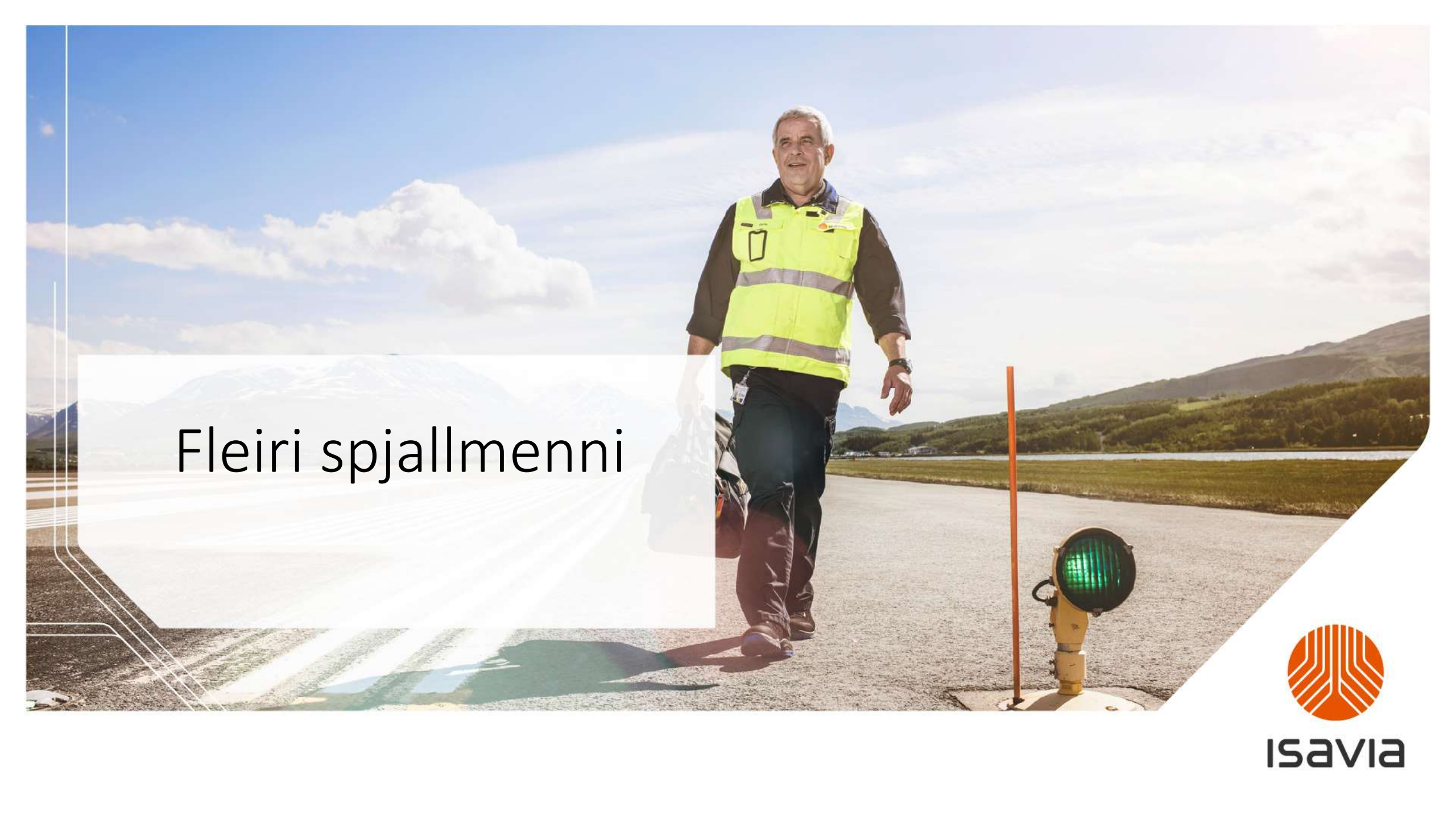
/ Fleiri möguleikar

- Beina vefauglýsingum inn í spjallmennið í staðinn fyrir vefsíðu
- Pöntun / bókun á vörum og þjónustu
- Skoða opnunartíma
- Sýna matseðil/vörubækling
- Einfalt spurt og svarað
- Mynda markhóp út frá svarendum
- Gefa afslætti
- Ýmsir leikir s.s. spurningaleikir

Næstu skref

- Reykjavík-, Akureyrar-, Egilsstaða-, og Ísafjarðarflugvöllur fyrir áramót
- Í skoðun að þróa enn frekar



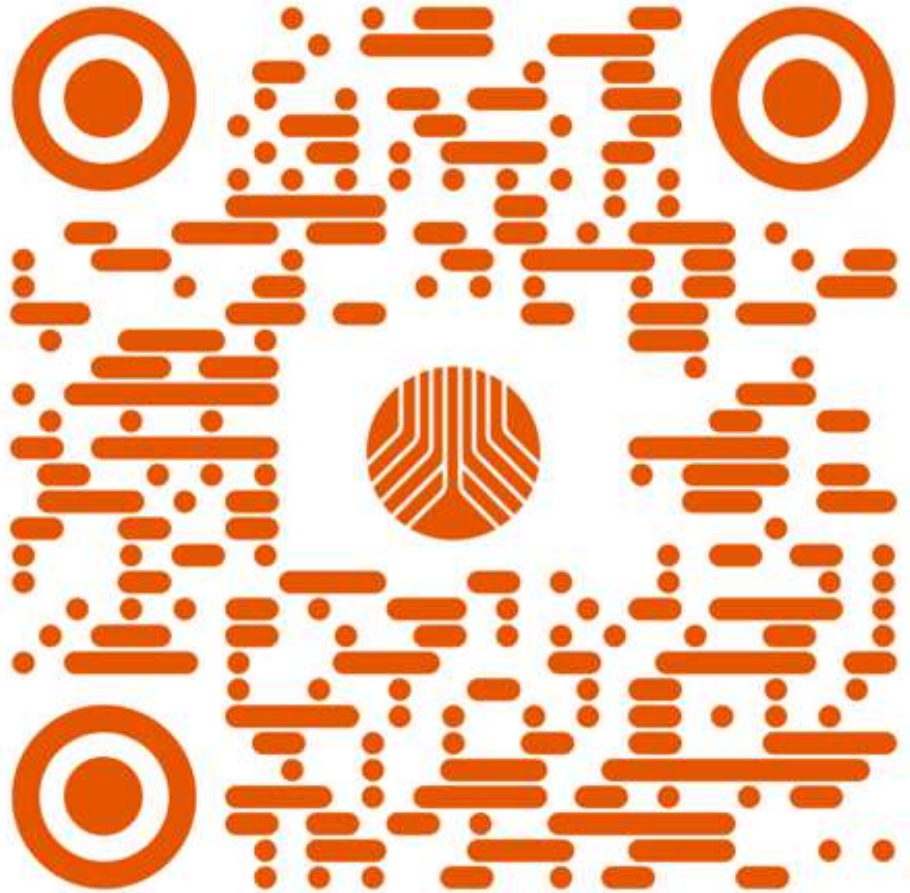
A man in a high-visibility yellow vest and dark clothing is walking towards the camera on a paved road. In the foreground, there is a green traffic light on a yellow base. The background shows a landscape with green fields, a body of water, and mountains under a blue sky with white clouds. A semi-transparent white box is overlaid on the left side of the image, containing the text 'Fleiri spjallmennni'.

Fleiri spjallmennni



ISAVIA

Messenger QR kóði – beinir notendum inn í prófíl fyrirtækja



/ Opnið myndavélina á símanum og
skannið kóðann



Takk!

www.kefairport.is

