



Pressmeddelande 2015-10-27

Kundupplevelsen i fokus när Emirates inför smart teknologi i hela organisationen

Emirates Group planerar en total förändringsprocess av hela sin organisation där data och smart teknologi blir hjärtat i koncernens verksamhet. Målet är att omvandla alla affärsprocesser i flygbolaget Emirates och servicebolaget dnata för att skapa en branschledande och teknikdriven koncern med kundens reseupplevelse i centrum.

Som första flygföretag i världen gör Emirates Group en total förändring av hela sin verksamhet där smart teknologi, big data och realtidsanalyser skapar helt nya affärsprocesser. Nytankandet ska genomsyra allt från resebokningar online till alla administrativa funktioner. Emirates Group blir därmed branschens första teknikfokuserade reseföretag som siktar på att omdefiniera kundupplevelsen.

Den genomgripande förändringsstrategin kommer att skapa fördelar i alla affärsområden i företaget, från kundupplevelsen till de kommersiella och administrativa funktionerna.

– Även om det här initiativet skapar oerhörda fördelar över alla affärsenheter, så är vårt yttersta mål att på ett intelligent sätt omdefiniera kundupplevelsen genom att utveckla en personlig relation med varje kund på ett sätt som aldrig har gjorts tidigare inom tjänstesektorn, säger Sir Tim Clark, VD för Emirates Airline.

Han fortsätter:

– För att det här ska fungera så måste vi förändra alla funktioner i företaget och den här nya förändringsstrategin kommer att lägga den grund vi behöver. Vi tar djärva grepp för att undersöka ny teknik och idéer som kan identifiera nya möjligheter, både för stegvisa förbättringar men även för mer omvälvande förändringar i vår affärsmodell. Big data, prediktiv analys, artificiell intelligens, maskininlärning, robotik, crowd sourcing och samarbeten, är sådana områden som vi tänker oss att använda för att införa en struktur för kontinuerlig innovation och förnyelse.

Nytt team ska leda förändringsprocessen

För att genomföra omvandlingen har Emirates Group inrättat ett centraliserat team för Enterprise Change Management. Gruppen kommer att ledas av en erfaren högre chef med mandat, resurser och finansiering för att driva denna långsiktiga strategiska förändring genom hela organisationen.

– Den unika kompetens vi letar efter för att leda teamet och hela vårt initiativ, innebär att vi kommer att söka globalt för att hitta de bästa kandidaterna, tillägger Sir Tim.

– Vi behöver någon som är extremt resultat- och leveransfokuserad. Personen är en stark ledare med lång erfarenhet av storskaliga koncernförändringar och en stark övertygelse om teknologins kraft för att forma affärsstrategier.

Emirates Group

Emirates Group har spänt sina vingar över alla delar av resor och turism för att bli en ledande global koncern inom sitt område. Med en av de yngsta flottorna i luften och med mer än 500 internationella utmärkelser för hög kvalitet, är Emirates airline en av två viktiga divisioner i koncernen.

Den andra delen är dnata, som tillhandahåller marktjänster, cargo, resor, IT-lösningar och catering. Bolaget grundades 1959 och är i dag en av världens största kombinerade leverantör av luftfartstjänster med en global närvaro i hela 74 länder.

Emirates airline och dnata drivs framåt av sin gemensamma styrka och de två har utvecklats i en fenomenalt snabb takt och gjort Emirates Group till en enorm organisation med mer än 50 varumärken som sysselsätter över 75 000 personer.

För mer information och mediekontakter:

Lars-Ola Nordqvist, mobil 070-689 11 20, lars@comvision.se

Elin Norlin, mobil 070-279 86 40, elin@comvision.se

Emirates, ett av de snabbast växande flygbolagen i världen, har fått mer än 500 internationella priser och utmärkelser för hög kvalitet. Emirates flyger till 147 destinationer i 79 länder över sex kontinenter, och är världens största flygbolag räknat i sittplatskilometer. Emirates flyger med 241 wide body-maskiner av typ Airbus och Boeing, inklusive 67 av branschens modernaste Airbus A380. Emirates har lagt den största ordern i flyghistorien på 150 Boeing 777 och 50 Airbus A380 till ett värde av 99 miljarder US dollar. Totalt har Emirates order på 267 nya flygplan, till ett värde av mer än 128 miljarder US dollar.

För mer information besök www.emirates.se