

## **#LIFEINHEL Media erreicht über 2 Milliarden Menschen Der Flughafen Helsinki macht einen weiteren Sprung in der Kundenerlebnisentwicklung**

*Im Rahmen der Kampagne #LIFEINHEL lebte der Chinese **Ryan Zhu** freiwillig 30 Tage am Flughafen Helsinki in Finnland. Bis jetzt stießen 2,2 Milliarden Menschen über Social-Media-Beiträge und Hunderte von Medienberichten auf sein Abenteuer. Basierend auf Ryans Abschlussbericht wird der Flughafen das reibungslose Reisen seiner Passagiere noch weiter entwickeln.*

„Wir am Flughafen Helsinki haben eine beeindruckende Erfolgsbilanz in der kontinuierlichen Entwicklung der Kundenerfahrung. Dieses Mal wollten wir eine umfangreiche Einsicht davon haben, wie ein internationaler Transitpassagier uns sieht“, erklärt **Katja Siberg**, Senior Vice President für Marketing und Kommunikation bei Finavia, der Betreiber des Flughafens Helsinki.

Die Initiative #LIFEINHEL betonte die Tatsache, dass der Flughafen Helsinki der führende Flughafen in Nord-Europa ist. „Wir sind das Top-Drehkreuz für die Verbindung zwischen Asien und Europa. Gleichzeitig bereiten wir uns auf 30 Millionen Passagiere pro Jahr vor und behalten gleichzeitig unsere Position als bevorzugter Flughafen bei“, sagt Siberg.

### **Größere Terminalfläche, neue Dienstleistungen zur Überwindung von Sprachbarrieren und vielleicht etwas chinesische Küche.**

In seinem Abschlussbericht gibt Ryan dem Flughafen Helsinki eine Gesamtbewertung von 4,5 von 5 Punkten. Sicherheit und Transferzeiten beispielsweise erhielten volle Punktzahl.

„Wir sind natürlich sehr zufrieden mit Ryans Bewertung, aber die wertvollste Einsicht liegt dort, wo es noch Spielraum für Verbesserungen gibt. Wir teilen zum Beispiel seine Ansichten bezüglich des Platzmangels und der chinesischen Küche. Ich freue mich, mitteilen zu können, dass wir mit unserem umfangreichen Entwicklungsprogramm in Höhe von 900 Millionen Euro die Terminalfläche um 45 % vergrößern werden, wodurch wir unser Angebot an Speisen, insbesondere in der asiatischen Küche, erweitern werden.“

Ryan schlägt auch vor, dass noch mehr Service-Personal mit guten Sprachkenntnissen eingestellt werden könnte. Mit dessen Hilfe könnten die Touristen mehr über die Speisen erfahren, die sie essen und über die Produkte, die sie am Flughafen kaufen. Siberg verspricht, dass Finavia auch diese Angelegenheit prüfen wird. Sie erinnert uns daran, dass der Flughafen Helsinki zum Beispiel bereits chinesisches Kundendienstpersonal aufgebaut hat. Darüber hinaus stehen E-Übersetzer in mehreren Sprachen zur Verfügung, ganz zu schweigen von Warmwasserspendern, die speziell für asiatische Passagiere konzipiert wurden, sowie die Zahlungssysteme AliPay und UnionPay.

### **Die Kampagne war eine gute Investition**

„Als wir uns entschieden, über Ryans Erfahrungen mit kurzen täglichen Videos zu berichten, sind wir ein Risiko eingegangen. Selbstverständlich hatten wir keine Kontrolle darüber, was er und andere wichtige Meinungsmacher in den sozialen Medien veröffentlichen würden. Aber ehrliche und offene Kommunikation ist unsere Kernpolitik und unser Kernunternehmenswert. Und wenn es Ryan nicht gefallen hätte, wäre er mit dem nächsten Flug zurück nach China geflogen. Aber es hat sich alles gelohnt!“, sagt Siberg.

Siberg verweist auf die unerwarteten Ergebnisse von #LIFEINHEL. Bis jetzt haben über 450 Medien auf der ganzen Welt Ryans Abenteuer gecovered. Die gesamte Reichweite der Medien zeigt eine beeindruckende Zahl von 2,2 Milliarden mit rund 10 Millionen Video-Aufrufen auf der ganzen Welt.

„Wir freuen uns sehr, dass #LIFEINHEL Menschen weltweit beschäftigt hat, unter anderem in China, den USA, Japan, Großbritannien, Australien, den Philippinen, Russland, Spanien, Italien, Deutschland, Schweden und natürlich in Finnland. Inspiriert von all diesen Enthusiasten planen wir nun, eine Zusammenstellung über alle Episoden von Ryans Leben auf dem Flughafen Helsinki herauszugeben“, sagt Siberg.

**Ryans Abschlussbericht:** <https://lifeinhel.tv> > Pressemappen

**Alle #LIFEINHEL-Episoden:** <https://lifeinhel.tv>

**Verfügbare Fotos und Informationen für Presse Zwecke:** <https://lifeinhel.tv> > Pressemappen

**Weitere Informationen:** Finavia Communications, Medienreferat, [comms@finavia.fi](mailto:comms@finavia.fi)

\*\*\*

**#LIFEINHEL**, eine disruptive Content-Marketing-Kampagne, die Reality-TV, Gameshows und Social Media miteinander kombiniert. Sie fand vom 10. Oktober bis 8. November 2017 am Flughafen Helsinki und in sozialen Medien statt. Während #LIFEINHEL hat der Chinese **Ryan Zhu** in einem kleinen Häuschen für 30 Tage am Terminal 2 gewohnt. <https://lifeinhel.tv>

Der **Flughafen Helsinki** ist der führende nordeuropäische Transitflughafen für den Fernverkehr und bedient 2017 über 18,5 Millionen Passagiere. Finavia, der Betreiber des Flughafens Helsinki, bietet und entwickelt Flughafendienstleistungen in Finnland mit den Schwerpunkten Sicherheit, Kundenorientierung und Kosteneffizienz. Finavias umfassendes Netzwerk von 21 Flughäfen ermöglicht internationale Verbindungen zu verschiedenen Teilen Finnlands. [www.finavia.fi](http://www.finavia.fi)