

#LIFEINHEL når över 2 miljarder människor

Helsingfors-Vanda flygplats når nya höjder med bättre kundupplevelser

*Inom kampanjen #LIFEINHEL bosatte sig kinesiske **Ryan Zhu** på Helsingfors-Vanda flygplats i Finland i 30 dagar. Hittills har nära 2,2 miljarder människor hört talas om hans äventyr via sociala medier och hundratals andra mediepubliceringar. Med hjälp av Ryans slutrapport ska flygplatsen nu utvecklas för att göra upplevelsen ännu smidigare och bättre för resenärerna.*

”På Helsingfors-Vanda flygplats har vi stor erfarenhet av att ständigt förbättra kundupplevelsen. Den här gången ville vi ha en fördjupad förståelse av hur en internationell resenär på genomresa upplever oss”, förklarar **Katja Siberg**, Senior Vice President för marknadsföring och kommunikation på Finavia, som driver Helsingfors-Vanda flygplats.

#LIFEINHEL satte fokus på Helsingfors-Vanda flygplats som den ledande flygplatsen i norra Europa. ”Vi är det viktigaste navet som knyter ihop Asien och Europa. Nu förbereder vi oss för att ta emot 30 miljoner resenärer per år och fortsätta vara en attraktiv flygplats”, säger Katja Siberg.

Mer svängrum, nya språktjänster och kanske lite kinesisk mat

I sin slutrapport ger Ryan Helsingfors-Vanda flygplats ett helhetsbetyg på 4,5 av 5. Säkerhetsupplevelsen och transfertiderna var två av de faktorer som fick full pott.

”Vi är förstås mycket glada över Ryans siffror, men det allra viktigaste var att vi fick reda på vad vi kan bli bättre på. Vi håller till exempel med om att det är trångt, och det är ont om kinesisk mat. Därför är jag väldigt glad över att vi nu satsar 900 miljoner euro på ett utvecklingsprogram som ökar terminalutrymmet med 45 %, och vi kommer att bredda vårt matutbud – framför allt inom de asiatiska köken”, säger Katja Siberg.

Ryan föreslår också att mer servicepersonal med olika språkkunskaper ska anställas. Med deras hjälp skulle turisterna lättare få veta mer om maten de äter och varorna de köper på flygplatsen. Katja Siberg lovar att Finavia ska titta på detta också, samtidigt som hon påminner om att Helsingfors-Vanda flygplats redan har till exempel kinesisk kundtjänstpersonal. Dessutom finns det automatiska översättningstjänster för flera olika språk, varmvattenreservoarer speciellt med tanke på asiatiska resenärer, och det går att betala med AliPay och UnionPay.

Kampanjen var en lyckad investering

”Vi tog en risk när vi bestämde oss för att göra korta videospelningar med Ryan varje dag. Vi hade förstås ingen kontroll över vad han och andra nyckelpersoner skulle lägga upp på sociala medier, men ärlighet och öppen kommunikation är våra ledord och grundläggande företagsvärden. Dessutom – om Ryan inte hade trivts här hade han tagit första bästa flyg tillbaka till Kina. Men satsningen lönade sig!”, säger Katja Siberg.

Hon syftar på den fantastiska spridning som #LIFEINHEL har fått. Hittills har över 450 medier i hela världen rapporterat om Ryans äventyr. Totalt har hela 2,2 miljarder människor nåtts, med ungefär 10 miljoner videovisningar världen över.

”Vi är jätteglada att #LIFEINHEL har engagerat människor över hela världen, bland annat i Kina, USA, Japan, Storbritannien, Australien, Filippinerna, Ryssland, Spanien, Italien, Tyskland, Sverige – och förstås Finland. Alla de här entusiasterna har inspirerat oss så mycket att vi nu planerar att ge ut en samling med alla avsnitt av Ryans liv på Helsingfors-Vanda flygplats”, säger Katja Siberg.

Ryans slutrapport: <https://lifeinhel.tv> > Media Kit

Alla avsnitt av #LIFEINHEL: <https://lifeinhel.tv>

Pressinformation och bilder: <https://lifeinhel.tv> > Media Kit

Ytterligare information: Finavias kommunikationsavdelning, Media Desk, comms@finavia.fi

#LIFEINHEL – en nyskapande marknadsföringskampanj med element från reality-tv, tävlingsprogram och sociala medier – pågick mellan 10 oktober och 8 november 2017 på Helsingfors-Vanda flygplats. Under #LIFEINHEL bodde **Ryan Zhu** från Kina i en liten stuga på terminal 2 i 30 dagar. <https://lifeinhel.tv>

Helsingfors-Vanda flygplats är norra Europas ledande transitflygplats för långdistansflyg, med över 18,5 miljoner resenärer år 2017. Helsingfors-Vanda flygplats drivs av Finavia, som tillhandahåller och utvecklar flygplatstjänster i Finland med fokus på säkerhet, kundorientering och kostnadseffektivitet. Finavias omfattande nätverk med 21 flygplatser gör att internationella resenärer enkelt kan nå många olika delar av Finland. www.finavia.fi