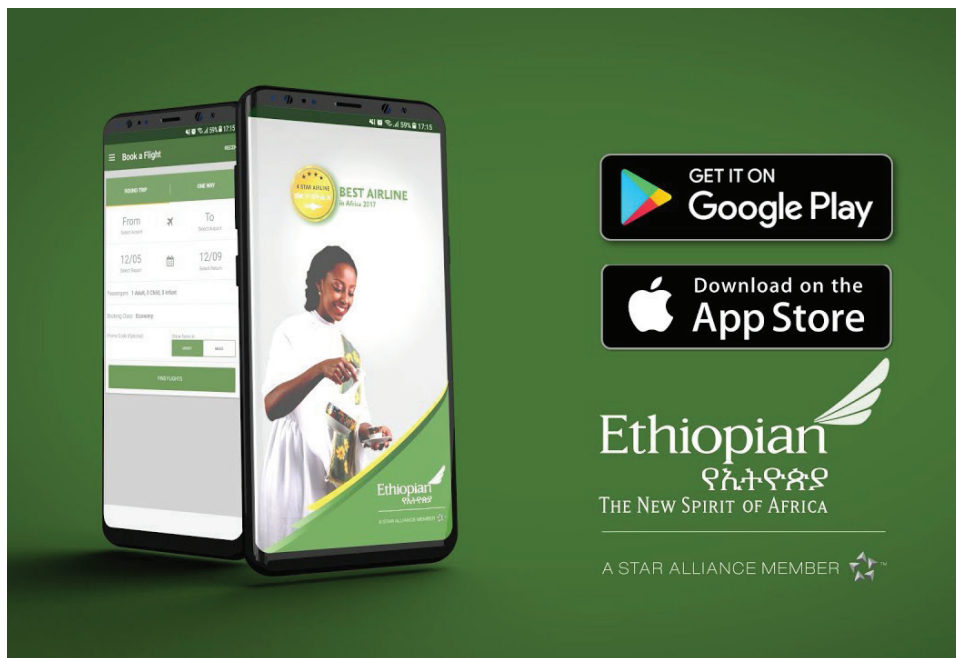


In the palm of your hand

Dans la paume de votre main



After a thorough examination of potential solutions, we decided to develop the mobile app using our in-house technical team. However, we lacked the technology necessary to build the app, therefore, we turned to our technology partner, Sabre, for assistance.

Finding the right solution

While traditional web services proved to be complex and required a steep learning curve, our project team found another method to develop the mobile app. Through our partnership with Sabre, we learned about SabreSonic Digital Connect. API-based Digital Connect enabled us to achieve faster speed to market with new digital experiences. It offers streamlined API management and flexibility and can easily enable optimised and personalised customer experiences across all digital points of sale including web, mobile web and mobile apps.

The solution is an orchestrated service that exposes key capabilities of Sabre's e-commerce platform as APIs while abstracting its underlying architecture and infrastructure.

Simply put, it enabled us to develop our own user interface, leveraging the capabilities offered by Digital Connect APIs.

For us, Digital Connect was a most-awaited platform that provided a foundation to execute our digital-solution strategies. It enabled our developers to build a robust mobile app that delivers a seamless customer experience. It is open, well documented and orchestrated with a

Most people these days don't leave home without their smartphone. In fact, most people don't go anywhere without some type of smart device. We have become accustomed to using our smart devices to glean a variety of information wherever we are, whenever we want or need it.

Airline customers are no different. They have come to rely on their smart devices to guide them through their entire travel journey.

At Ethiopian Airlines, we want to be on that journey every step of the way with our customers. Therefore, in a quest to boost the overall customer experience and improve direct sales, in late 2017, we set out to introduce a mobile app with numerous

local and international payment options, along with many other customer-centric, self-service features.

From the start, we outlined specific criteria for the initiative:

1. It would be built on top of a platform as one of the pillars of Ethiopian's ICT (information and communication technologies) strategy.
2. The platform would be based on orchestrated, open, discrete application programming interfaces (APIs).
3. The open APIs must be easy to understand and ready for accelerated innovation cycles by in-house technical resources, especially with customer-facing products.



Author | Auteur:
Miretab Teklaye,
Director Digital,
Ethiopian Airlines

light-weight message format. It covers all key customer touchpoints across the entire customer journey including booking, payment, ticketing, management of bookings and check-in services. The services are discrete, which enable us to create a self-organised, agile team for similar future developments.

Building the app

We wanted to develop a mobile app with basic services that would accept conventional credit cards. At the same time, we wanted to give our customers a high-quality, easy-to-navigate experience. Using our app, they can easily book flights, check-in and download their boarding pass, manage their trip from beginning to end and make purchases through simple and easily manageable payment options.

It took two months to build, which we believe is the fastest any airline has developed a commercial application from scratch. The Digital Connect platform helped us significantly reduce time to market and define the customer experience without any dependency from an external party. The services are straight forward, and we haven't had problems, even when we assigned less-experienced employees. As we state on our website, one of our most valuable missions is to ensure Ethiopian Airlines is the airline of choice to its customers, the employer of choice to its employees and the investment of choice to its owners. Building our mobile app helps us stay true to our mission, as well as helps

solidify our position as 'The Best Airline in Africa,' a prestigious award we have received from AFRAA for seven consecutive years.

The benefits

The platform enabled us to launch new distribution channels through the mobile app, with speedy time to market, increased revenue and improved customer satisfaction.

In terms of revenue, the mobile app achieves up to 7 percent of the monthly penetration of systemwide sales.

Customers are enjoying the experience, which has been incrementally deployed with potential features to continually improve the customer experience. The number of downloads since the launch of the app has reached more than 400,000.

The platform gives us the freedom and flexibility to integrate various payment options. In fact, we were the first Africa-based airline to integrate Alipay, the largest mobile and online payment platform in China.

Future innovations

We positioned Digital Connect as a core for innovation of various initiatives, especially to quickly adopt technology



Ethiopian Airlines' mobile app boosts customer satisfaction and revenues.

The airline is among the first to use Sabre's one-of-a-kind technology for mobile experiences.

and address business trends related to customer experience. Our airline innovation programme projects, which are designed on top of Digital Connect, include airline-domain-based chatbots for booking, check-in and the contact centre; as well as NDC-based APIs for potential corporate customers, aggregators and online travel agencies.

In addition, our equity partners and subsidiaries that share the same host system will also leverage the API ecosystem for their mobile applications. Our technical team developed Malawian Airlines' mobile application by reusing the existing APIs, which is economical and quick to market.

Basically, as a result of our mobile app, almost anything our customers need during their travels with us is in the palm of their hand. 📱



De nos jours très peu de gens quittent leur domicile sans leur smartphone. En fait, la plupart des gens ne se déplacent pas sans un appareil intelligent quelconque. Nous nous sommes habitués à utiliser nos appareils intelligents pour glaner des informations variées partout où nous sommes, à chaque fois que nous voulons ou en cas de besoin.

Les clients des compagnies aériennes ne sont pas différents. Ils comptent sur leurs appareils intelligents pour les guider tout au long de leur voyage.

A Ethiopian Airlines, nous voulons être à chaque étape de ce voyage avec nos clients. Ainsi, pour stimuler l'expérience globale du client et d'améliorer les ventes directes, à la fin de 2017, nous avons décidé d'introduire une application mobile dotée de nombreuses options de paiement locales et internationales, ainsi que plusieurs autres caractéristiques libre-service centrées sur le client.

D'entrée de jeu, nous avons défini des critères spécifiques pour l'initiative:

1. Elle serait construite sur une plate-forme comme l'un des piliers de la stratégie des TIC (technologies d'information et de communication) d'Ethiopian.
2. La plate-forme serait fondée sur des interfaces de programmation d'applications (API) organisées, ouvertes et discrètes.
3. Les API ouvertes doivent être faciles à comprendre et s'appuyer à des cycles d'innovation accélérée effectués par des ressources techniques en interne, en particulier en ce qui concerne les produits destinés aux clients.

Après un examen approfondi des solutions possibles, nous avons décidé de développer l'appli mobile à l'aide de notre propre équipe technique. Cependant, comme la technologie nécessaire pour construire l'appli



faisait défaut, nous nous sommes tournés vers Sabre, notre partenaire technologique, pour assistance.

Trouver la bonne solution

Les services Web traditionnels s'étant révélés complexes et nécessitant une courbe d'apprentissage abrupte, notre équipe de projet a trouvé une autre méthode pour développer l'appli mobile.

Grâce à notre partenariat avec Sabre, nous avons pris connaissance de SabreSonic Digital Connect.

Digital Connect étant basé sur des API, cela nous a permis de réduire considérablement les délais de mise en marché avec de nouvelles expériences numériques. Il offre une gestion et une flexibilité simplifiées de l'API et peut facilement permettre une expérience client optimisée et personnalisée à travers tous les points de vente, dont le web, le web mobile et les applis mobiles.

La solution est un service organisé qui met en avant les capacités majeures de la plate-forme cybercommerce de Sabre comme API tout en abstrayant son architecture et infrastructure sous-jacentes.

Autrement dit, il nous a permis de développer notre propre interface utilisateur, en tirant parti des possibilités offertes par les API de Digital Connect.

Pour nous, Digital Connect était une plate-forme très attendue qui

a un service de base à la mise en œuvre de nos stratégies de solutions numériques. Il a permis à nos développeurs de créer une application mobile robuste qui offre une expérience client harmonieuse. Il est ouvert, bien documenté et organisé avec un format de messagerie léger. Il couvre tous les points de contact importants pour le client tout au long de son parcours, y compris la réservation, le paiement, la billetterie, la gestion des réservations et les services d'enregistrement. Les services sont discrets, ce qui nous permet de créer une équipe auto-organisée agile pour des développements similaires à l'avenir.

Mise au point de l'appli

Nous voulions développer une application mobile avec des services de base qui acceptent les cartes de crédit conventionnelles. En même temps, nous voulions donner à nos clients une expérience de haute qualité et une interface facile à naviguer. Grâce à notre application, ils peuvent facilement réserver des vols, procéder à l'enregistrement et télécharger

leur carte d'embarquement, gérer leur voyage du départ à l'arrivée et faire des achats grâce à des options de paiement simples et faciles à gérer.

Le développement a pris deux mois, soit, à notre avis, la période la plus courte qu'ait pris la création, à partir de zéro, d'une application commerciale pour une compagnie aérienne.

Appli mobile d'Ethiopian Airlines une plus grande satisfaction des clients et plus de revenus. La compagnie aérienne est parmi les premières à utiliser la technologie unique de Sabre pour des expériences mobiles.

La plate-forme Digital Connect nous a permis de réduire considérablement les délais de commercialisation et de définir l'expérience client sans aucune dépendance d'une partie externe. Les services sont simples, et nous n'avons pas eu de problèmes, même lorsque nous avons assigné des tâches à des employés moins expérimentés.

Comme nous l'indiquons sur notre site, une de nos missions les plus précieuses est de veiller à ce qu'Ethiopian Airlines soit la compagnie aérienne de choix pour ses clients, l'employeur de choix pour ses employés et l'investissement de choix pour ses propriétaires. Disposer de notre appli mobile nous permet de rester fidèles à notre mission, tout en contribuant à consolider notre position de «meilleur transporteur aérien en Afrique», prix prestigieux que nous avons reçu de l'AFRAA pour sept années consécutives.

Les avantages

La plate-forme nous a permis de lancer de nouveaux canaux de distribution via l'appli mobile, avec un temps de mise sur le marché rapide, une augmentation des revenus et une meilleure satisfaction de la clientèle. En termes de revenus, l'appli mobile représente jusqu'à 7% des ventes mensuelles à l'échelle du système.

Les clients apprécient l'expérience, qui a été progressivement déployée avec des fonctionnalités potentielles pour améliorer sans cesse l'expérience client. Le nombre de téléchargements depuis le lancement de l'appli a dépassé 400.000.

La plate-forme nous donne la liberté et la flexibilité d'intégrer diverses options de paiement. En fait, nous sommes la première compagnie aérienne basée en Afrique à intégrer Alipay, la plus grande plate-forme de paiement mobile et en ligne en Chine.

Futures innovations

Nous avons placé Digital Connect au cœur de diverses initiatives d'innovation, notamment pour adopter rapidement la technologie et répondre aux tendances commerciales liées à l'expérience client. Nos projets dans le cadre de notre programme d'innovation, dont la conception est fondée sur Digital Connect, comprennent des agents conversationnels attachés au nom de domaine de la compagnie pour la réservation, le check-in et le centre de contact; ainsi que des API basées sur NDC pour de potentiels clients institutionnels, des agrégateurs et des agences de voyages en ligne.

En outre, nos partenaires et filiales qui partagent le même système hôte pourront également exploiter l'écosystème API pour leurs applications mobiles. Notre équipe technique a développé l'application mobile de Malawian Airlines en réutilisant les API existantes, une option économique et permettant une mise sur le marché rapide.

Essentiellement, grâce à notre application mobile, nos clients trouvent des réponses à la plupart de leurs besoins tout au long de leurs voyages avec nous, dans la paume de leur main. 🌐



Best in class AIR SERVICE DEVELOPMENT

- ✈️ Airline network planning expertise
- ✈️ We speak the airline language
- ✈️ Industry proven data sources and state-of-the-art network simulation tools
- ✈️ Unprejudiced and realistic analysis from airlines' perspective to assess true route potential

Accelerate your aviation business

 **Lufthansa Consulting**
Your Business Runway