



智能航空旅行 移动解决方案

• 2012年12月6日，杭州

SITA

Create success. Together

议题

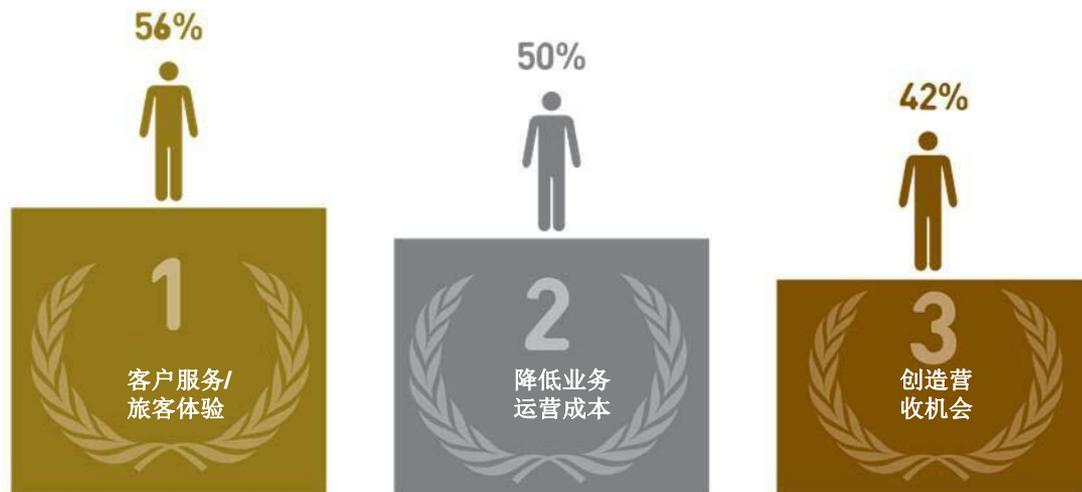


迈向移动 – 行业趋势

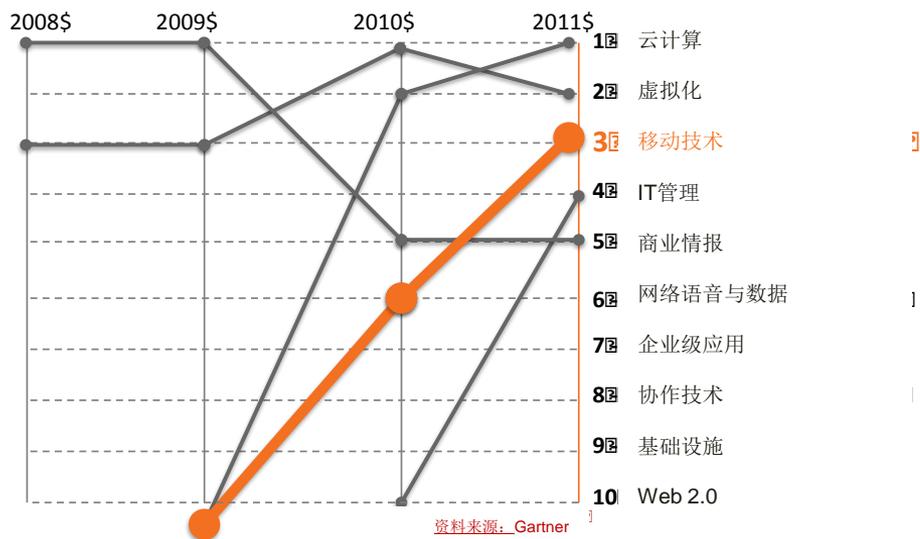
在地面与飞机上的新工作方式
机遇与挑战

移动技术，就在当下！

前3大优先投资领域保持不变。



资料来源：2012年IT趋势，国际航空电讯集团（SITA）IT峰会

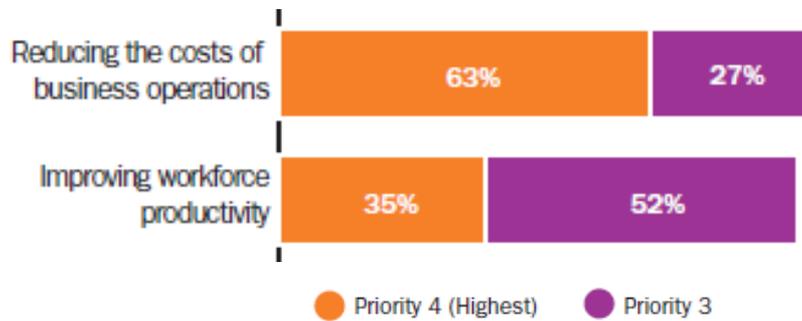


IT趋势调研 - 移动化的关键数据

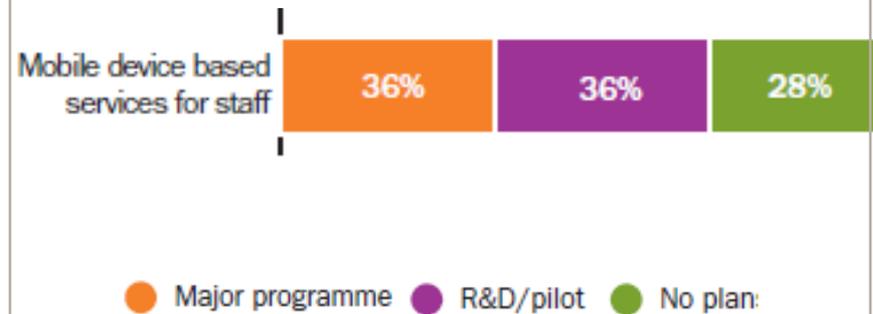
IT&T investment program



- **87%** 的机场计划为其员工部署移动设备



- **72%**的航空公司计划为其员工开发基于移动设备的服务应用



企业移动化变得越发重要...



2013 11.9 亿 移动作业者

2017 \$1,739 亿 - 企业移动市场

移动化的优势

降低企业成本

- 优化企业流程
- 提高劳动效率
- 减少完成时间

提高灵活性，及时应对突发事件

- 在正确的时间提供正确的信息
- 提高可视性
- 提高员工互动及协作

增加收入，增强客户服务

- 事件的可追溯性
- 提高报告和准确性
- 促进非主营收入
- 无纸化

移动技术，就在当下！



实现移动状态员工的生产力最大化



提高灵活性，并对突发情况作出快速反应



降低业务成本，增加营运收入



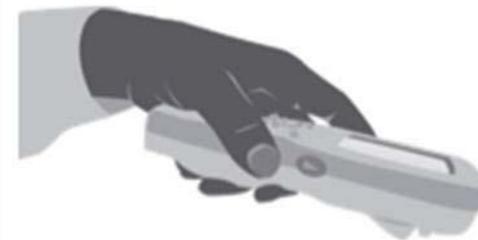
改善工作量高峰的管理水平



加快客运流程和客户服务



实现无纸化操作



你的公司如何?

世界在向移动化发展

你的移动化战略如何

ATI 专家如何帮助



议题



迈向移动 – 行业趋势
在地面与飞机上的新工作方式
机遇与挑战

提升旅客登机体验



当今



- 现存的基于纸质的登机流程又麻烦又效率低



- 登机时排长队是旅客头疼的体验

明天



- 航空公司代理使用装有订座应用的移动终端，通过WiFi或3G网络



- 使用带有二维码扫描功能的移动手持终端减少登机时间

通过移动值机提升旅客的值机体验



MC75



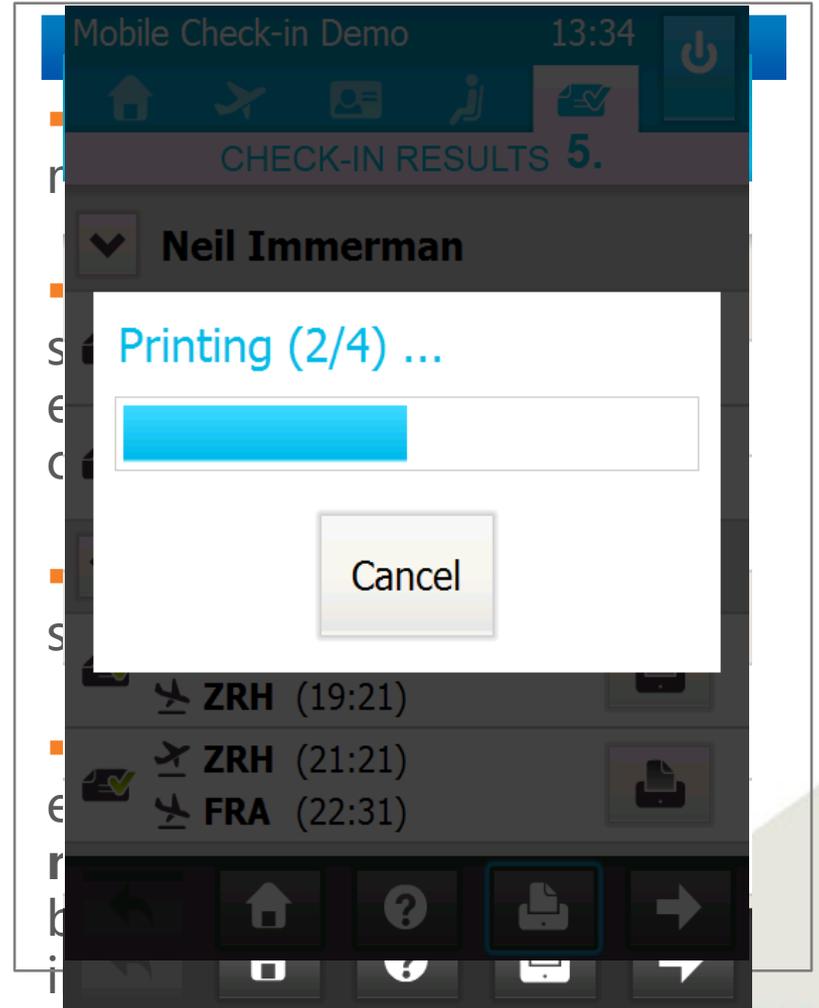
Zebra QL320



护照阅读器

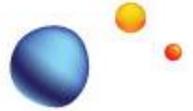


PIN码输入器

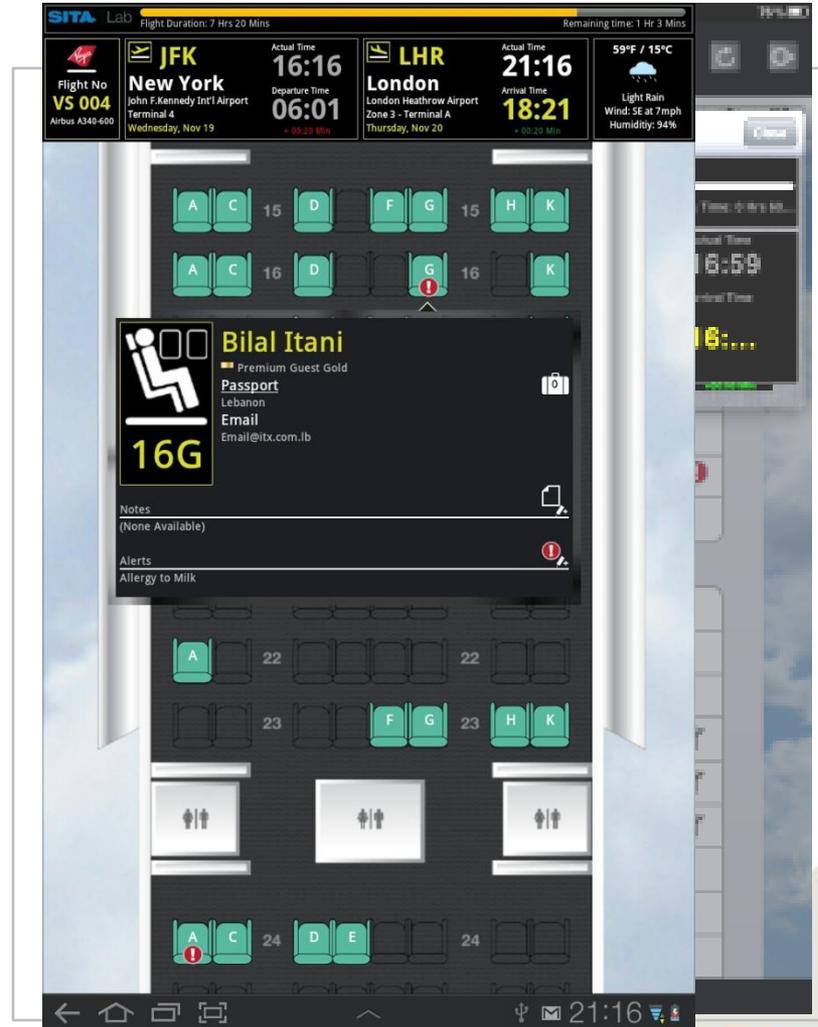


upgrade...)

提升旅客服务



- 图形化的电子旅客名单及其他辅助的旅客信息
- 提供更贴切的服务



电子飞行包 EFB



 **UNITED**

■ **11,000** iPad
作为飞行员的
电子飞行包

 **Continental
Airlines**

■ **\$120万** 基于平板
电脑的无纸化飞行
图表可节省

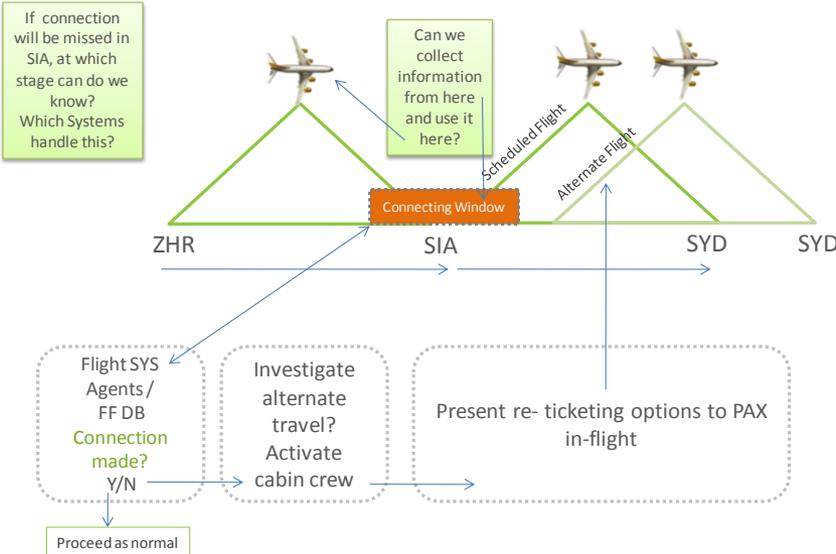
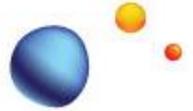
 **AA
American Airlines**



SITA

Create success. Together

机上改签航班



机上改签

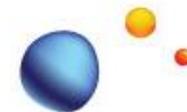
- OnAir正与SITA的移动团队合作开发机上票务系统
- 可对机上已经错过或预计将错过下一个航班的旅客提供及时的改签服务
- 减少为旅客带来的不便及减少航空公司的成本

议题



迈向移动 – 行业趋势
在地面与飞机上的新工作方式
机遇与挑战

您的移动技术策略运用得当吗？



移动技术DNA的组成

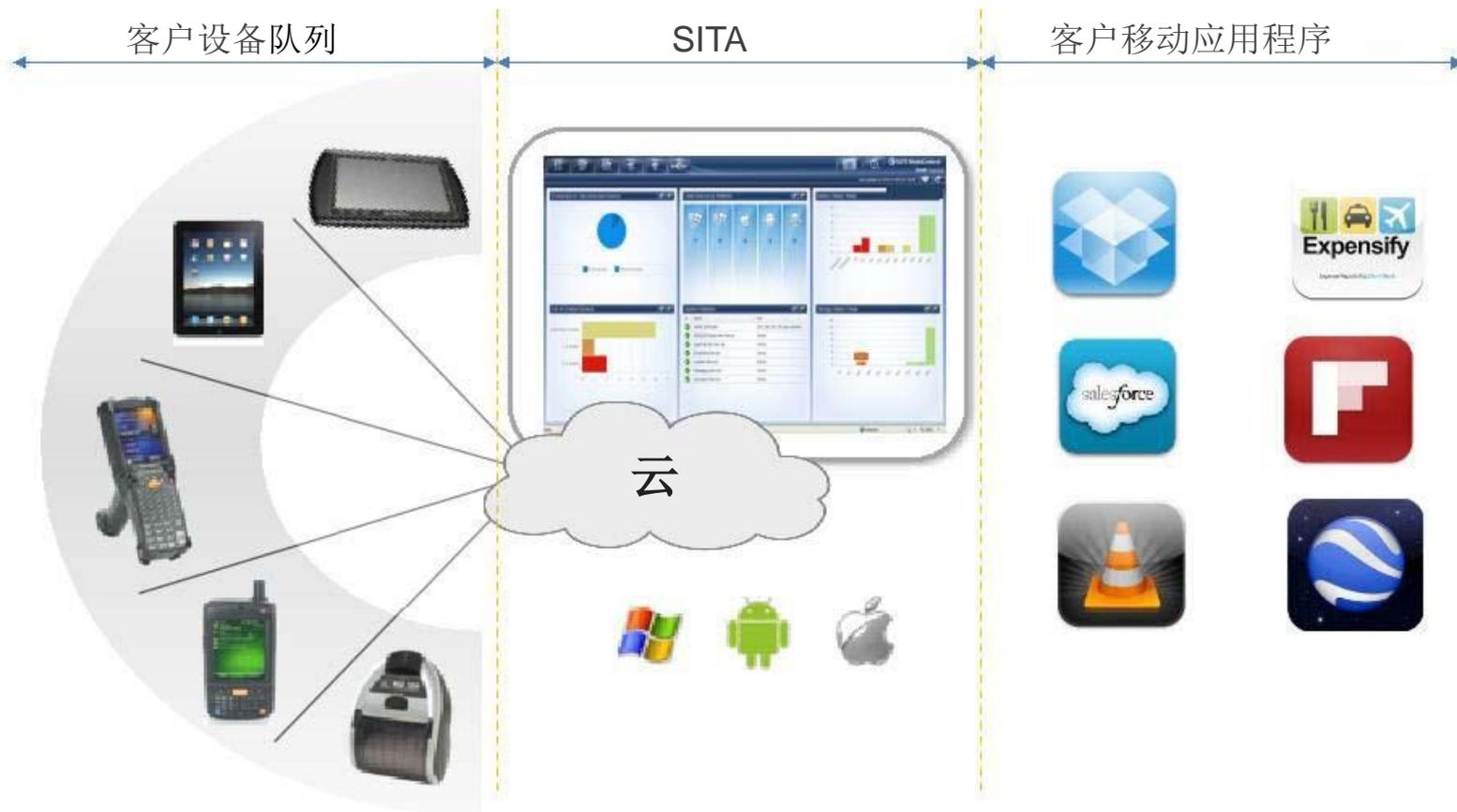
应用

设备

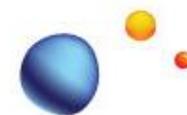


网络

移动设备与应用程序管理



您的移动技术策略运用得当吗？



移动技术DNA组成



*远程控制地面设备

应用程序

应用程序与集成

- 客户应用程序集成
- 第三方应用程序集成
- SITA应用程序

网络

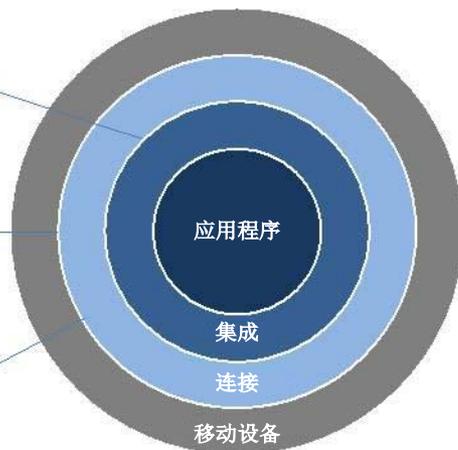
连接

- 机场无线网络连接
- 移动数据与移动接入
- 网络连接管理

设备

移动设备

- 移动设备与应用程序管理
- 服务管理
- 摩托罗拉/苹果/Zebra



在航空运输业中, 移动的应用大幅激增

飞行员




2011年3月美国联邦航空管理局 (FAA) 通过了电子飞行包类别1 (EFB class 1)

机组人员




旅客



机载娱乐



预订应用程序



自助服务亭



机场服务



休息室、机载杂志、旅客调查、机场餐饮.....

航空公司的“反馈”



流程改进

- iPad以更少的集中式培训和更多的DIY自助课程取代了当前笨重的培训手册。
- 使用iPad可以事先了解客户喜好，并更深入地了解每个客户之前的旅行安排，从而让他们能够提供更加个性化的服务。
- 在起飞前可以与地面上位于网络周围的同事记录任何问题，因而可以在航班飞行过程中提供解决方案。
- 如果座位、娱乐系统屏幕或飞机上的任何其它地方出现问题，机组人员可在飞行过程中在该应用上进行记录。落地后iPad重新开启时，该问题会被自动发送到设备上。



流程改进

- 方便了所有相关手册的阅读与注释，让机舱服务员的行李携带起来更加轻便。
- 通过节省纸张，减少了机上承重，相应地节省了油耗和污染物排放量，从而有利于环境保护。



流程改进

- 随着自助服务亭数量的增加，在地面上与旅客之间的个人接触越来越少，该设备的使用让机舱乘务员在飞行过程中可以很容易地访问最新信息。



节省燃油，机载娱乐

- 消除内置集中式娱乐系统可以减重，从而节省燃油——和资金。平板电脑不仅可以为机载娱乐（[IFE]）提供更佳的质量和更多的机会，而且它们崩溃的可能性也要比目前使用的IFE系统小。



流程改进

- 伊比利亚航空公司表示，IBPad通过促进通信和工作人员的决策自主权，改善了日常运营和客户服务水平，同时消除了纸张的使用。

节省燃油



- iPad通过减少机上承重将会提高燃油经济性，并允许文件进行更频繁的更新。



节省燃油

对于每名飞行员来说，一台iPad将可以取代大约12,000张纸，重约38磅。这样该航空公司每年将可节省近1,600万张纸，相当于1,900多棵树免遭砍伐。一年节省32.6万加仑航油，就会减少3,208吨温室气体排放。

资料来源：各种公共网站

部分参考信息.....



- 为飞行员配备iPad



- 商务应用实施



- 设备管理（远程管理和现场管理）

AIRFRANCE

范围

- 在枢纽机场和分站对多达4500台iPad设备进行服务管理。

移动技术服务

- 管理型移动服务

优势

- “屏蔽”管理硬件的“痛苦”。
- 始终为飞行员提供可立即使用的设备。

部分参考信息.....



- 在移动设备上扩大服务柜台的能力范围。



- 航空公司工作人员通过Wi-Fi或3G访问预订应用程序。



- 对设备和第三方进行全球管理。

easyJet

范围

- 移动登机。

移动技术服务

- 管理型移动服务
- 第三方支付集成
- 无线连接（3G和Wi-Fi）

优势

- 减少排队需求（提高旅客满意度）。
- 缩短登机时间。
- 增加新的收入渠道。



谢谢!