

# 创新旅客自助服务技术， 创造无可比拟的客户体验

## 2012年旅客自助服务调查重点一览

Ilya Gutlin  
SITA亚太区总裁

**SITA**

Create success. Together

# 目录



通过自助服务技术减轻旅行压力



旅客使用移动应用程序服务的态度



旅客的客服互动兼具移动性和社交性



# 通过自助服务技术 减轻旅行压力

**SITA**

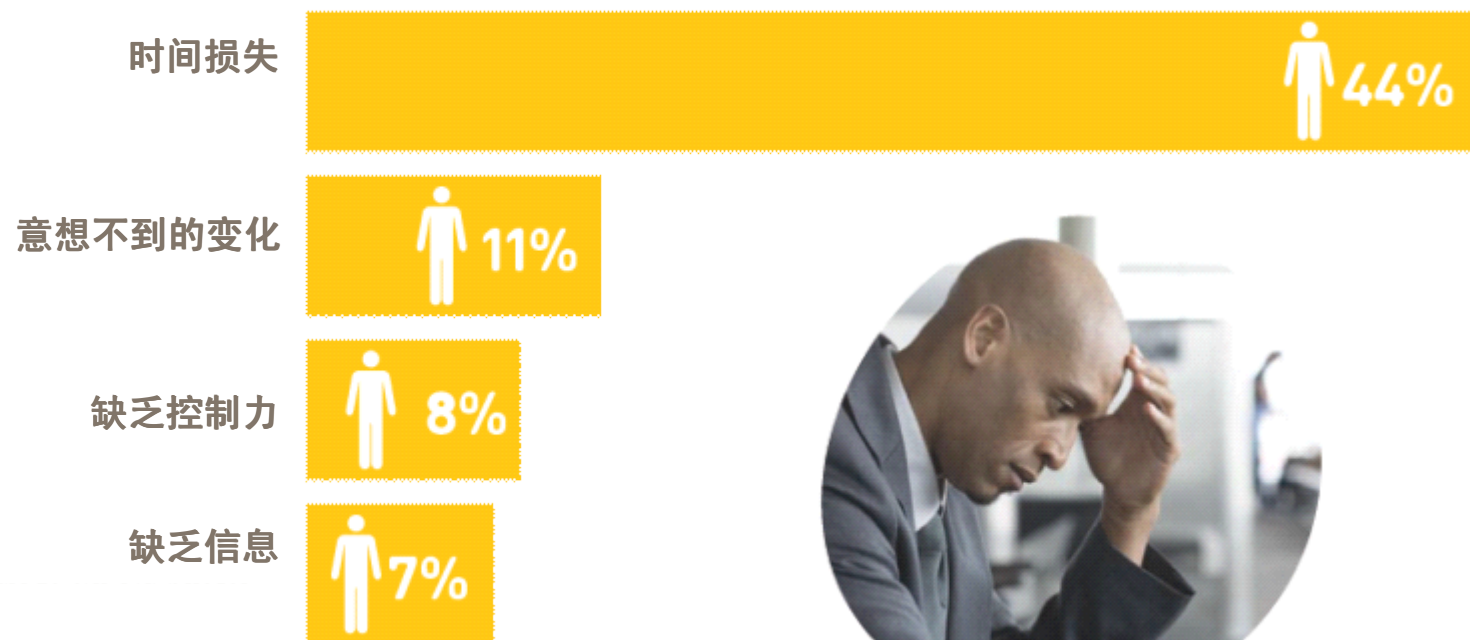
Create success. Together



# 令旅客感觉紧张的因素



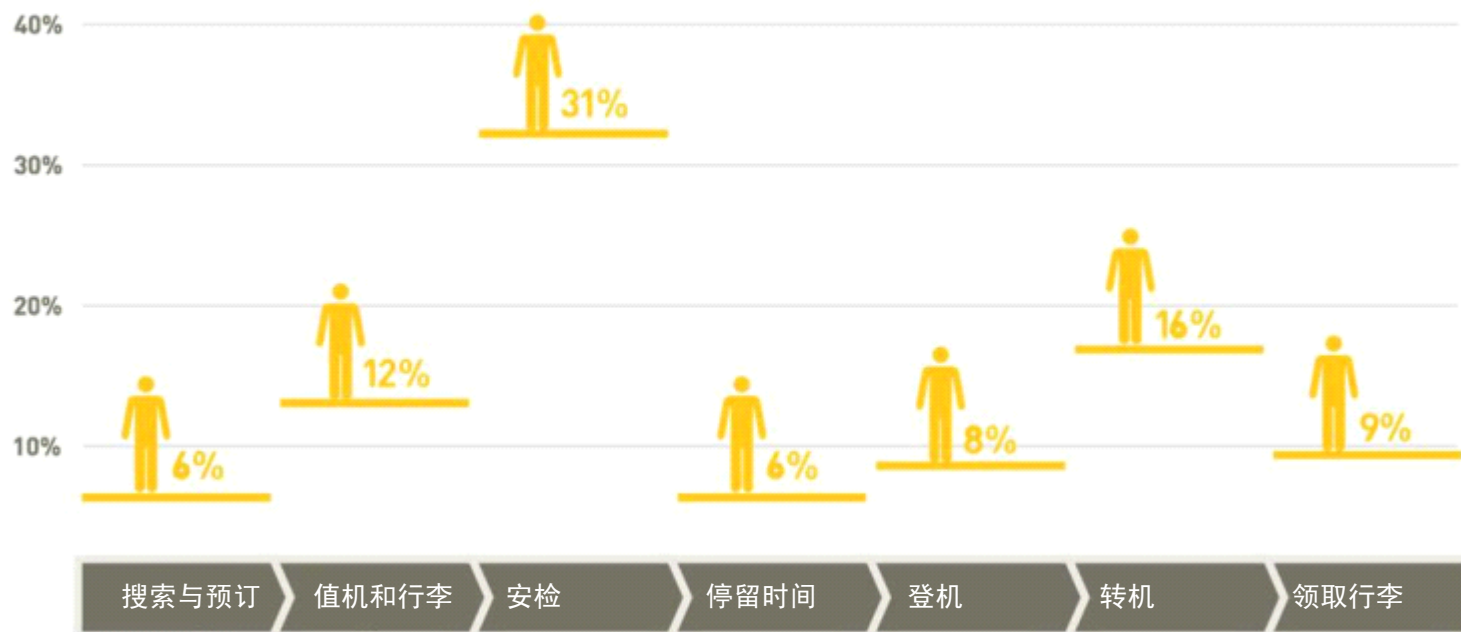
## 感到紧张的原因



# 安检、转机和值机被认为是最令人感到紧张的环节



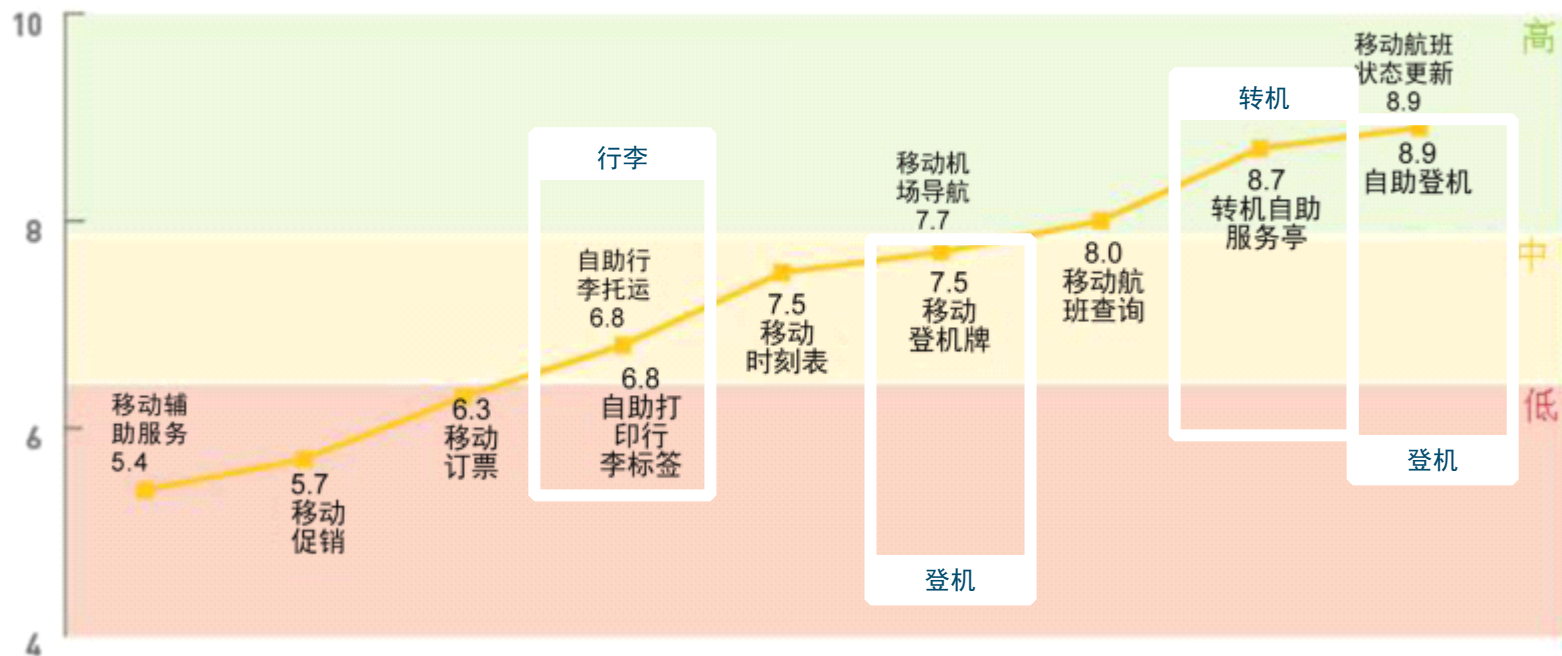
旅客对旅程中最令人感到紧张的环节的看法





# 旅客热衷 行李托运、登机 and 转机的自助服务

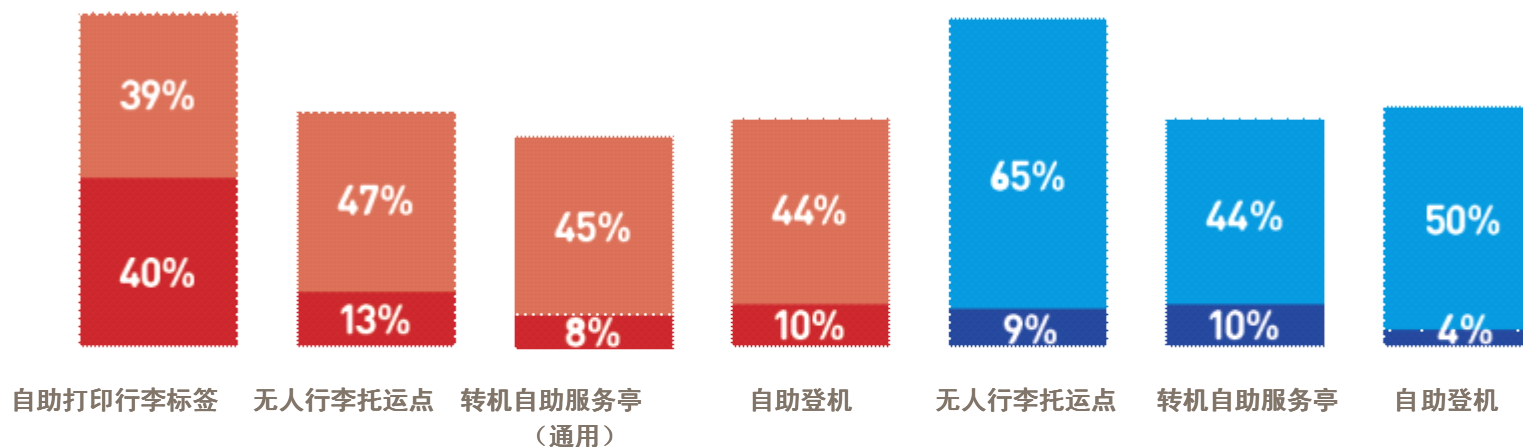
技术吸引力指数







# 新型自助服务部署工作正在快速推进！



关于机场自助服务的行业部署计划



 目前航空公司部署情况  
 目前机场部署情况

 到2015年航空公司部署情况  
 到2015年机场部署情况



## 旅客使用 移动应用服务的态度

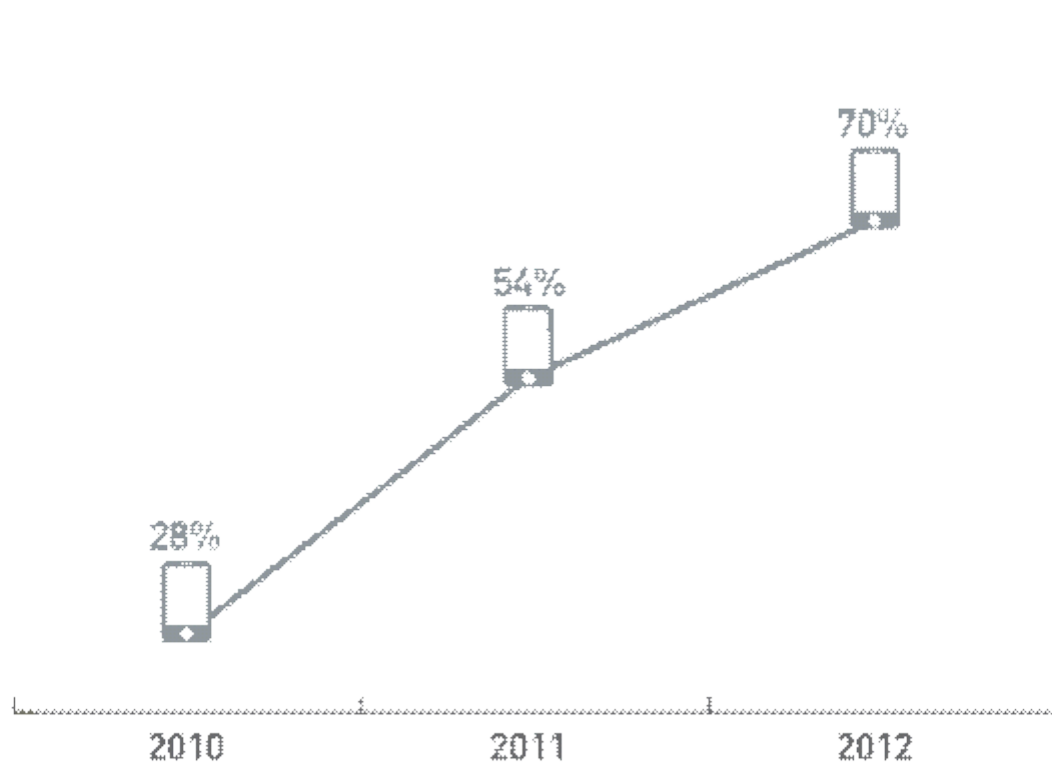
**SITA**

Create success. Together



# 智能手机在旅客中的普及率快速提高

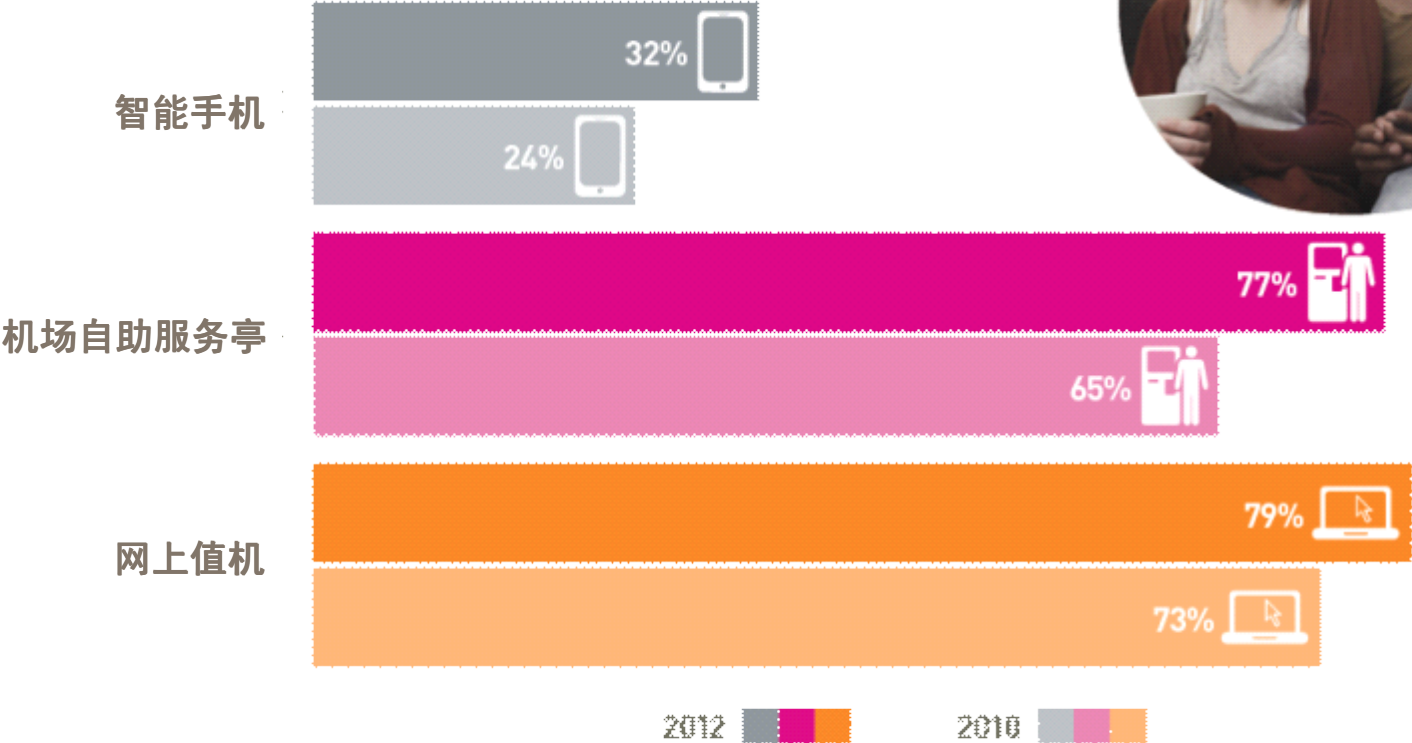
携带智能手机旅行的旅客百分比变化情况



# 多渠道值机将成为常态



## 定期和偶尔使用自助值机服务





# 网站预订占据主导地位， 但移动设备预订已开始增长

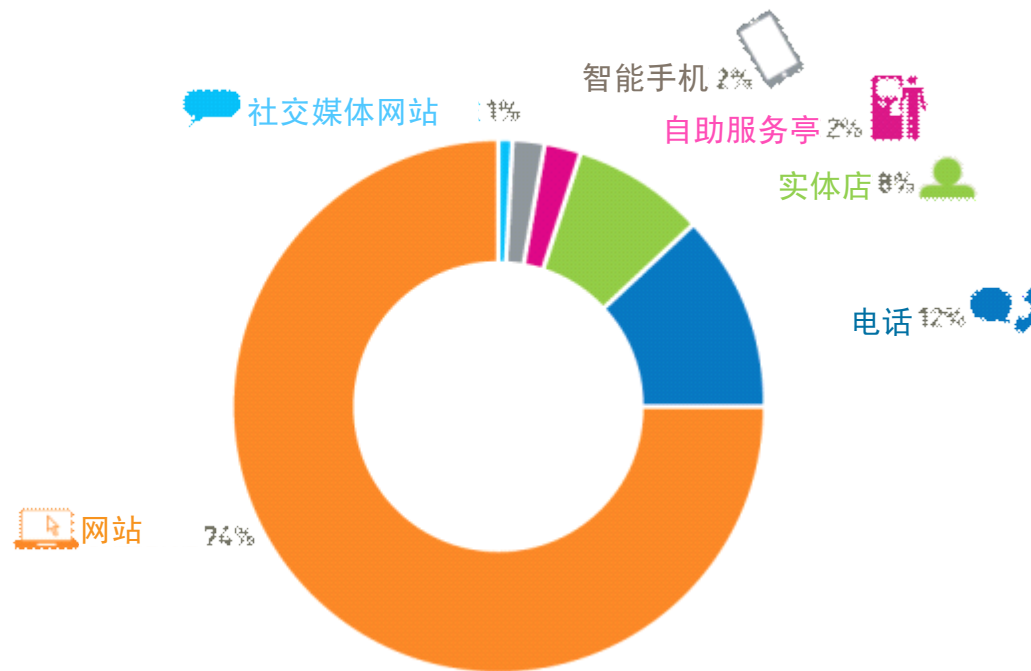
到2015年，预计航空公司将有

# 12%

机票通过移动设备、社交媒体和自助服务亭\*售出

\*2012年航空公司IT趋势调查

使用的订票渠道

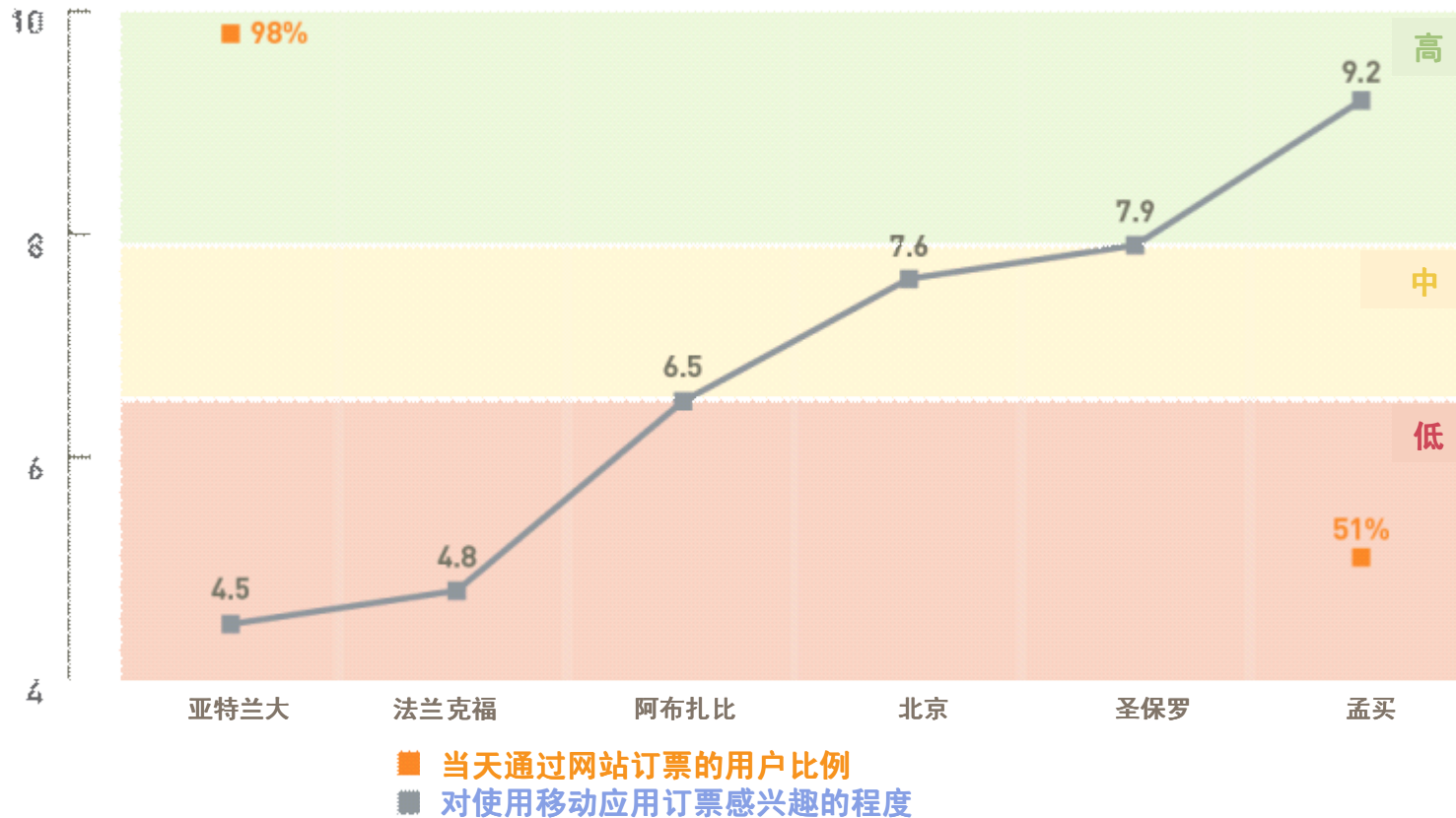


基数：出行当日订票使用的渠道

# 全球各地对移动商务的态度各不相同



技术吸引力：移动设备预订航班

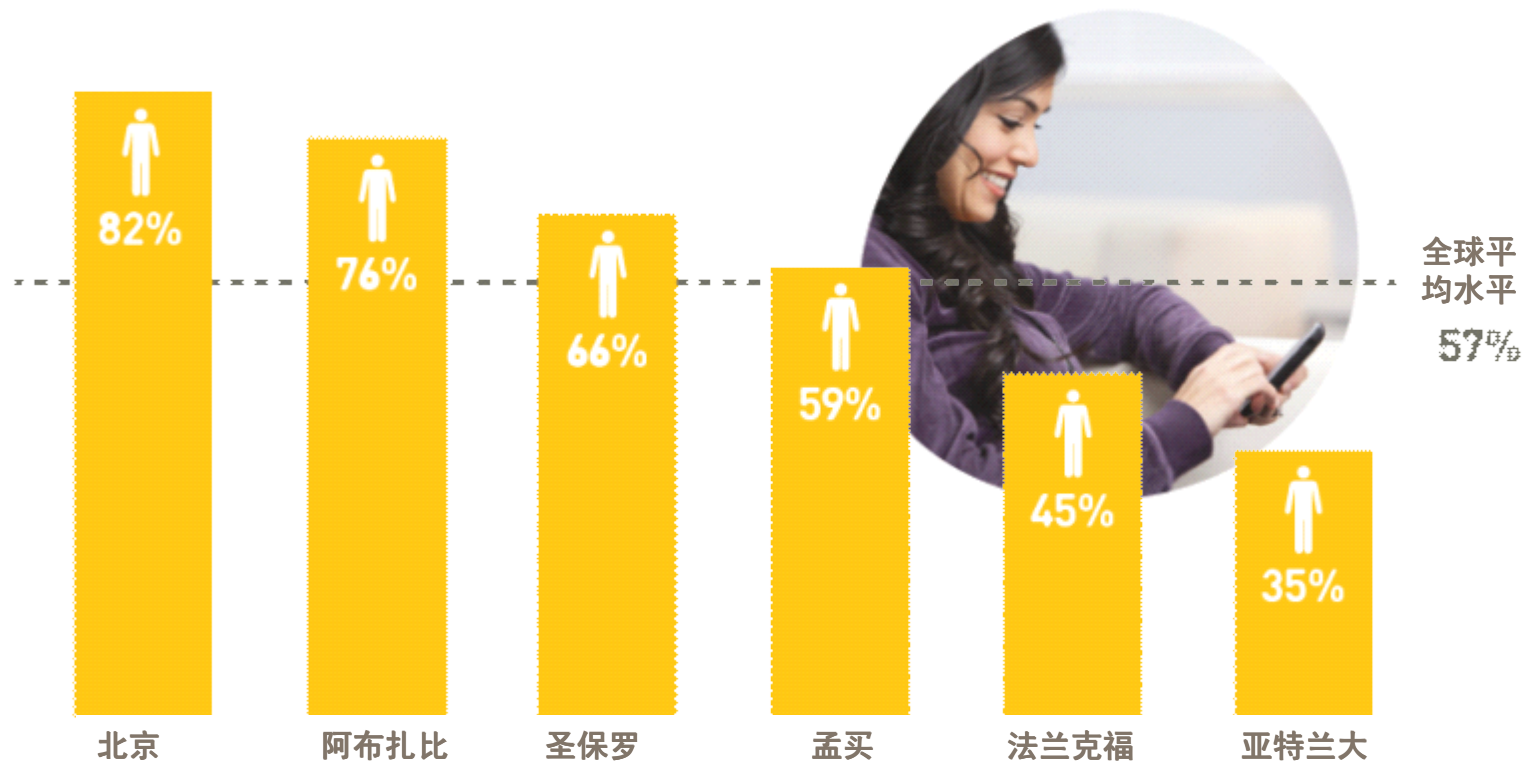




# 旅客审慎看待移动设备广告



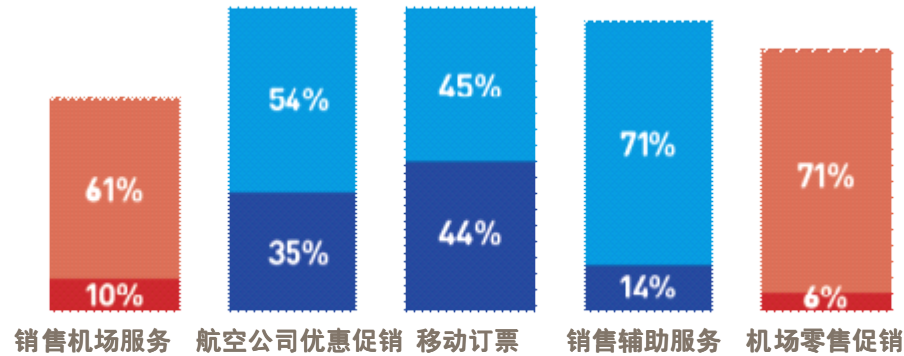
旅客对接收移动设备广告的兴趣程度



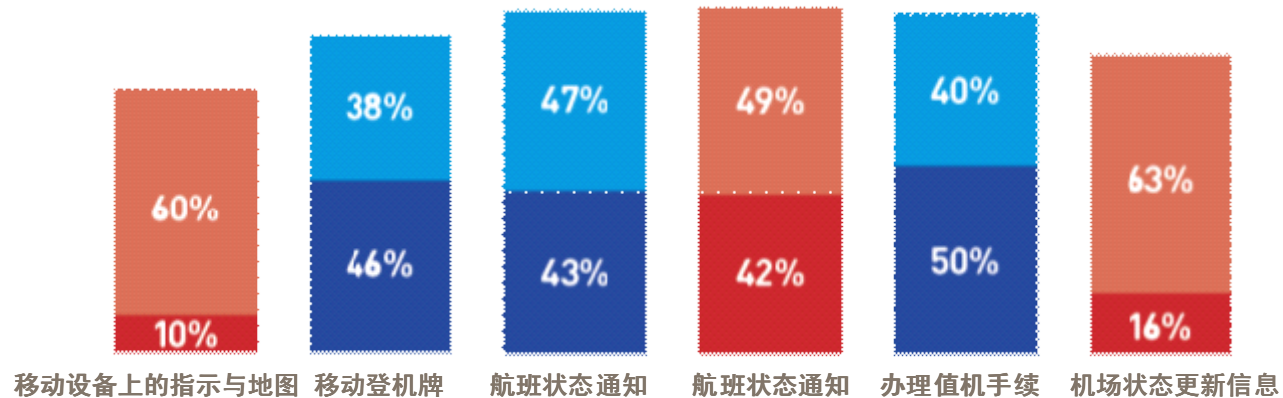
# 航空公司和机场是否解决了旅客对移动应用的优先需求？



## 移动商务

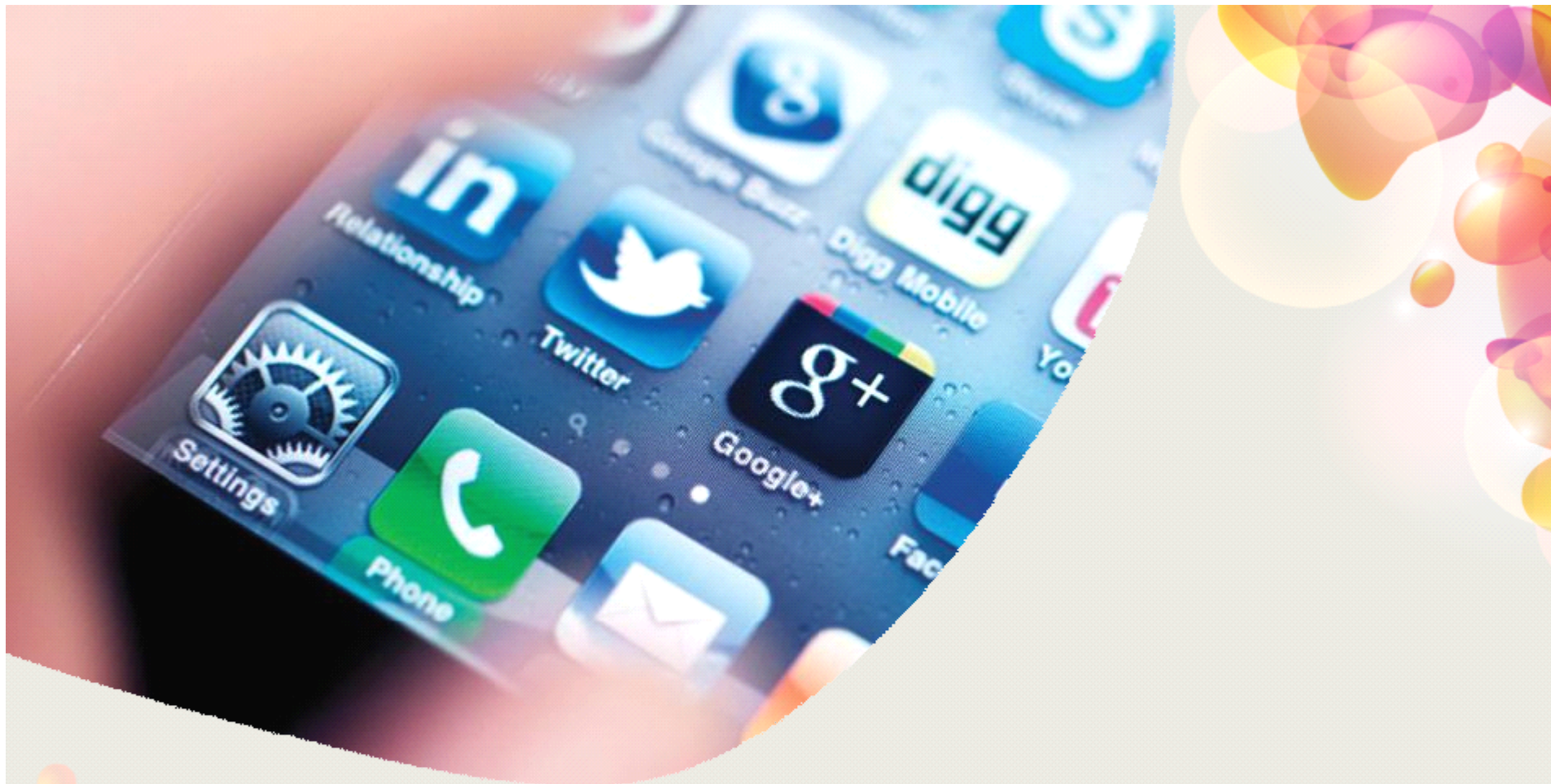


## 移动设备自助服务



✈ 目前航空公司部署情况  
 🛫 目前机场部署情况

✈ 到2015年航空公司部署情况  
 🛫 到2015年机场部署情况



旅客的客服互动行为具有  
移动性和社交性两种特点

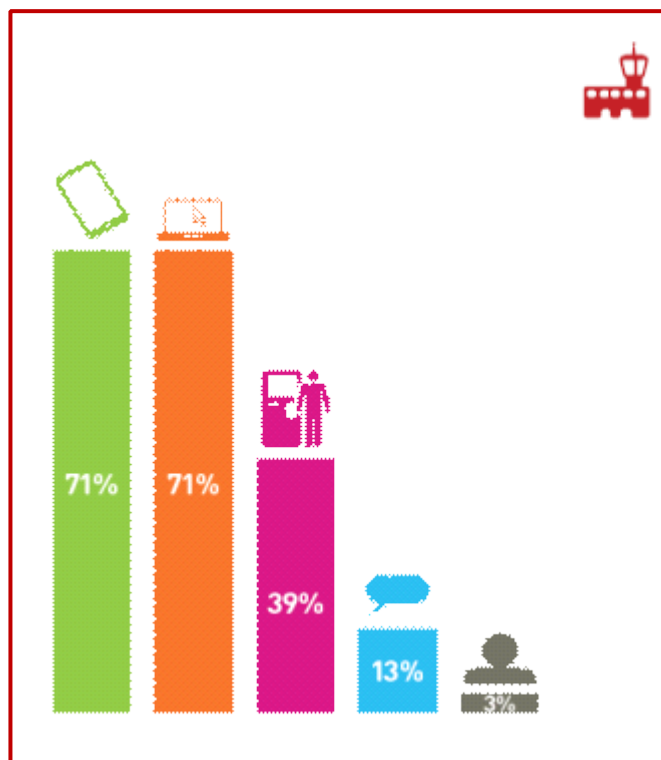
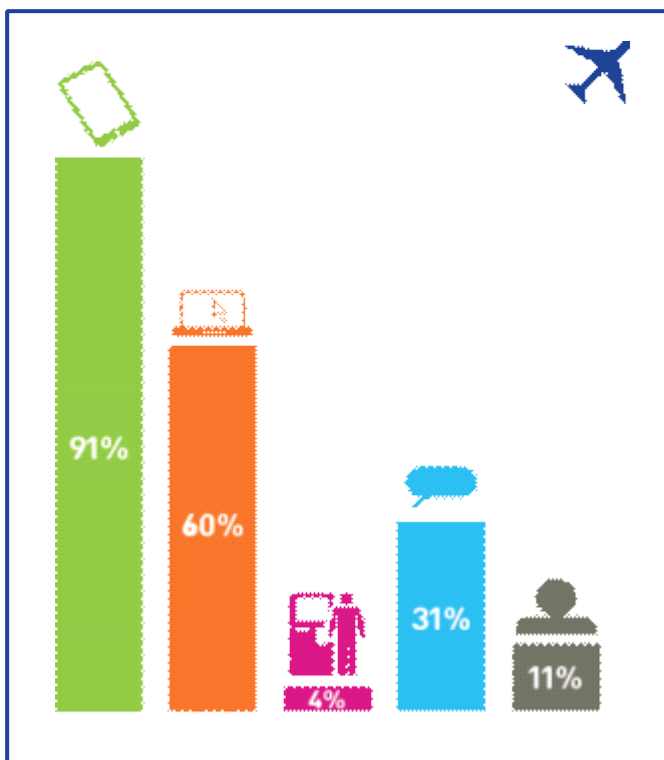
**SITA**

Create success. Together

# 旅客的客服沟通迅速演进



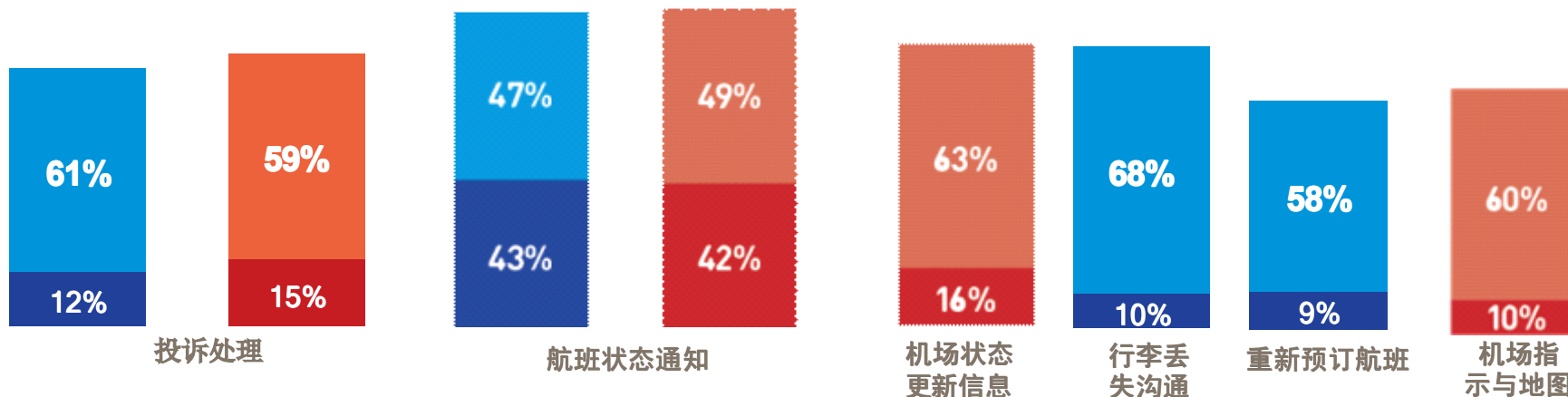
## 2015年后的两大客服渠道







■ 智能手机    ■ 网站    ■ 服务亭    ■ 社交媒体    ■ 代理/员工



# 3/4的航空公司和机场 计划投资更多应用程序功能



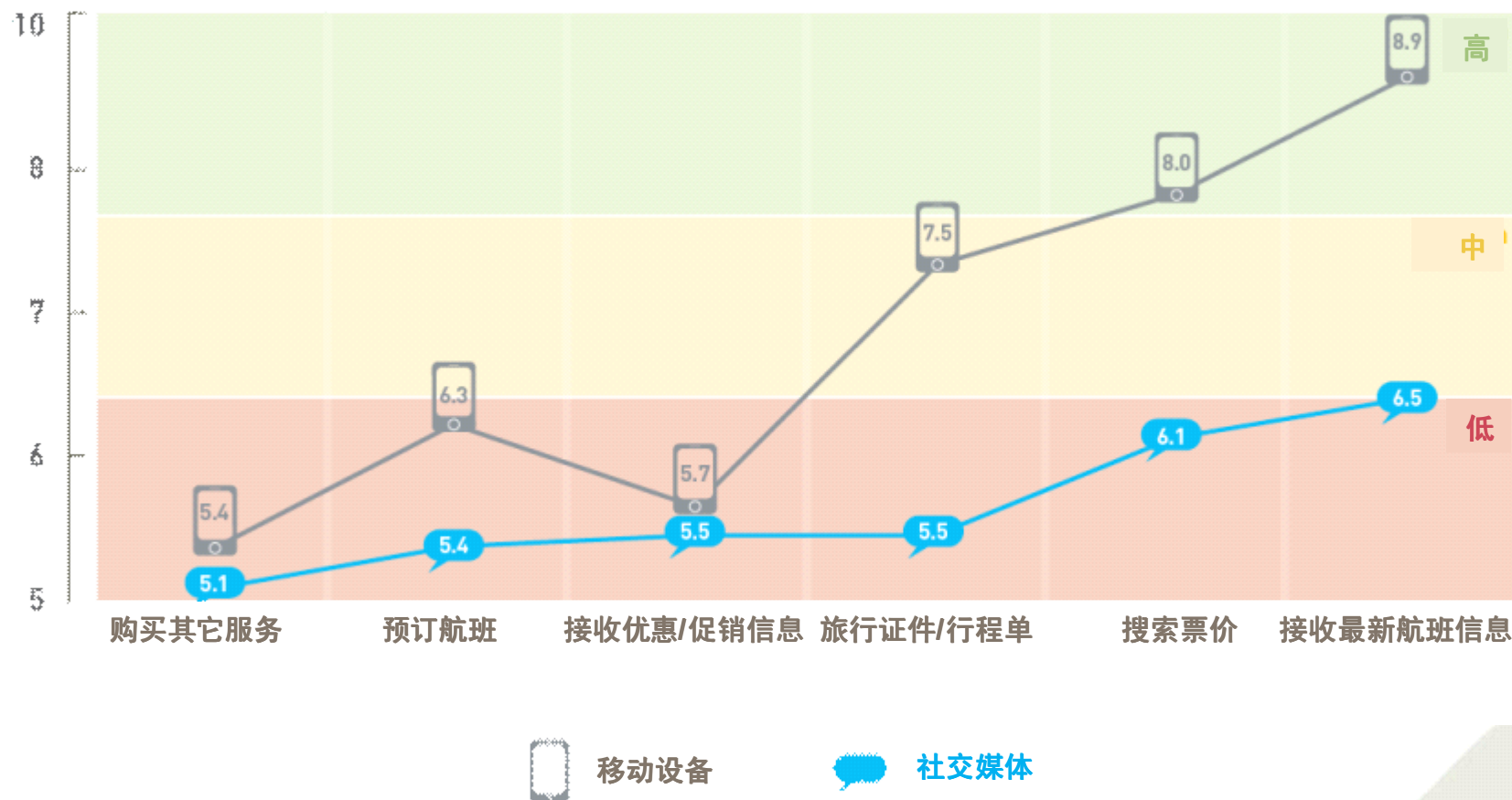
 到2015年机场部署  
 目前机场部署情况

 到2015年航空公司部署情况  
 目前航空公司部署情况

# 对社交媒体兴趣盎然， 但程度尚逊于移动设备.....?



吸引力对比：移动设备与社交媒体



# 总结



自助服务在旅客中的普及率持续增加。除自助值机外，多数机场和航空公司还计划部署多个新型服务。



旅客“装备精良”，准备使用移动服务，特别是使用移动设备办理值机和登机。移动预订业务也将呈增长趋势，尽管速度较慢。



旅客愿意接受多渠道沟通。许多机场和航空公司将在移动设备渠道上部署多个与客户服务相关的应用程序。预计社交媒体的使用量将会非常可观。

更多详情，敬请访问.....  
[www.sita.aero/ittrendshub](http://www.sita.aero/ittrendshub)

---