



未来旅客出行 更便利，更快捷，更安全

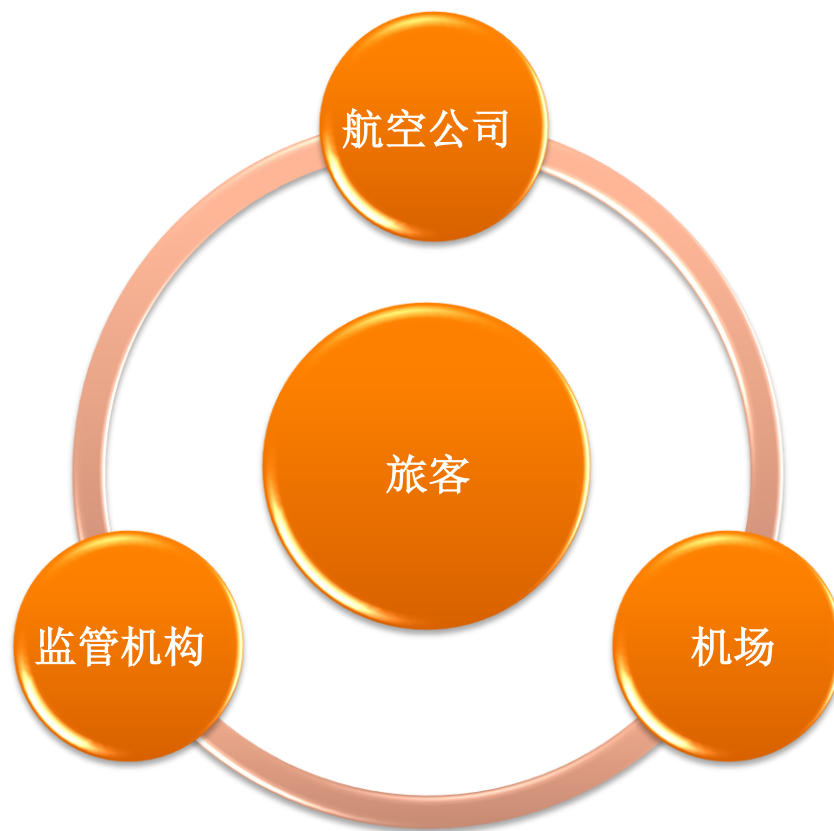
2012年12月6日 杭州

王蔚

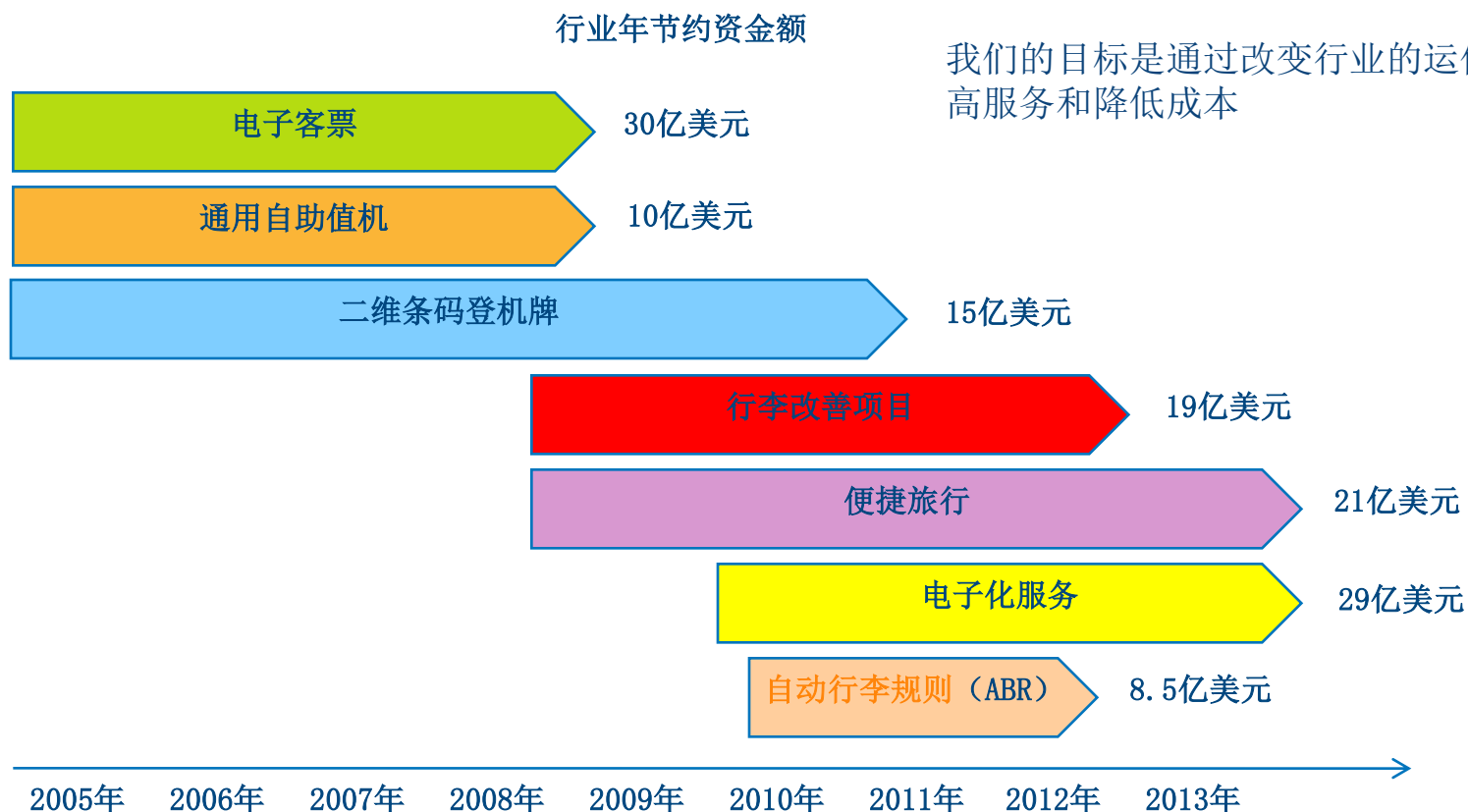
地区客运经理

国际航协北亚地区办事处

我们的航空旅行价值链

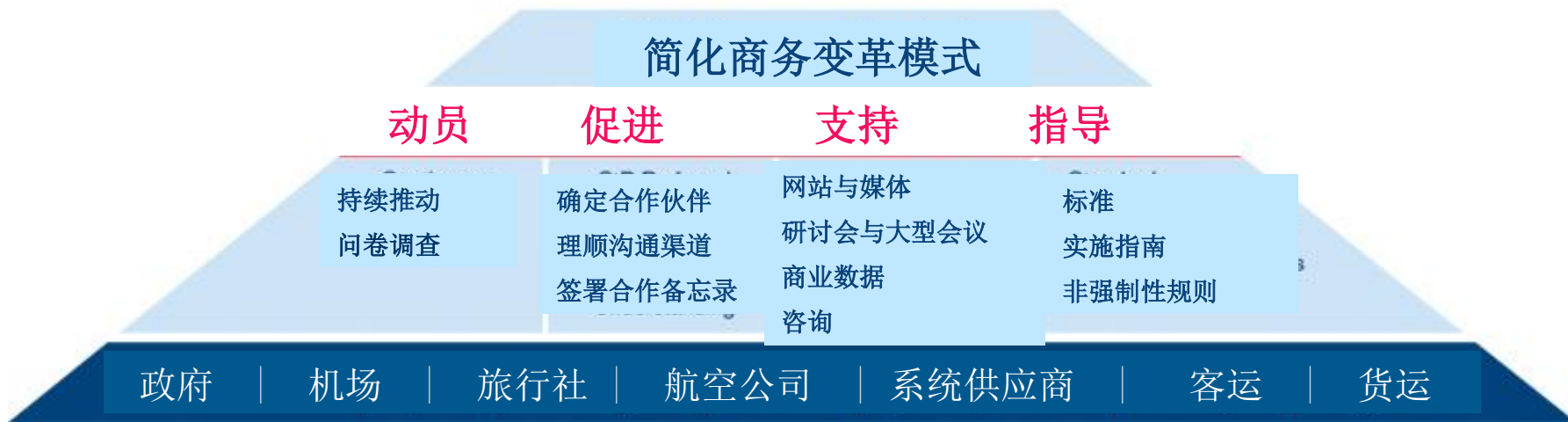


IATA简化商务为行业带来的益处





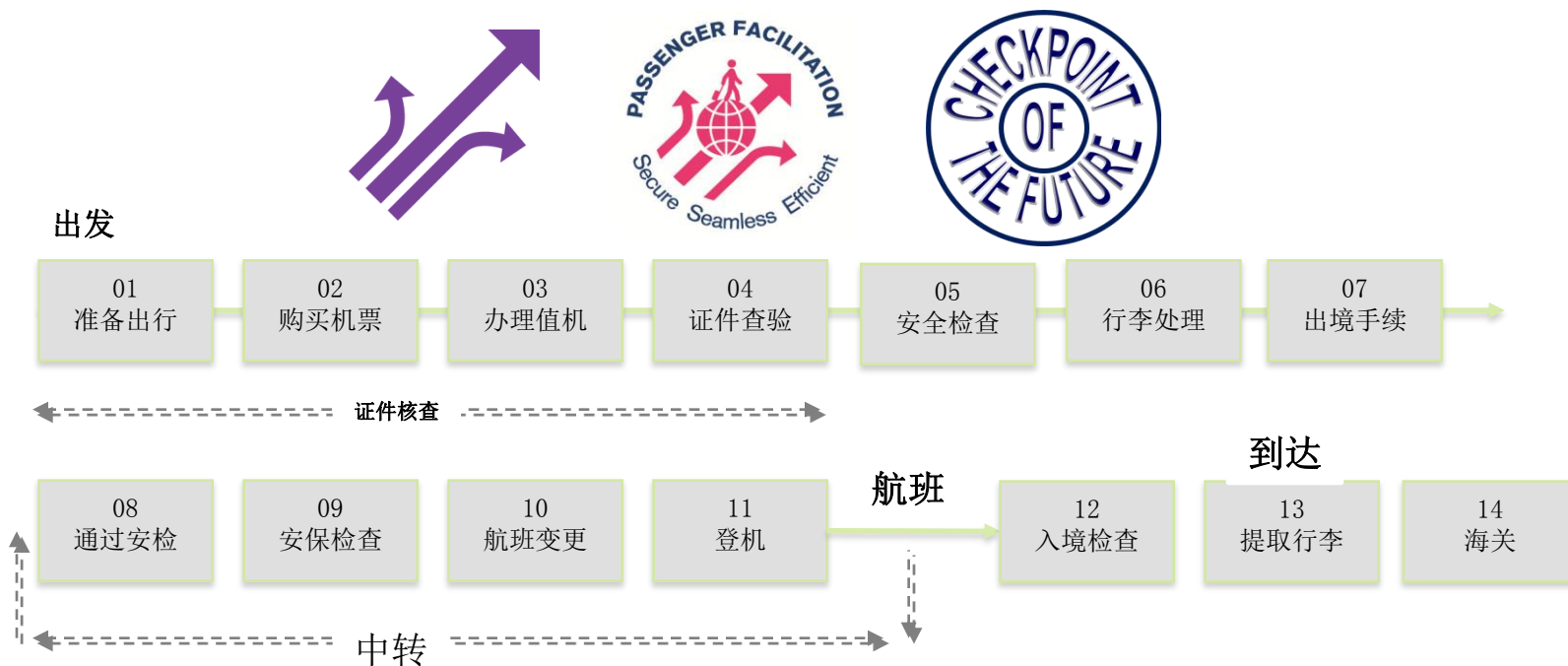
简化商务的方法论



事实证明，IATA的“简化商务”（Simplifying the Business）模式是一个成功/高效的推动全行业参与并调动行业积极性的运行机制。



旅客体验



到2020年，全球将有80%的旅客可以享受到可靠的“便捷旅行”体验。

前15家

推出“便捷旅行”项目的航空公司

SK - 北欧航空公司	48	92%
QF - 澳洲航空公司	6	70%
AC - 加拿大航空公司	12	65%
AF - 法国航空公司	13	62%
LX - 瑞士国际航空公司	6	58%
EY - 阿提哈德航空公司	1	51%
KL - 荷兰皇家航空公司	1	50%
RJ - 约旦皇家航空公司	1	49%
LH - 德国汉莎航空公司	4	47%
IB - 伊比利亚航空公司	1	46%
CA - 中国国际航空公司	2	34%
AS - 阿拉斯加航空公司	3	33%
NZ - 新西兰航空公司	1	32%
BA - 英国航空公司	2	8%
SC - 山东航空公司	1	5%
ZH - 深圳航空公司	1	3%

%可享受“便捷旅行”服务体验的航空旅客比例

……我们有了发言权



因为我们的调查……

男性
无分

与女性相比，男性更愿意分享个人背

有些人

nein
abnke

全球有2%的旅客认为向他们提供关于

人们喜欢亲力亲为

不知

FACETIME?

FACEBOOK?



四分使用络功

飞行仍具一些神奇魅力

25岁以下的旅客群体表示“登上飞机”同“到达目的地”的体验一样都很令人喜欢。

18至24岁近75%的活跃用户有120个

没人能永远



在所有飞行时喜欢做的事情中，最不受欢迎的一个选择是打游戏。

甚至比

为什么有些人总是移动设备不离手？

旅程中，三分之二的商务人士愿意在社交媒体上与他们的航空公司保持互动。

十分之一的旅客会使用某种移动电话应用程序导航穿行于机场。

亚洲人的朋友更多

十分之三的亚洲人会依靠社交媒体、家人和朋友来获得许可和签证信息。

这一比例较北美高出三倍。

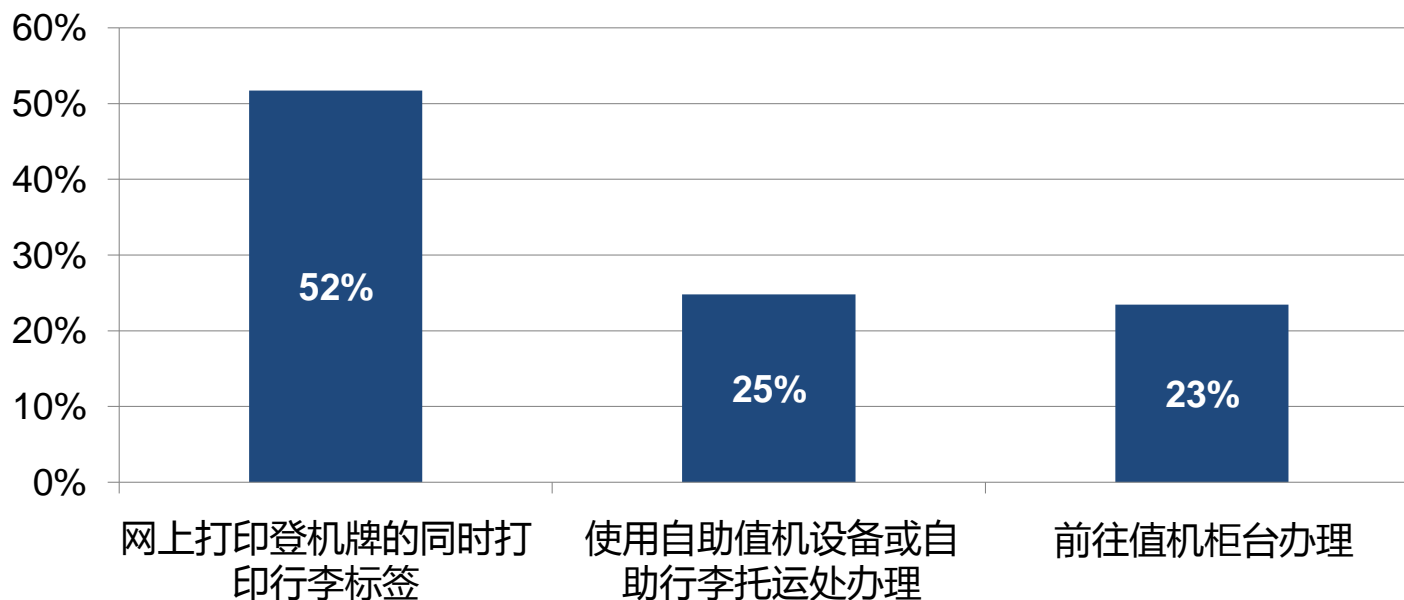
哈哈！;-)



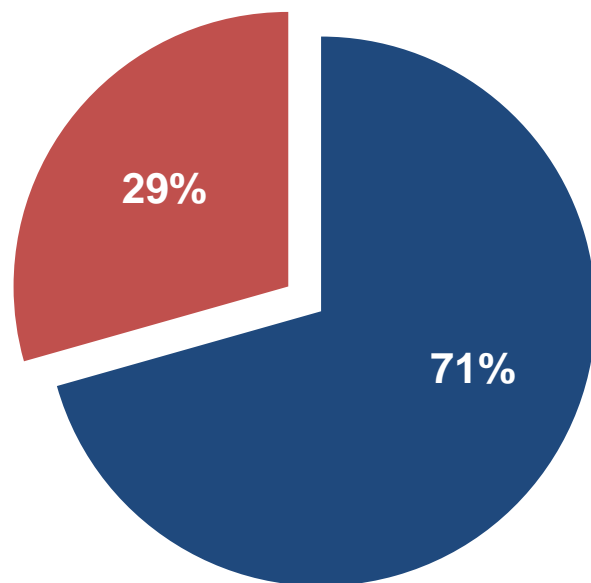
因为我们的调查，我们有了发言权。

因为我们的调查，我们有了发言权。

登机牌与行李标签



登机



- 使用自助登机门设备（类似于在地铁站常见的自助检票设备）。
- 使用当前流程（机场工作人员扫描您的登机牌）。

正在开发的全新 简化商务项目

目标1：航空公司产品

目标2：旅客数据

目标3：实时互动

目标4：无忧出行

目标5：端到端无缝式旅程

IATA推出 新“简化商务 (StB) 项目”

从旅行购物到机场安检，未来的旅客行程
将变得简便快捷。



未来的“简化商务”项目

航空公司产品

➤ 新分销模式（NDC）

- 通过制定一套数据传输方面的行业标准，增强航空公司的间接分销渠道，将有利于产品差异化，增加配套产品与服务以及个性化产品与服务的销售收入。
- 与电子化服务（电子杂费证EMD）配套组成航空公司销售产品

正在研究的未来项目

➤ 旅客数据

➤ 2020年，由于政府将会提前与旅客确认，因此旅客可知晓自己是否可以飞行。届时，“准备出行”将会非常简单。

➤ “电子边境”（E-Border）系统

➤ 实时互动

➤ 航空公司及其旅客之间的实时情境化沟通将改变旅客的旅行体验。跨越整个价值链以维持实时交互关系的合作将会建立客户忠诚度，并为所有相关各方带来惠益。

➤ 客户联系信息

➤ 客户在机场可以很容易地了解航空公司实时数据。

正在研究中的未来项目

➤ 无忧出行

➤ 快速通行于机场：从值机区到隔离区的过程实现无缝连接。机场体验是可预见的、安全的、全球统一的。

➤ 放行（不再需要值机）

➤ 简单便捷的通用行李托运

➤ 单一标识

➤ 端到端无缝式旅程

➤ 在旅客许可的情况下，整个行程中涉及的所有商业合作伙伴，包括旅客，都能够在整个旅程中相互交换信息。

➤ 航空公司行业应用程序编程接口（API）

➤ 航空公司行业数据模型

我们面临的挑战

- **政府部门的支持**
- **全行业各参与方的支持**

谢谢!