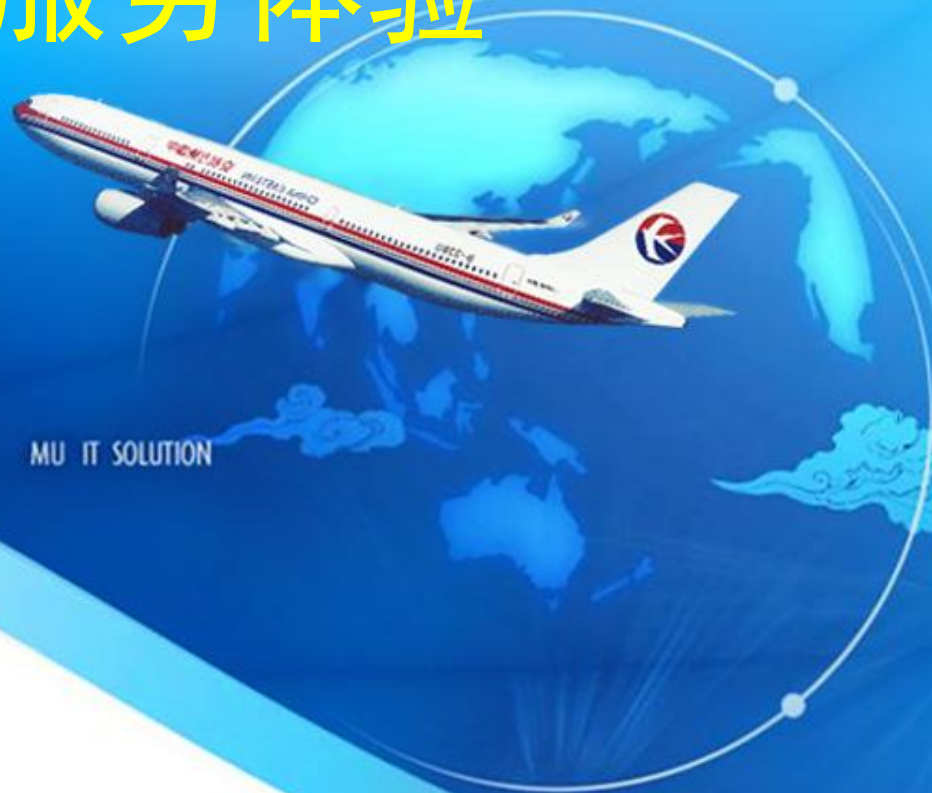


# 借助智能技术与CDM 提升旅客服务体验



东航信息部

# 内容

东航的枢纽服务战略转型

枢纽运行所面临的服务质量挑战

枢纽保障的关键技术

新兴技术在旅客服务的应用探讨

协调决策实现旅客服务的多赢

优化旅客体验对机场基础设施的需求

智能化出行服务的展望

## 东航服务转型

从航空承运商向集成服务商转型。

航站运行根据战略的需要向枢纽保障转型。

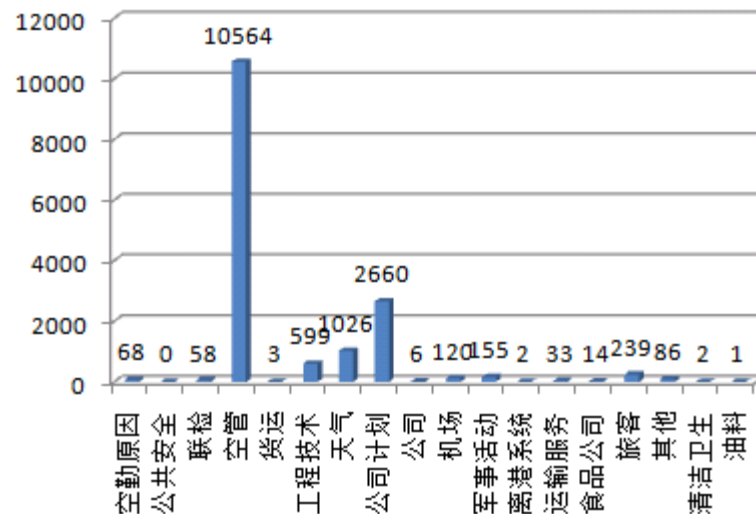
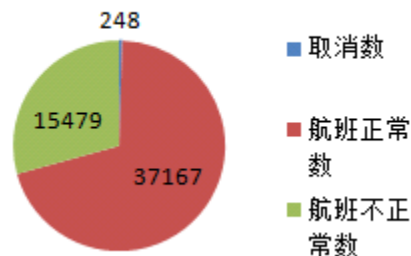
强化原上海保障部的管控职能，更名成立东航地面服务部，组织结构由功能型向流程型转变。

以建设HCC系统为核心，整合中转、贵宾、不正常航班服务，打造覆盖东航航线网络的地面服务网。

借助自助服务、移动应用、商业智能提升公司服务效率和旅客出行体验。

# 枢纽运行所面临的旅客服务质量挑战

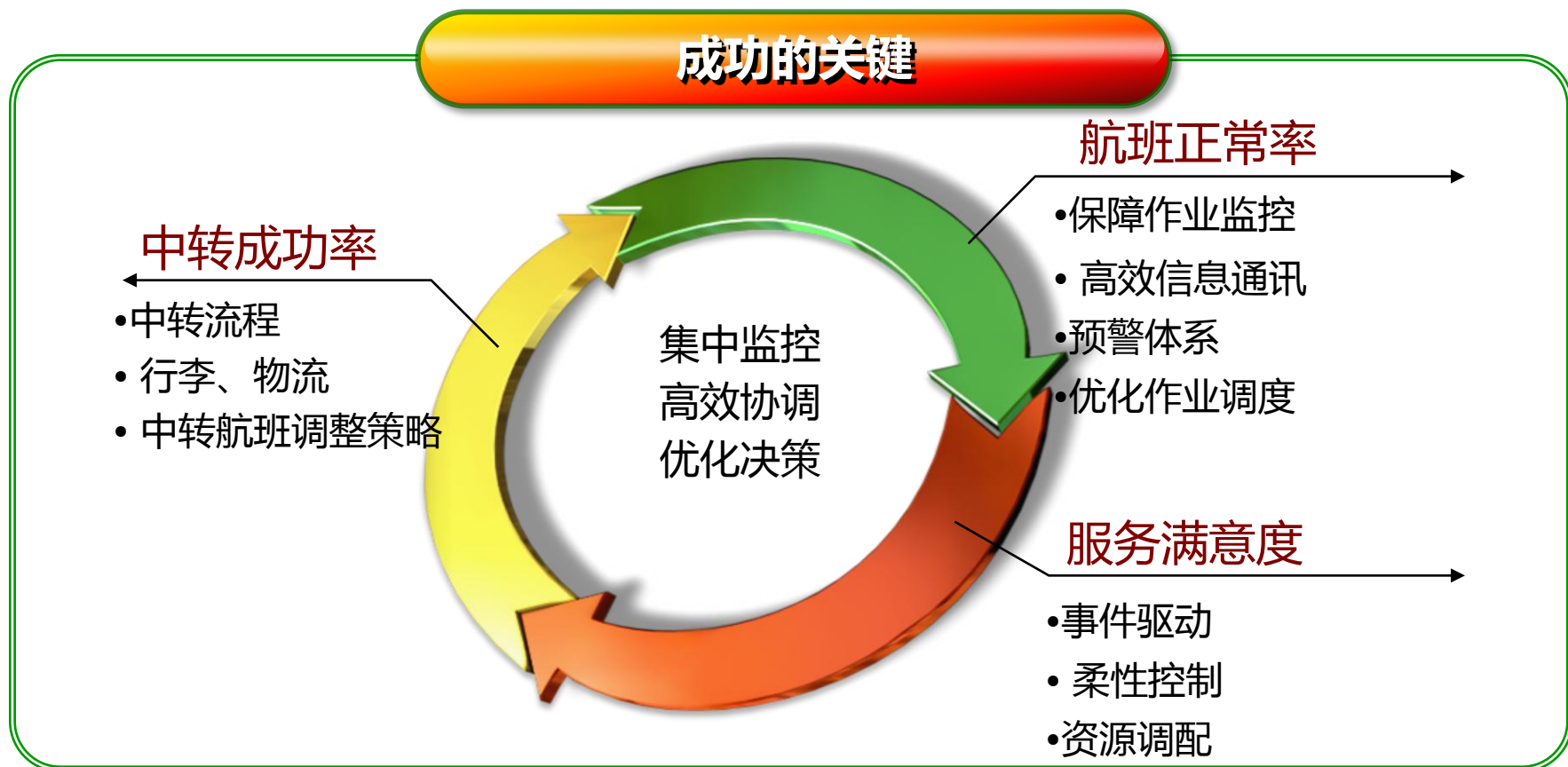
- 1、航空公司所能运行的航班波受到一系列重要因素制约  
机场软硬件设施、布局.....  
空域、时刻.....  
网络、机组、机队.....
- 2、更多的中转延误可能性
- 3、更大的延误影响旅客群（面）
- 4、航班调配的难度增加
- 5、资源管控协调困难  
廊桥、行李转盘、安检.....  
内部、外部.....



## 枢纽运行所面临的服务质量挑战

- 航延旅客的主要诉求  
“信息是真的么？” “人生地不熟，谁来帮我？”  
“还有啥办法能走？” .....
- 航延旅客需求与服务资源的矛盾  
“舌战群儒” “唯恐天下不乱”
- 成本与服务质量的艰难平衡
- 服务事件处置协同机制的缺失

# 高效枢纽运作的几个关键技术





# 新技术和应用在航延服务的应用探讨



## 商业智能在航延服务的应用探讨

- 智能航班、机组、服务调整
- 预测技术、评估体系
- 智能签转
- 智能服务补偿
- 数据挖掘
- 多渠道即时解决方案生成



## 协同决策实现旅客服务的多赢

- 1、CDM框架下信息共享的范围还需扩大
- 2、跨管理局CDM的模式统一及数据共享问题
- 3、探索机场与航空公司资源共享和管理的可能模式
- 4、泛CDM的概念  
铁路？地铁？BRT？汽车客运？ .....
- 5、多枢纽协同

# 地服网的全程旅客出现服务设想

延误评估分析  
资源优化调度  
多航站服务联动决策  
服务事件处置指挥

新增服务需求跟踪  
服务事件状态跟踪  
资源可用状态跟踪

旅游、租车、会务

服务需求

枢纽决策

资源协同

动态跟踪

实时反馈

服务延伸

进出港旅客信息  
中转信息  
服务产品需求信息  
服务事件动态信息

空管协调  
机场服务协调  
地面转运协调  
餐饮住宿协调

服务产品实施反馈  
服务质量反馈  
事件状态反馈

# 优化旅客体验对机场基础设施的需求

- 1、地空数据网络、无线网络
- 2、可视化监控手段
- 3、服务区域和设备的自主控制
- 4、信息发布工具
- 5、自助服务设施

## 智能化出现服务展望

- 航班信息产品  
共享才能把蛋糕做大。
- 航延责任判定系统
- 智能行程规划
- “立体”出行产品