

航协资讯

2018 年第 2 期（总第 79 期）

中国航空运输协会

2018 年 1 月 29 日

2018 年航企最应当关注的 10 大科技

在过去的 2017 年，民航业也与其他所有行业一样，在科技的推动下发展。本文对 2017 年民航业盛行的主要科技趋势进行了分析，列出了 2018 年航企可能希望加入到主要任务清单的 10 大首要事项。

一、提升网络安全性

网络安全威胁影响着全球的各行各业，民航业也不例外。科技领头企业和行业相关利益方都在研究一系列解决方案。航企也应将网络安全性列在其今年首要任务清单首位。航企为了改进其数字化触点而可能采取的任何措施，都需要以支持这些措施的 IT 系统安全性为基础。航班中断和网络欺诈带来的金融风险是巨大的，不容航企小觑。

二、审视自己的备用计划

多年来我们学到的一条经验就是：民航业复杂的业务链条中可能会出错的事物最终肯定会出错。无论是由于人为失误、严重的航班中断，还是天气原因，航企都必须制定强大的备用计划来处理不正常航班业务。更先进的移动科技有助于保持乘客实时获得相关信息，还可用于更好地部署员工。近年来航企一些最佳的恢复措施都是依赖于活跃的社交媒体信息更新而予以发布的。全年始终都要在社交媒体上保持较强的互动性，同时还要针对不正常航班制定明确的计划。出现不正常情况时，信息传送是重中之重。在科技的助力下，客户对自己的权利也有了更清楚的认识。因此，航企应预先提供合理的补偿，从而避免客户投诉。

三、针对政策性干扰的计划

如果说我们在 2017 年汲取到什么教训，那就是各国政府可在一夜之间变更政策，从而使得航空出行变得更加复杂。相关行业协会一直在与各国政府合作，在考虑到航班安全性和物流等民航专业领域的情况下制定决策，但这并不意味着各国政府会完全听从。不正常航班中断计划应覆盖签证政策和安检措施变更后的恢复计划。同样，设法快速向客户清晰地传达相关变更信息，也是极为重要的。

四、持续关注区块链技术

SITA 与英国航空、伦敦希思罗机场、日内瓦机场以及迈阿密国际机场合作对区块链技术展开了研究。研究结果显示，这项技

术可能将发挥巨大作用。然而，随之而来的也有部署和安全性方面的重大挑战。据 SITA 表示：“我们在开发 FlightChain（航班链）区块链平台的过程中获得的一条重要经验，就是面向大量参与方大规模推行一个网络是很复杂的，初始化设置后首次在航企和机场上线时尤其如此。”无论如何，区块链将在民航业数据交换中发挥重要的作用。但是，对于任何航企或机场，若没有经过严谨的研究和紧密的协作，都不应采用这项技术。

五、更智能地利用大数据

近年来我们不断地谈到大数据以及数据帮助实现出行体验个性化的方式。然而，如果不以个性化中最重要的元素为重点，则这样的数据是没什么大意义的。大数据让航企能够提炼自己所推出的产品和服务。而这些产品和服务不只是提供给个人，也是整个品牌定义的组成部分。哪些内容对于哪些人来说最畅销？在哪里销售？何时销售？航企和大量旅游企业一样，都应考虑任用更多数据科学家来帮助自己找到这些问题的答案。伴随大数据而来的是重大的责任。所有旅游企业都需做好准备，让自己符合欧盟《通用数据保护条例》的要求。

六、人工智能

人工智能能够让航企和客户之间的互动更有建设性，让有针对性的内容更有可能被售出。航企都在试验在不同客户触点应用人工智能的各种方式，这些触点包括移动设备和语音系统。加拿大航空、荷兰航空和芬兰航空及许多行业专家的意见一致，都认

为更先进的人工智能应用软件将在 2018 年及之后的年份成为主要的优先事项。

七、部署机上 Wifi

已有一系列航企在其飞机上安装了机上连网设施。而对于其他航企来说，实现机上联网仍然是极为紧迫的一项任务。客户希望能够在飞机上连接 Wifi，机上 Wifi 也有助于航企让自己的业务更高效和提升自己的附加服务收益。已对机上 Wifi 投资的航企目前已在实现相关收益。

八、持续改进零售方式

各航企仍然在不断完善自己的商品化与零售策略，从而极大地提升自己的附加服务收益。不过，任何销售或分销技术的背后都应有稳健的商业战略予以支持，才能够以更智能的方式部署这种技术。

九、重新审视忠诚度计划

忠诚度计划多年来一直在为航企带来可靠的收益流。但是，如今的航企需要重新设计忠诚度计划，让其具备更大的意义。忠诚度计划不应只是与里程有关，还要成为时尚生活品牌化策略的一部分。航企还应研究移动钱包等账户管理技术，以便让旅客与忠诚度计划保持互动。

十、制定以客户为核心的、可执行的 IT 规划

应用科技来提升航空出行体验品质的潜力是巨大的。或许很难确定投资的规模，也很难决定先部署哪个项目。一些航企希望

将创新保持在内部范围内，且正在为此建设基础设施。还有一些航企则发现与专业合作伙伴协作要更轻松一些。如果最终的结果是航企改进了自己的业务、实现了更优质的乘客服务，那么这两种方式都是有效的。关于这方面，2017年我们听到的最佳建议来自澳洲航空首席信息官 Susan Doniz，她的看法是：后退一步，审视全局，让客户成为你的指引。

(本文编译自 tnooz, 来源于航旅同行公众号)

(注：本资讯内容或引自第三方公开披露之资料，仅供内部参考。任何人信任或引用其中内容，须自行核实，并对准确性和完整性负责。)

送：民航局，各理事会成员，各会员单位。

编印单位：中国航空运输协会研究部

电话：010-85632289
