

## 美国航空 ( American Airlines )

### 美国航空选择 IBM Cloud 为旅客提供全程陪伴的个性化客户体验

---

#### 概述

##### 需求

航空乘客期望航空公司能够全程提供个性化的无缝服务。包括行程规划、登机，以及乘客旅程中各个阶段的实时改善。

##### 解决方案

IBM Cloud 可提供多种应用编程接口、Bluemix 和 Watson 认知功能，因此有助于构建干净、易于使用的平台，能够帮助美国航空不断改善整体客户体验。

##### 优势

充分利用 IBM 的全球云足迹——包括遍布全球 17 个国家/地区的近 50 个数据中心以及基于 IBM Bluemix 的各种应用开发功能。此外，美国航空还将能够访问 IBM 高级分析功能和技术，进而形成具备更佳弹性和客户体验的认知基础架构。

---

美国航空 ( 简称 AA ) 是全球最大的航空公司之一。在夏洛特、芝加哥、达拉斯/沃思堡、洛杉矶、迈阿密、纽约、费城、凤凰城和华盛顿均设有机场。美国航空 ( American Airlines ) 和美鹰航空 ( American Eagle ) 平均每天向 50 多个国家/地区的近 350 个目的地发出大约 6,700 趟航班。美国航空是寰宇一家 ( oneworld® ) 的创立成员之一，寰宇一家的全体成员每天可向 150 多个国家/地区的 1,000 多个目的地发出大约 14,250 趟航班。

#### 云端认知基础架构提升客户体验

全球最大的航空公司之一 AA 已选择将 IBM 作为其云提供商。

IBM Cloud 可提供多种应用编程接口、Bluemix 和 Watson 认知功能，因此有助于构建干净、易于使用的平台，能够帮助美国航空不断改善整体客户体验。

具体在实施方面，AA 计划将 Web 和移动平台等企业级应用移动至 IBM Cloud 以期更好地利用 IBM infrastructure-as-a-service ( IaaS ) 以及 platform-as-a-service ( PaaS ) 层的各种工具。此协议同样意味着 AA 将能够依靠 IBM 的全球云足迹——包括遍布全球 17 个国家/地区的近 50 个数据中心以及基于 IBM Bluemix 的各种应用开发功能。此外，该公司还将能够访问 IBM 高级分析功能和技术，进而形成具备更强大的灾备能力和客户体验的认知基础架构。

Patrick Grubbs, IBM Cloud 负责交通运输业的 VP 披露道：“此项云端迁移计划不仅涵盖了 AA 面向客户的系统，还包括了 AA 的后端办公系统。” AA 在 2013 年与全美航空 ( US Airways ) 合并之后就一直期盼能够有机会整合并梳理其内部系统。

“随着数据和数据访问量爆炸式地增长，云正在演变为一种创新平台。IBM Cloud 和 Bluemix 的可扩展性和高性能不仅将云变成了一种创新“利器”，也使其成为一条创建新的服务和业务模式的通道。”IBM Cloud 高级副总裁 Robert LeBlanc 介绍说，“这种合作旨在让 American Airline 的业务更为灵活，进而帮助他们改善其客户关系并获取更多竞争优势。”

这项新协议是 IBM 和 美国航空自上世纪 50 年代开始长期合作以来所达成的最新协议。回溯当时，双方联袂开发出了业内首个电子订票和票务系统。



---

解决方案组件  
软件

- IBM® Bluemix
  - IBM Watson™
  - IBM® API Connect™
- 

## 个性化无缝服务全程陪伴旅客出行

很多时候，旅客的需求不仅仅是一次飞行，而是一种个性化的体验。航空公司应该基于有关旅客喜好、需求的实时信息，为旅客提供个性化的服务并创造价值。

考虑到这一点，AA 将携手 IBM 推出一系列基于云的应用，这些应用涵盖行程的各个方面，包括规划、登机，以及乘客旅程中各个阶段的实时信息接收与改善。

**小事实：**两年前，如果某个航班被取消，AA 乘客自助改签机票率为 60%-70%。而到今天，这一比率已接近 100%。

借助改善数据访问、扩展销售渠道（Web、移动）等云服务，航空公司能够加快应用上市时间并提升增强功能，从而在客户体验方面脱颖而出。

## 创新支持全球领先航空公司获取竞争优势

不仅仅有 AA，许多家知名航空公司都利用云技术实现了以下优势：

- **运营创新：**通过简化并加快流程提升了内部效率，优化了数据访问通道，而且 IT 能够更好地与业务量保持一致。
- **收入模式创新：**更轻松地实现客户关系货币化，加快新应用的上市时间，并轻松纳入合作伙伴的服务
- **业务模式创新：**通过更公开地进行协作和共享，可开展新型业务，同时不断进行创新。

IBM Cloud 的交付灵活性、可扩展性和高性能，支持客户创建新的服务和业务模式、改善客户关系，进而获取竞争优势。

更多当今全球领先航空公司“步云”实例：

- Virgin America、WestJet 和 Endeavor Air 均已采用了 IBM Cloud 系统来订购、更换和维护飞机部件，同时用以管理最新的技术安全准则、监管合规性、飞机服务日志和记录。
- Finnair 正在利用 IBM Cloud 上的 iOS Enterprise 应用进行运营转型，已帮助员工处理订票、规划航班并提供机上服务。
- Etihad 是阿拉伯联合酋长国的国家航空公司，该公司将其 PROS 航空解决方案迁移至云端，能够跟踪客户喜好，进而利用移动解决方案提供更具个性化的体验。

## 了解更多信息

如欲了解有关 IBM Bluemix 产品如何为您提供帮助的更多信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站：  
[console.chinablumix.net](http://console.chinablumix.net)

## 为何选择 IBM 云？

采用云计算，为竞争优势加上智胜砝码。IBM 云可确保无缝地集成到公共和私有云环境。基础架构安全、可扩展而且灵活，可提供定制的企业解决方案，这些都使 IBM 云成为混合云市场的领导者。

立刻拨打 **400-0656-183**，预约 IBM 云计算专家！有关更多信息，敬请访问：[ibm.com/cloud-computing/cn/zh](http://ibm.com/cloud-computing/cn/zh)



关注 IBM 云公众号



访问 IBM 云官网



了解 IBM Bluemix



© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Corporation

中国印刷

2016 年 12 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、及 IBM Blueworks Live 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。Web 站点 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。本文档中所含信息仅供参考之用。尽管出版时尽力对本文档所含信息的完整性和准确性进行了验证，但所有信息均按原样提供，不对其作出任何明示或暗示的保证。此外，此类信息基于 IBM 的当前产品计划和策略，如有更改，恕不另行通知。由于使用本文档或其他材料或由于其相关事宜而造成的损害，IBM 不负任何责任。本文档中的任何信息均不表示 IBM 或其供应商或许可方作出任何保证或陈述，也不会更改对 IBM 软件的使用具有约束力的条件和条款。

本案例研究说明了所述 IBM 客户使用 IBM 产品的方式。我们不保证您的使用会出现相当的结果。在本出版物中，但凡提及 IBM 产品或服务时，并不表示 IBM 可以在 IBM 业务所涉及的所有国家或地区予以提供。