

IBM 商业价值研究院

云技术助力旅游业长足发展

提高灵活性，增强敏捷性，降低成本



概述

旅游行业面临一系列转型挑战。新技术层出不穷，客户结构持续改变，游客需求不断变化，全球市场复杂多变，在这些因素的共同作用下，游客和旅游服务提供商之间形成了全新的关系模式。在这个日新月异的行业环境中，云计算为高效灵活的可持续发展提供了新途径。通过使用一系列在云端提供的服务，企业不仅可以加快产品的面市速度，还可以为客户带来不同凡响的体验。云技术有助于创造巨大的价值，提升竞争优势。那么，旅游企业该如何借助云技术实现这些效益呢？

我们拥有丰富的云计算经验，可通过提供新平台创造和实现业务价值，助您彻底改变竞争格局。¹ 要利用云计算转变内部运营模式、客户关系以及行业价值链，各行各业的企业必须确定如何最有效地利用支持云计算的业务模式，实现可持续的竞争优势。

多种外部力量正在重塑旅游行业。移动、社交、数字化等颠覆性技术，使消费者们联系更紧密，在消费时也日益精明。行业客户的人口结构也在发生变化，以千禧一代为主的旅游客户数量不断上升，他们希望享受无缝的旅行体验。旅游企业面临日益激烈的竞争，其他行业的新兴企业和传统企业纷纷进军与旅游相关的市场。

通过使用云技术，旅游企业可以帮助一线员工充分发挥传统数据的全部潜力，更及时地获取客户洞察。此外，旅游服务供应商可采用云计算加速企业转型，利用新兴的物联网技术，让旅游系统与移动设备实现互联互通。为推动增长，对行业领先者而言，利用云技术提高灵活性和敏捷性，降低 IT 成本是当务之急。

云计算正在转变旅游行业的业务模式

云计算有潜力帮助旅游企业实现跨越式发展。通过采用云技术，旅游企业可重新定义客户关系，实现个性化；转变和优化业务运营；提高监管能力，增加透明度；扩展业务敏捷性和业务能力。

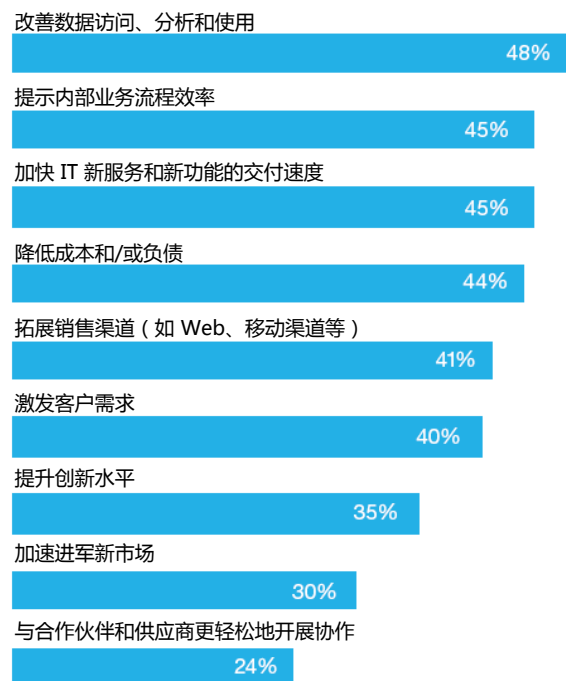


领先的旅游企业利用云技术实现以下目标：

- **运营创新** - 更简单、更快速的流程有助于提高内部效率；通过降低复杂性，加强监管，拓展数据访问，可有效管控风险；此外，还使 IT 能力与业务量更为协调一致。
- **收入模式创新** - 客户关系、数据和其他资产能够更稳定地带来经济效益；产品面市速度加快；相关合作伙伴服务的整合更简单方便。
- **业务模式创新** - 第三方服务延伸到旅游生态系统；扩大开放协作与共享；探索新型业务；系统地推出创新。

图 1

参与调研的高管表示，通过利用云技术，改善了数据访问，提升了效率。



来源：EIU 于 2015 年 3 月发表的“绘制云成熟度曲线”调研报告。问题：“在云技术的帮助下，贵公司实现了哪些业务效益？” n=784

在《经济学人》智库 (EIU) 于 2015 年 3 月进行的“绘制云成熟度曲线”调研中，来自 17 个行业的 784 名高管接受了采访，回答了他们的企业采用云技术的最主要业务推动因素是什么。排名前三的推动因素是：激发客户需求 (40%)；改善数据访问、分析和使用 (37%)；以及降低成本和/或负债 (36%)。

在过去两年，通过采用云技术，各行各业的企业都取得了显著效益。在同行业高管中，有 48% 表示云技术改善了数据访问、分析和使用；45% 表示提高了内部业务流程效率；还有 45% 表示加快了 IT 新服务和新功能的交付速度（见图 1）。

随着旅游企业的云技术采用水平日趋成熟，还会不断产生其他效益。业务用户能够快速设计应用并建立原型。企业可从由用户驱动、以云技术为中心的移动信息技术中获益。云技术有能力推动企业 IT 职能、角色和职责的转型。业务经理也将越来越多地采用云技术进行应用开发，从而提高敏捷性。

除了使企业受益，云技术还可造福客户。云技术有助于开辟新渠道，拓宽现有渠道，改善对客户数据的访问，提供更符合客户需求的产品和服务。通过打造更为整合、富有吸引力的客户体验，云技术有助于提高客户忠诚度，为捷足先登的企业带来更大的市场优势。

行业联系人

Raimon Christiani
raimon.christiani@ch.ibm.com

Aamer Rana
aamer@ae.ibm.com

IBM 商业价值研究院

Steve Peterson
steve.peterson@us.ibm.com

Anthony Marshall
anthony2@us.ibm.com

Lynn Kesterson-Townes
lkt@us.ibm.com

要获取完整的“绘制云成熟度曲线”报告，请访问：

ibm.com/cloudmaturity

要详细了解如何与 IBM 合作，研究我们的“即服务”云产品组合，请访问：ibm.com/cloud-computing/us/en

要阅读我们提供的所有特定于行业的云技术执行摘要，请访问：
<https://www-935.ibm.com/services/cn/bcs/ibv/industry/cloud-computing.html>

从应用商店下载免费“IBM IBV”应用，即可在手机或平板电脑上访问 IBM 商业价值研究院执行报告。

访问 IBM 商业价值研究院中国网站，免费下载研究报告：
<http://www-935.ibm.com/services/cn/gbs/ibv/>

绘制云技术采用路线图

为成功使用云技术，旅游企业必须评估其对运营模式的影响，并确定为了更有效地利用云技术，需要采取哪些行动。

- **有效建立和管理合作关系与联盟。** 实现采购职能自动化。定义服务级别协议，确保共享环境中客户数据的安全。
 - **主动重新设计业务架构与流程。** 将传统流程整合到支持云技术的动态新流程中。建立安全可靠的云平台。
 - **转变企业设计与监管模式。** 借助强有力的风险管理系统，降低数据隐私与合规风险。
 - **评估现有性能管理。** 制定能够应对新的报告复杂程度的战略与指标。将性能指标纳入基于云的服务合同中。
 - **培养关键的云技术新能力。** 培养客户与服务、供应商和关系管理以及虚拟化和网络技术等方面的技能。建立深层次的数据分析和运营能力。
 - **加大新兴技术采用力度。** 更新 IT 战略，支持新业务战略和云技术采用。调整预算，覆盖传统系统和新网络带宽的成本。
 - **重新评估区位战略，以最合适的方式采用云技术，增强客户体验。** 淘汰或整合技术资产。
 - **推动企业文化变革。** 就企业变革对员工进行培训，减少 IT 或其他职能部门阻力。
-

IBM 能够提供哪些帮助？

IBM 提供咨询服务和企业级云产品，在市场上占有独特地位。我们致力于让客户参与对话，以确定采用云技术的切入点，这些切入点不再集中于成本削减，而是更加注重通过一系列云技术能力来实现业务模式转型；这些云技术能力包括：

- 业务和技术战略咨询服务，帮助客户利用云技术制定可执行的战略，通过技术创造价值，实现业务、运营和企业转型。
- 新一代企业云服务交付平台 — IBM Cloud 解决方案，为客户提供前所未有的服务水平。这种面向私有云、公共云和混合云的通用 IBM 架构基于 IBM 硬件、软件、服务和最佳实践。
- 一组强大的 IBM 云服务，包括计算、存储、备份、SAP、安全和统一通信。
- 咨询、设计、实施和基础架构组件管理服务，帮助创建动态的 IT 环境，充分有效地支持云计算部署。



© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Global Services
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

美国出品
2016 年 2 月
All Rights Reserved

IBM、IBM 徽标及 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家/地区的商标。如果这些名称和其他 IBM 已注册为商标的名称在本信息中首次出现时使用符号 (® 或 ™) 加以标记, 这些符号表示在本信息发布时由 IBM 拥有这些根据美国联邦法律注册或普通法注册的商标。此类商标也可能是其他国家或地区的注册商标或普通法商标。Web 站点 www.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。

本出版物所提到的 IBM 产品和服务并不暗示 IBM 将在开展运营活动的所有国家或地区提供这些产品或服务。

本报告的目的仅为提供通用指南。它并不旨在代替详尽的研究或专业判断依据。由于使用本出版物对任何组织或个人所造成的损失, IBM 概不负责。

本报告中使用的数据可能源自第三方, IBM 并不独立核实、验证或审计此类数据。此类数据的使用结果均为“按现状”提供, IBM 不作出任何明示或默示的声明或保证。

参考文献

- 1 Berman, Dr. Saul, Lynn Kesterson-Townes, Dr. Rohini Srivathsa and Anthony Marshall. “The power of cloud:Driving business model innovation.” IBM Institute for Business Value.January 2013.
<http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/thoughtleadership/ibv-power-of-cloud.html>



请回收利用