

美國航空 (American Airlines)

美國航空選擇 IBM Cloud 為旅客提供全程陪伴的個人專屬客戶體驗

概述

需求

航空乘客期望航空公司能夠全程提供個人專屬的無縫服務。包括行程規劃、登機，以及乘客旅程中各個階段的即時改善。

解決方案

IBM Cloud 可提供多種應用程式設計介面、

Bluemix 和 Watson 認知功能，因此有助於建構乾淨、易於使用的平台，能夠幫助美國航空不斷改善整體客戶體驗。

優勢

充分利用 IBM 的全球雲端：包括遍佈全球 17 個國家/地區的近 50 個資料中心，以及以 IBM Bluemix 為基礎的各種應用程式開發功能。此外，美國航空還能夠使用 IBM 進階分析功能和技術，進而建構具彈性和絕佳客戶體驗的認知基礎架構。

美國航空（簡稱 AA）是全球最大的航空公司之一。在夏洛特、芝加哥、達拉斯/沃思堡、洛杉磯、邁阿密、紐約、費城、鳳凰城和華盛頓均設有機場。美國航空 (American Airlines) 和美鷹航空 (American Eagle) 平均每天向 50 多個國家/地區的近 350 個目的地發出大約 6,700 趟航班。美國航空是寰宇一家 (oneworld®) 的創立成員之一，寰宇一家的全體成員每天可向 150 多個國家/地區的 1,000 多個目的地發出大約 14,250 趟航班。

雲端認知基礎架構提升客戶體驗

身為全球最大的航空公司之一，AA 選擇 IBM 作為其雲端提供者。IBM Cloud 可提供多種應用程式設計介面、Bluemix 和 Watson 認知功能，因此有助於建構乾淨、易於使用的平台，能夠幫助美國航空不斷改善整體客戶體驗。

在實際執行方面，AA 計劃將 Web 和行動式平台等企業應用程式移至 IBM

Cloud，以便善加利用 IBM 基礎架構即服務 (IaaS) 以及平台即服務 (PaaS) 層의各種工具。此協定也意味著 AA 將能夠仰賴 IBM 的全球雲端設施：包括遍佈全球 17 個國家/地區的近 50 個資料中心，以及以 IBM Bluemix 為基礎的各種應用程式開發功能。此外，該公司還能夠使用 IBM 進階分析功能和技術，進而建構具備更強災難應變能力和客戶體驗的認知基礎架構。

IBM Cloud 負責交通運輸業的副總裁 Patrick Grubbs 說道：「此項雲端遷移計劃不僅涵蓋了 AA 客戶層面的系統，還包括了 AA 的後端辦公系統。」AA 在 2013 年與全美航空 (US Airways) 合併之後，就一直期盼能夠有機會整合並調整其內部系統。

「隨著資料和資料造訪量爆炸式地增長，雲端正在演變成為一種創新平台。IBM Cloud 和 Bluemix 的可擴展性和高性能不僅將雲端變成了一種創新「利器」，也使其成為一條建立新的服務和業務模式的通道。」IBM Cloud 資深副總裁 Robert LeBlanc 介紹說，「這種合作旨在讓美國航空的業務更為靈活，進而幫助他們改善其客戶關係並獲得更多競爭優勢。」這項新協定是 IBM 和美國航空自上世紀 50 年代開始長期合作以來所達成的最新協定。回想當時，雙方聯手開發出了業界第一個電子訂票和票務系統。



解決方案元件

軟體

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

個人專屬無縫服務全程陪伴旅客出行

很多時候，旅客的需求不僅僅是一次飛行，而是一種個人專屬的體驗。航空公司應該根據旅客喜好、需求的即時資訊，為旅客提供個人專屬的服務並創造價值。

考慮到這一點，AA 攜手 IBM 推出一系列雲端型應用程式，這些應用程式涵蓋行程的各個方面，包括規劃、登機，以及乘客旅程中各個階段的即時資訊接收與改善。

真實案例：兩年前，如果某個航班被取消，AA 乘客自助改簽機票率為 60%-70%。而到今天，這一比率已接近 100%。

藉由改善資料造訪、擴展銷售管道（Web、行動式）等雲端服務，航空公司能夠加快應用程式上市時間並增強功能，從而在客戶體驗方面脫穎而出。

創新支援全球領先航空公司獲得競爭優勢

不僅僅是 AA，許多家知名航空公司都利用雲端技術而獲得以下優勢：

- **營運創新：**透過簡化並加快流程提升了內部效率，最佳化資料造訪通道，而且 IT 能夠更好地與業務量保持一致。
- **收入模式創新：**更輕鬆地達成客戶關係貨幣化，加快新應用程式的上市時間，並輕鬆納入合作夥伴的服務。
- **業務模式創新：**透過更公開地進行協同作業和共用，可開展新型業務，同時不斷進行創新。

IBM Cloud 的交付靈活性、可擴展性和高性能，支援客戶建立新的服務和業務模式、改善客戶關係，進而獲得競爭優勢。

更多當今全球領先航空公司「上雲」實例：

- 維珍美國航空、西捷航空和 Endeavor 航空皆採用 IBM Cloud 系統來訂購、更換和維護飛機零件，同時用來管理最新的技術安全準則、監管合規性、飛機維修日誌和記錄。
- 芬蘭航空正在利用 IBM Cloud 上的 iOS 企業應用程式進行營運轉型，已幫助員工處理訂票、規劃航班並提供機上服務。
- 阿提哈德航空是阿拉伯聯合大公國的國家航空公司，該公司將其 PROS 航空解決方案移至雲端，能夠追蹤客戶喜好，進而利用行動式解決方案提供更具個人專屬的體驗。

瞭解相關資訊

如需 IBM Bluemix 產品如何為您提供協助的相關資訊，請聯繫您的 IBM 代表或 IBM 業務合作夥伴，或造訪以下網站：

<https://www.ibm.com/cloud-computing/bluemix/zh-hant>

為何選擇 IBM Cloud ?

採用雲端運算，為競爭優勢加上致勝手段。IBM Cloud 可確保無縫地整合到公有和私有雲端環境。基礎架構安全、可擴展而且靈活，可提供自訂的企業解決方案，這些都使 IBM Cloud 成為混合雲端市場的領導者。

立刻撥打 **0800-016-888** 按 1，預約 IBM Cloud 運算專家！如需更多相關資訊，請造訪：<https://www.ibm.com/cloud-computing/tw-zh/>



造訪 IBM Cloud 官方網站



瞭解 IBM Bluemix 平台



免費試用 IBM Bluemix



© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Corporation

台灣印刷

2016 年 12 月

IBM、IBM 標誌、ibm.com 及 IBM Blueworks Live 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法轄區的註冊商標。Web 網站 (ibm.com/legal/copytrade.shtml) 網站上的「著作權與商標資訊」(Copyright and trademark information) 網頁中包含了 IBM 商標的最新清單。

其他公司、產品或服務名稱可能是第三者的商標或服務標記。本文件中所含資訊僅供參考之用。儘管出版時盡力對本文件所含資訊的完整性和準確性進行了驗證，但所有資訊均依現狀提供，不對其作出任何明示或暗示的保證。此外，此類資訊根據 IBM 現行的產品計劃和策略，如有更改，恕不另行通知。由於使用本文件或其他資料或由於其相關事宜而造成的損害，IBM 不負任何責任。本文件中的任何資訊均不表示 IBM 或其供應商或許可方作出任何保證或陳述，也不會更改對 IBM 軟體的使用具有約束力的條件和條款。

本個案研討說明了所述 IBM 客戶使用 IBM 產品的方式。我們不保證您使用時會出現同等的結果。在本出版品中，只要提及 IBM 產品或服務時，並不表示 IBM 可以在 IBM 業務所涉及的所有國家或地區予以提供。



請回收利用