

## 一家北美航空公司找到了维持高客户满意度的新方法

*IBM 提供了基于规则的实时客户通知；  
客运量增加 7.8 %*

---

### 概览

#### 需求

一家北美的航空公司希望扩展其周到的客户服务，尤其希望在航班取消或延误时向客户发送根据规则生成的个性化电子邮件或短信。

#### 解决方案

一个使用 IBM Operational Decision Manager、IBM Integration Bus、IBM® WebSphere® MQ、IBM WebSphere DataPower® 和 IBM Tivoli® Directory Integrator 的基于规则的旅行通知系统。

#### 优势

通过发送数百万条消息，该公司改进了旅行体验，客运量增加了 7.8%，60% 的乘客通过点击了解更多信息，只有 0.5% 的乘客选择退出。

---

这家北美航空公司承诺以低成本提供高水平服务。该公司于 1996 年开始营业，当时只有三架飞机。现在，公司已拥有 100 多架飞机，每天的客运量达到 50,000 人，航班超过 450 次，飞往北美、中美和加勒比海地区等 85 个目的地。

### 通知减轻了压力

该航空公司致力于提供卓越的客户体验，包括改进一线员工与客户的互动以及通过技术增强客户的旅行体验。公司着力推广一种无压力体验，其中就包括通过电子邮件、语音信箱或短消息等客户首选渠道联系客户的通知系统。该系统会在出发前三天发送航班提醒，提供提前 24 小时在线值机服务以及推送所有变更通知，包括航班取消或延误、登记口更改或飞机休闲娱乐设施介绍。

---

*“IBM 帮助我们奠定了基础，” 该公司技术顾问说道，“IBM WebSphere 软件服务帮助我们规划需求并进行构建，保证了我们无论何时制定规则，都能收集到正确的信息。” 而技术架构师表示：“我觉得 IBM 是优秀的合作伙伴。他们为我们的成功所做出的投入不亚于我们自己。”*

---



---

## 解决方案的组成

### 软件

- IBM® Operational Decision Manager
- IBM WebSphere® MQ
- IBM WebSphere DataPower® Integration Appliance XI52
- IBM Integration Bus (原 WebSphere Message Broker)
- IBM Tivoli® Directory Integrator

### 服务

- IBM WebSphere 软件服务
- 

该系统帮助这家航空公司为乘客提供全天候服务，同时保留了客户喜爱的人员联系服务，进而帮助这家公司发展。

## 该系统如何运行

该通知系统的关键在于 IBM WebSphere 软件实现了诸多不同信息资源之间的无缝交互。比如登机口的变更会触发一条保存在消息发送主干系统 IBM® WebSphere® MQ 上的消息。这条消息会通过 IBM Operational Decision Manager 中的规则引擎运行，而 IBM Integration Bus (WebSphere Message Broker) 会提供一个介于包括身份数据库在内的多个系统之间的编排层。该航空公司的高级技术顾问表示：“我们必须了解航班、航班上的乘客，然后进入到常飞顾客奖励系统了解每一个人的身份。”

IBM Tivoli® Directory Integrator 会查询每一位旅客的偏好，而 IBM WebSphere DataPower® 帮助确保、集中管理和优化内部和外部网络、移动和 API 工作负载的访问，使系统能够正常工作。“我们正在进行复杂的编排，”这位技术顾问解释道，“最终将带来丰富的客户体验。”

通知的生成速度很快。根据一个航班的航段数量，一个事件可能触发 10 到 390 条规则。“我们看到了一个有 174 名乘客的航班在约 100 毫秒内就完成了全部处理。”该航空公司的一名技术分析人员说道，“端对端通知流程可能需要 1 分钟。我们能够监控发出的电子邮件和消息，从而确保我们的客户收到正确的信息。”

该系统在更改规则时也十分灵活。“如果我们需要创建一条规则来管理正在发生的事件，我们就可以马上创建，无需停运。”这位分析人员说道，“这真是太棒了。”

## 成功的表现：登机的乘客人数增加

客户喜欢这个通知系统。“在过去的 5 个月中，我们已发送了两至三百万条不同的通知，”该公司技术分析人员说道，“只有 0.5% 的客户选择退出，超过 60% 的客户点击了通知中的链接，获得了更多的信息。客户正在 Tweet 上发表自己对该系统的欣赏程度。”

以往带来压力的变更现在更容易实现。“客户希望尽早获得通知并且有机会采取措施。”该航空公司客户体验顾问补充道，“机组人员也喜欢该系统，因为他们无需重复回答相同的问题，这能够让他们专注于为客户提供宾至如归、体贴周到的服务。”

相比上一年，客运量增加了 7.8%。“我们不只是赶上了竞争对手，实际上我们已经超越了他们。”这位客户体验顾问表示，“这些变化都是这个系统带来的。”

他们能从互动中获得更多建设性建议。该团队计划扩展服务，加入个性化的链接和优惠，比如在航班不得不取消时根据客户偏好提供定制折扣。“我们从集成技术中获得了竞争优势。”该航空公司的高级技术架构师表示，“我们能够实时了解每一位客户，比如他们喜欢和讨厌的东西以及他们的购买习惯。我们可以根据他们的偏好发起更有意义的交互。”

## 更多信息

欲了解更多关于 IBM WebSphere 软件的信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM 商业合作伙伴。您还可以访问：[ibm.com/websphere](http://ibm.com/websphere)

此外，IBM 全球融资部可以帮助您以尽可能经济并符合战略的方式采购满足贵公司需要的软件功能。我们与信用良好的客户合作，根据贵公司情况和发展目标定制合适的融资解决方案，帮助您有效管理现金流，提高总体拥有成本。请为您的关键 IT 投资融资，与 IBM 全球融资部一起推进您的业务。要了解详情，请访问：[ibm.com/financing](http://ibm.com/financing)



---

© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589

美国印刷  
2014 年 6 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、DataPower、Tivoli 和 WebSphere 是国际商业机器（中国）有限公司在美国和/或其他国家或地区的商标和注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其它公司的商标。Web 站点 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 上“版权和商标信息”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档截至其最初出版日期，IBM 可能随时更改它。

此处引用的客户示例仅供示范使用。实际性能结果可能因特定配置和运行条件而异。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类（无论是明示的还是暗含的）的保证，包括适销性、适用于特定目的和非侵权的保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。



请回收利用