

西捷航空

运用自助式分析，针对航班、行李与客户服务提出切实可行的洞察

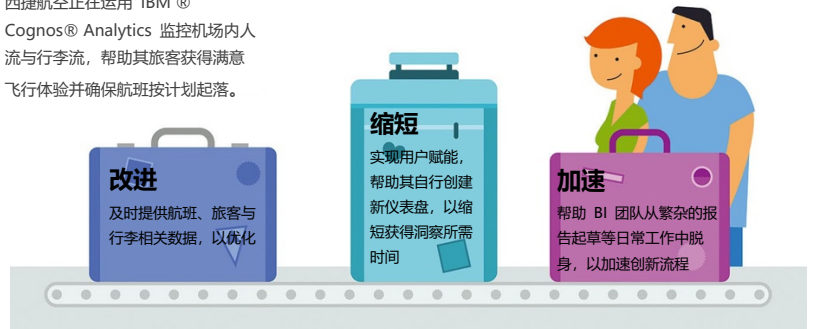
为有效完成航线运营，员工需同时完成数项任务——从确保航班准时起飞，到帮助旅客安全抵达目的地，同时保证行李完好无损。借助 IBM Analytics，西捷航空正着力于培养员工获得所需洞察，帮助其做出更为明智的决策，确保一切事务运行顺畅。

自 1996 年首飞以来，西捷航空始终致力于提供安全、友好且经济实惠的飞行体验，使全球人民拥有更为丰富的生活。公司始终将旅客与员工置于优先地位，形成了加拿大境内最受推崇与尊敬的企业文化。如今，拥有超过 100 个飞行目的地的西捷航空将继续践行其各项原则，致力于提供最高标准的服务并在市场上取得成功。

业务挑战：准备就绪，随时起飞

航空公司应如何做出数据驱动型决策，从而确保各项事务按计划运作？

西捷航空正在运用 IBM® Cognos® Analytics 监控机场内人流与行李流，帮助其旅客获得满意飞行体验并确保航班按计划起落。



商业航空公司可以说是包含许多活动部分的复杂“机器”。从飞行员、航线规划员到客户服务团队，每位员工均需在正确的时间做正确的事，确保旅客准时抵达其目的地，同时保证行李与个人物品完好无损，提升旅客飞行体验。西捷航空始终以旅客为先，并以此为傲，因此，确保这部“机器”始终性能良好且可顺畅运作至关重要。西捷航空能够保持卓越的到港准点率（2016 年所有航班到港准点率：82.5%）的关键原因之一，便在于其对于运营数据的深入运用。西捷航空商业智能与分析经理 Anthony Molle 解释道：“在帮助我们各个业务领域的员工做出正确决策时，数据起到关键作用。因此，我们所进行的汇报不仅局限于销售与财务等内部事务，运营报告也是我们的重点内容。我们会关注准点率等因素——航班何时进港？今早是否准时起飞？是否有任何旅客遭遇延误？上述因素对于每天的首次航班尤为重要，因为当天其他航班的时间点均将受到影响。”我们希望为员工赋能，帮助他们获取所需信息，尽可能以最佳方式完成工作任务。我们已在 IBM® Cognos® 商业智能平台上构建了众多出色报告与仪表盘，但若我们无法切实提供用户所需，他们往往不得不将数据抽取至电子表格中自行绘制图表。我们希望赋予用户自行创建分析与实现数据可视化的能力。

概述

业务挑战

尽管西捷航空当前所采用的分析平台功能强大，但如欲创建新报告与仪表盘，则需在技术层面具备更为丰富的专业知识。西捷航空希望能帮助客户自行完成各项分析。

转型

全新分析法所具备的各项功能使用户可从西捷航空的数据库及自己的电子表格中拖放数据，生成可视仪表盘，从而以近乎实时的方式查看最新运营趋势。

成果

• 改进

及时提供航班、旅客与行李相关数据，以优化决策流程。

• 缩短

实现用户赋能，帮助其自行创建新仪表盘，以缩短获得洞察所需时间。

• 加速

帮助 BI 团队从繁杂的报告起草等日常工作中脱身，以加速创新流程。



解决方案组件

- Cognos Analytics
 - Cognos Business Intelligence
 - T&T: Operations Planning and Optimization
-

“如果新版 Cognos Analytics 已具备此类功能，那为何还要使用 Tableau 等软件呢？”

“Cognos Analytics 支持着西捷航空的企业文化，即不断提升自我。我们能为团队提供的有益洞察越多，我们的员工、企业以及最为重要的旅客所获得的成果也将越加出众。”

——西捷航空商业智能与分析经理
Anthony Molle

转型故事：抵达新高度

Anthony Molle 解释道：“在此前数年内，我们的用户已经发现了数款制作精良的线上可视化工具。他们开始询问我们是否能在 Cognos 内增加此类功能。当我们向业务用户展示 Cognos Analytics 时，用户发现这款产品具备了他们想要的一切功能。如果新版 Cognos Analytics 已具备此类功能，那为何还要使用 Tableau 等软件呢？”

“Cognos Analytics 拥有交互式仪表盘，并且能够导入来自电子表格及其他来源的外部数据。这将为我们带来巨大优势。因此，我们很快达成了共识，尽快升级到了 Cognos Analytics。”

作为该款新版软件的首批用户之一，西捷航空一直与 IBM 团队保持紧密合作，最大限度降低风险、避免出现问题。

“安装过程十分简便。虽然软件只是第一版，”Anthony Molle 说道。“但我们没有遇到什么问题，只希望尚未完成的部分功能可以尽快实现。好消息是，仅过了八周，该部分功能便已完全就绪。目前我们所采用的版本着实可谓完美。只需根据需要，点击、拖动、对准，在您的生产与非生产环境进行调整，即可顺利运行。”

他补充道：“IBM 对我而言可谓良师益友。从第一天起，当我与部分 IBM 团队成员讨论升级事宜之时，他们便表示希望能帮助我们完成升级，而他们也确实做到了。他们对自己所做出的每个承诺均认真对待，言出必行。”

对西捷航空而言，IBM Cognos Analytics 最为重要的特色功能之一，便是该软件可通过拖放操作，整合来自不同来源的数据。

“虽然我们的 BI 团队已经开发了多款可供用户使用的分析工具，但用户还可以简单地通过将不同数据模块或电子表格拖放至仪表盘内进行整合，自行创建所需内容。”Anthony Molle 说道。“办公桌前的终端用户无需依赖 BI 团队或 IT 人员，即可自行设计并构建所需信息。”

此外，通过鼓励用户在相对更为安全的环境中开展分析活动，安全性得以提高，西捷航空对此表示赞赏。

“在开展财务等部分业务活动时，确保相关数据集不外泄是其中的重中之重。”Anthony Molle 说道。“如果使用电子表格，则很难确保数据安全，但只需将数据载入 Cognos，便可轻松限定哪些人员有权查看此类数据。对于我们的许多用户而言，这的确是一项核心优势。”

解决方案组件

- Cognos Analytics
 - Cognos Business Intelligence
 - T&T: Operations Planning and Optimization
-

成功案例：一路顺风

Anthony Molle 评论道：“人们往往视西捷航空为一家传递快乐的企业，而事实上，西捷航空也确实如此。这是因为西捷航空麾下的办公室员工、空乘、飞行员及其他员工均在不断思考如何让旅客拥有更为出众的飞行体验。因此，西捷航空不断探索改进之道，无论是在降低航班延误率与取消率方面，抑或是在降低行李丢失风险方面。

“我们的分析平台提供了所需的工具，帮助我们找到提升服务的机会，并作出正确的决策。我们已在此方面着手进行了很长时间，但 Cognos Analytics 帮助我们迈出了很重要的一大步。因此，举例来说，机场站务经理如今只需点击报告，即可查看刚刚进港的航班状态、确认行李状态、对出现的问题进行记录，还可随时为无法找到行李的旅客提供帮助。”

我们的愿景是让此类能力变得更为广泛。西捷航空已就全新授权条款达成共识。该条款允许西捷航空向不限数量的用户授予系统访问权限。在未来数月内，西捷航空计划将其用户数量提升一倍，并引入更多移动设备，使团队可随时查看数据并做出决策，无需受到机场的地点限制。

“许多公司均希望能够对自己的用户说：‘这是您需要的工具，只需点击按钮即可运行报告，’”Anthony Molle 指出。“而我们希望做到的远不止于此。正如 Excel 一样：任何人均可完成基本操作，但有些人却真正进行了深入学习，并学会了如何运用 Excel 做出令人惊艳的成果。我们对 Cognos Analytics 所抱有的希冀与此毫无二致——每个人都能使用 Cognos Analytics，我们也希望他们具备灵活运用 Cognos Analytics 以及构建所需事物的能力。

“Cognos Analytics 的操作更为便捷，因此更容易实现该目标。我们已自行行为初学者、中级用户及真正希望深入了解该软件的超级用户分别设计了培训课程。”

他总结道：“通过帮助我们的用户自行获取工作所需数据，Cognos Analytics 支持着西捷航空的企业文化，即不断提升自我。我们能为团队提供的有益洞察越多，我们的员工、企业以及最为重要的旅客所获得的成果也将越加出众。”

了解更多信息

如欲了解有关 IBM Analytics 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：

ibm.com/analytics/cn/zh/

为何选择 IBM Analytics?

IBM Analytics 提供了世界上最具深度、最广泛的分析平台，以及各领域和行业解决方案，可为企业、政府和个人发掘出更多新的价值。有关 IBM Analytics 如何利用数据帮助各个行业实现转型的更多信息。

立刻拨打 400-810-1818 转 2835，预约 IBM 云计算专家！有关更多信息，敬请访问：ibm.com/analytics/cn/zh/



关注 IBM 云公众号



访问 IBM 云官网



了解 IBM Analytics



© Copyright IBM Corporation 2019

IBM Corporation

中国印刷

2019 年 4 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、及 IBM Cognos Analytics 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 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。