

“鲁雁管家”上线 山航进入“服务+”时代

9月1日,山航借助移动互联网技术和大数据应用推出的“鲁雁管家”项目正式上线运行,标志着山航进入“服务+”时代。“鲁雁管家”项目作为山东航空“服务+”落地的一个重要举措,借助“鲁雁管家”系统技术支持,突出“以人为本”,集服务升级与精准服务为一体,充分体现了“差异化服务”配套“精细化服务”的管理理念,为山航的“厚道服务”理念插上了互联网的翅膀。上线后,系统整体运行状况良好,服务保障到位,广受旅客好评。

本报记者 杨万卿

大数据支撑互动服务 日均覆盖3万余人

9月8日,李先生购买第二天山航SC1151济南-北京航班机票,购票成功后李先生收到了一条令他有些意外的信息,推荐了这趟行程中可能需要的服务。李先生收到的这条信息就是“鲁雁管家”系统根据他以往的出行数据和喜好等计算后,为李先生定制的服务信息。李先生按照自己的需要,选择了山航的“便捷巴士”服务,享受了免费上门接机送机场。事后李先生拨打山航95369客服电话表示,山航的这个服务真的太贴心了,提醒得也恰到好处,真是“想什么来什么”。“以前就听说山航服务不错,一直想体验一下,这次竟然收到山航主动的提醒,感觉很棒。”

山航服务发展部王欣告诉记者,李先生的体验就是“鲁雁管家”在设计中利用大数据方便旅客出行的一个缩影。在大数据层面的计算应用上,鲁雁管家的系统可以算得上是海量,前端接入的可应用于旅客服务支持的信息源就超过了十多个渠道,几十种信息维度;针对每个旅客,系统本身的标签化信息定制需要进行近千次的计算,才能实现场景化的环境搭建。据介绍,“鲁雁管家”针对每位服务旅客搭建虚拟服务场景,以时间链条为触发点,与旅客进行跨越空间的专属化交互。借助系统聚焦单个旅客的功能,“鲁雁管家”轻松实现了向各类旅客提供差异化服务的能力,大幅提升了旅客体验。“根据收集的旅客意见来看,大部分旅客对这种贴心服务评价比较高。”王欣说。

设计上,鲁雁管家首推信息互动服务,将场景化的旅行过程支持信息及时传递给旅客,全面提升旅客乘机体验。系统上线试运行后,项目组并没有松懈,将“以客户为导向”的理念融入到系统的优化开发中,持续监控系统每日运行数据,根据旅客的反馈意见,对实时服务信息进行逻辑优化,通过让旅客参与到系统,将个别环节运行效率提升了30%-40%;

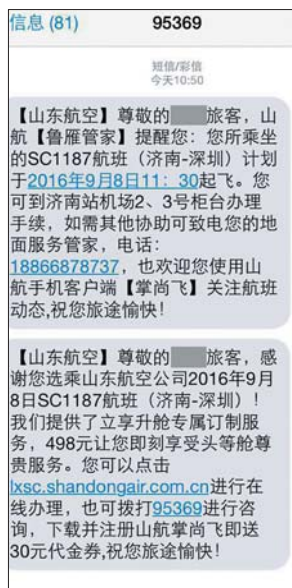


同时,山航项目组自主设计,实施历史数据归档机制,避免后台处理速度随数据积累逐渐变慢。上线以来,系统日均生成服务预互动信息约11万条,交互8万多。此次“鲁雁管家”项目组将“鲁雁管家”作为一款具有互联网基因的产品进行打造,在持续监控系统运行的同时继续与旅客保持密切沟通,及时处理解决系统出现的问题,保障系统高效运行,持续优化系统功能。

地面服务管家 高端服务再升级

9月的一天,乘坐SC1187济南-深圳航班的金卡旅客王先生,在赶往机场的路上遇到高速公路堵车。他随身携带了许多需要托运的行李,担心会错过航班,便在山航“鲁雁管家”的引导下联系上了地面服务管家寻求帮助。地面服务管家了解情况后,安抚王先生不要着急,并根据王先生提供的信息为其换好登机牌并预留前排座位。到达机场后,山航地面服务管家早早等在候机楼门口,协助王先生办理行李托运、引导通过专用通道迅速到达登机口,大大节省了时间,最终王先生顺利登机。王先生在登机前不停向山航工作人员致谢。

以上的一幕是配合鲁雁管家上线,山航地面服务做出的“配套升级”。首期配置的“地面服务管家”,更是实现了高价值旅客服务O2O。“我们的地服部安排了值班的主任等具备丰富工作经验的员工,为旅客提供全天候一对一的管家式服务。目前山航推出的地面管家服务主要面向贵宾旅客群体,体现了贵宾旅客和普通旅客的差异



▲图为鲁雁管家定制互动服务短信截图。

化服务。”王欣告诉记者,在贵宾旅客购票后,“地面服务管家”的联系方式会在乘机前一天通过短信发送到贵宾旅客的手机上,便于旅客咨询乘机事宜。

据了解,山航一期在济南、青岛、烟台、厦门、重庆、北京、上海虹桥、深圳、昆明、贵阳、乌鲁木齐、南京等12个场站配备了“地面服务管家”,现场为贵宾旅客提供个性化的出行协助服务。在实际运行中,系统通过将“地面服务管家”的联系方式等自动触发给相应旅客,最大限度实现了旅客需求响应。同时,为进一步提升旅客体验,山航斥重金同步上线“旅客行李保护袋”,全方位提升旅客体验。

搭建开放性平台 为共赢提供更多可能

“发送给旅客的信息中也

会向旅客推荐山航增值服务或超值产品,让旅客和航空公司能够实现更多的共赢。”王欣介绍,比如旅客在购票成功、航班起飞前,山航会根据头等舱座位剩余的情况,针对特定旅客提供优惠升舱邀请服务,经济舱旅客花小钱即可享受头等舱服务。还可将升舱券送给他人。另外,山航还会向旅客提供特餐预订、保险购买、在线值机等多个增值业务,方便旅客出行选择。

“鲁雁管家”项目完成了开放性平台的搭建,实现了自主多介入点的“场景服务”。比如目前一期上线的预订升舱、在线值机、保险购买、便捷巴士、特殊餐食等同步上线的增值业务,目前均以H5网页形式呈现,实现了旅客需求与航空公司可提供增值服务的紧密结合。据介绍,旅客在不同的出行阶段会有不同的服务和增值产品需求。比如在航班起飞前两小时左右,在头等舱有较多剩余的条件下可以给需要的旅客提供特价升舱产品,一方面提高了头等舱利用率,另一方面让旅客用比较优惠的价格享受到头等舱服务,实现山航和旅客的双赢。“鲁雁管家”后台在航信订座数据的支持下实现了服务信息的场景化准实时推送,目前支持7种推送场景的时间设置。

王欣告诉记者,根据旅客需求筛选,下一步山航将在头等舱选餐、地面休息室销售等无限可能的“+”方面为旅客提供更多的超值业务,利用更多资源向旅客推出服务产品,满足旅客差异化需求,进一步提升顾客体验感受。“鲁雁管家”项目组将继续进行系统二期功能的开发工作,进一步完善已上线功能,开发新功能。

相关链接

数据误差小于1% 背后程序员 人均加班50小时

“鲁雁管家”系统的关键数据源是中航信的准实时旅客订座数据,通过本数据可以掌握旅客订票、初始化、值机等关键出行状态。有人对此不以为然:这不就是中航信的现成产品吗,直接拿来用就可以了。事实却不是这样,中航信此数据产品处于优化完善阶段,业内尚没有将此数据应用于全渠道旅客服务的案例。旅客服务对数据准确性要求较高,一条旅客数据的丢失或不准确都有可能造成服务被动或旅客投诉。

为此,山航鲁雁管家项目部合作专业项目开发商专注进行项目各流程设计,包括减小关键数据源的误差率。截至7月中旬,该数据解析误差率仍高达7%左右,无法满足鲁雁管家项目上线要求。一时间项目陷入僵局。如果一直无法攻克误差率过高问题,意味着鲁雁管家功能即使按时开发完毕,也会因为没有数据支持无法按期上线。

基于前期对数据解析原理的深入了解,山航鲁雁管家项目组开始着手主导数据解析方案优化工作,同时协调开发商更换两名主要技术人员。在开发商技术人员配合下,利用三周时间,人均加班50余小时,主导实施13处系统瓶颈优化,将数据解析误差率由7%降到1%之内,并于8月24日凌晨利用航后时间三个小时顺利完成准实时旅客订座数据源切换,最终为八月底鲁雁管家上线做好了数据准备。