



中國東方航空  
CHINA EASTERN



# “随心飞”背后的东航数字化能力

李志军 | 中国东方航空公司  
信息部副总经理



- 为响应习近平总书记关于“逐步形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”的要求，让人流、物流、信息流、资金流“动起来”，东航积极行动、快速响应，于6月18日推出全民航首款“周末随心飞”权益卡产品。后续又逐步推出“早晚随心飞”等系列产品。



# 随心飞产品发布历程



2020.6.18



2020.8.5



2020.9.10



2020.9.25



2020.10.26

1.5个月

1个月

0.5个月

1个月

## 随心飞用户中最高出行频次达？次

### 出行热门城市分布



- 产品受到**中央媒体、地方和行业主流媒体、门户网站**等媒体的大篇幅报道，媒体累计发布**760**余篇。
- 朋友圈、抖音、小红书、知乎等**流量平台**引发用户自主转发，一票难求，实现**破圈营销**，《脱口秀大会》张博洋、王建国等演员用“随心飞”作为脱口秀内容传播。

针对投产遭遇的高并发、高流量  
在线**快速优化应对**

**敏捷**研发模式

**数据**分析支持

产品设计

- 产品客群分析
- 历史数据测算

产品研发

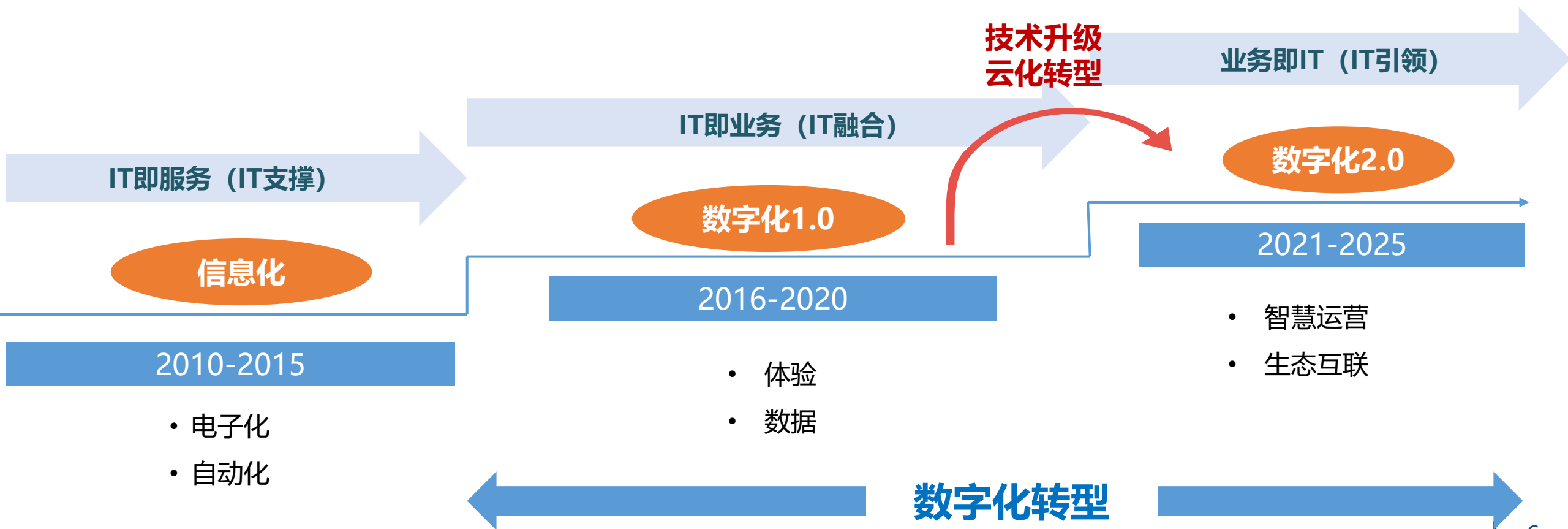
- 开发周期短
- 交付时间快
- IT与业务协同

投产优化

- 旅客体验为主
- 快速应急响应和优化

# 十年信息化建设的深厚积淀有力支撑新产品创新

- 自2010年始，信息化发展成为每年东航战略解码的硬仗之一
- 当前，东航上下各级领导和员工都牢牢树立了“IT引领”的发展理念，信息化发展已全面渗透到了公司的企业管理、安全运行、生产经营等方方面面，在行业内也产生了积极影响
- 下一阶段：数字化2.0



# 东航“黄金十年”信息化建设成果

IT自动化率高达**98.5%**

民航**首家**推出基于“**5G+AI**”的东航智慧出行服务方案

宽体机空中WIFI“**全覆盖**”，居国内之首

民航**独家**获得国家两化融合认证的企业

具备企业**全面数字化**能力

**ISO27001**信息安全和**ISO20000**运维管理双体系认证



## 技术趋势



- 科技创新空前密集活跃
- 新兴技术逐步普及应用
- 信息数据对业务赋能——关键要素
- 数字化产品服务——核心竞争力

## 发展环境



- 政策方向：网络强国、数字经济、高质量发展、“新基建”、产业结构调整
- 行业要求：智慧民航——数字化处理、智能化响应、智慧化支撑

## 疫情影响



- 数字技术的作用凸显
- 深化信息技术与传统业务融合
- 探索数字企业发展新模式
- 远程办公和高效协作（快速包机）
- 产品创新能力（快速响应市场并交付）
- 旅客服务能力（疫情防控、无接触旅行）



## 打造四个“新”能力





线上服务  
(PC)  
全球官网



线上服务  
(移动端组合拳)  
APP  
微信小程序  
M网站



语音服务  
客服中心  
智能客服



智慧出行  
CUSS机  
自助行李托运  
自助安检  
自助登机  
贵宾室  
机器人服务



空中服务  
机上WIFI  
客舱娱乐IFE

## 数字化出行平台

## 后台保障





## 以NDC标准为导向，构造东航新分销模式。



### 建设情况:

#### 拓展渠道

➤ 2020年8月25日，**铁路12306**上线投产

#### 丰富产品

➤ 已具备**机票、选座、行李**产品能力

➤ 扩展**微信/支付宝&银联实时分账**支付模式

#### 技术能力

➤ 新分销能力（NDC）建设获得**IATA最高级别**

**Level4**认证

## 基于OpenAPI技术的东航生态体系的三种形态



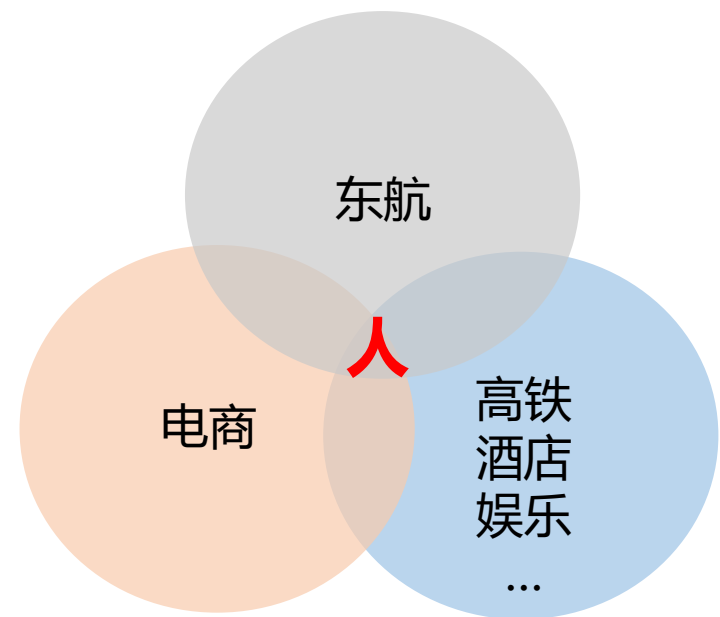
### ☑ 拓出去

东航的销售业务通过第三方拓展出去。



### ☑ 接进来

- 接入第三方的服务或产品，提升东航自身服务能力，如酒店、租车、高铁等。



### ☑ 相融合

- 东航与不同行业的企业深度合作，构建以旅客为中心的大生态圈。
- 围绕“积分”构建航空生态圈

# 感谢聆听

---

2020年11月4日，济南

