

科技助力 抗击疫情

IT赋能效用 打好科技抗疫攻坚战

国航信息管理部

2020年2月

CONTENTS



01 抗疫背景及现状



02 IT赋能实践案例



03 总结

01

抗疫背景及现状



抗疫背景及现状



保障旅客出行

- 民航局退票退款特殊处理要求
 - 旅客健康信息申报
 - 会员级别保留受到冲击
 - 呼叫中心日呼叫量激增
-
- 航班大批量调整及取消
 - 局方及各地对相关运行数据的统计要求



助力有序复工

- 员工健康监测评估问题
 - 员工远程分散办公问题
 - 现场会议的人员健康管理
 - 远程会议的有效支持
-
- 外来人员的健康情况登记与追踪

02

IT赋能实践案例

- ① 保障旅客安全出行
- ② 助力企业有序复工



保障旅客安全出行：提升IT技术手段，应对业务变化

旅客健康信息申报

- 上线旅客**健康申明**，出行旅客通过扫码填报健康情况

客票退改服务压力

- 调整对客展示规则
- 上线国内国际新退改规则
- 提升退票、**自动化审核**、退款效率

航班调整量大


- 依托相关运行系统，应对大批量航班调整取消
- **整合数据**，贯通运行与服务流程，保障旅客出行服务
- 建立系统间数据处理状态主动监控机制

呼叫中心电话量激增

- 优化系统逻辑、坐席技能分配、旅客排队机制
- 远程家庭坐席系统

会员服务

- 开发补偿里程功能、奖励客票退票自动审核功能
- 为会员级别保护提供数据支持



业务量突增
服务压力大
有效应对疫情
生产稳定安全运营

保障旅客安全出行：提升IT技术手段，应对业务变化

✔ 优化APM自动化监控与预警能力，保障大量航班调整情况下的系统稳定运营

✔ 智能化手段与远程客户端结合，提升呼叫中心智能化服务能力

✔ 通过技术手段，整合数据与服务，实现疫情情况下的业务互动

✔ 紧急开发优化自动退票机器人，减少人工操作，提升退票退款业务效率

✔ 加强行业互动合作，航司、机场、PSS供应商等，有效协同，保障业务有效运转



助力有序复工：构建移动化应用，实现高效协同办公

移动平台推出**员工健康追溯系列服务**，基于国航企业级移动应用平台，快速构建移动应用，助力疫情防控，推动企业稳步有序复工复产。



助力有序复工：构建移动化应用，实现高效协同办公

员工打卡，通过定位、地理围栏等技术，实现员工办公场所可追溯。

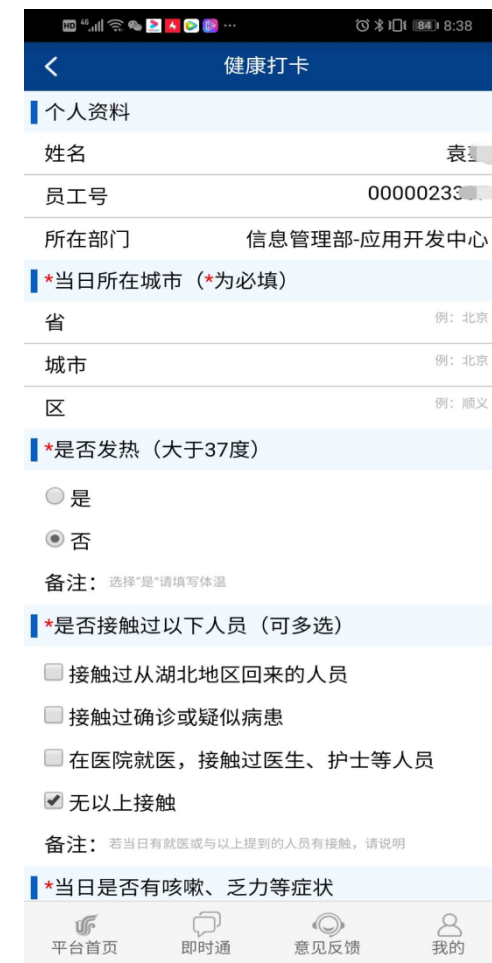
- ✓ 员工打卡登记
- ✓ 外出登记
- ✓ 来访登记



助力有序复工：构建移动化应用，实现高效协同办公

员工健康打卡，通过快速表单构建功能，实现员工监控检测。

- ✓ 每日两次健康打卡
- ✓ 员工健康台账
- ✓ 异常监控预警



助力有序复工：构建移动化应用，实现高效协同办公



会议签到，通过扫码签到，实现会议人员可追溯。



外来访客登记，微信公众号扫码，实现工作场所防控。



助力有序复工：构建移动化应用，实现高效协同办公

线上无接触服务，助力高效办公。

✓ 4种国航线上办公软件

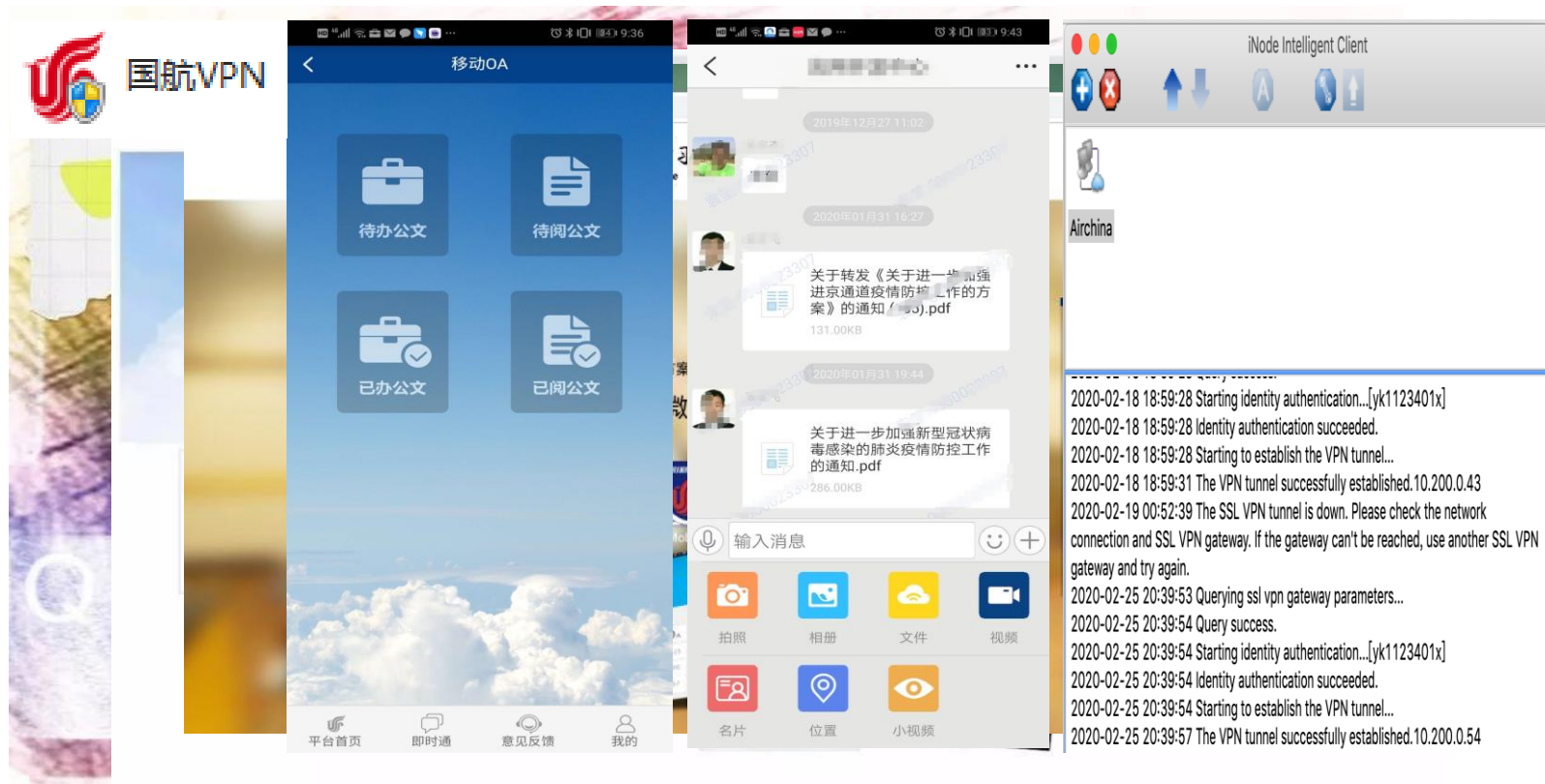
- VPN
- 国航之翼及移动OA
- 电话视频会议
- 邮件系统

✓ 国航远程在线学习平台

✓ 6种实用远程办公工具

- 学习强国
- 企业微信
- 腾讯会议
- GitMind
- WPS在线文档
- Teambition

疫情期间，重点推广**VPN、国航之翼移动OA**远程办公
保护自己，保护他人



03

总结



科技助力民航抗疫防疫效能，推动民航高质量发展

目标实现：平台、开放、共享



加强行业互动

拥抱互联网，
推动行业合作，
实现服务共享



快速响应变化

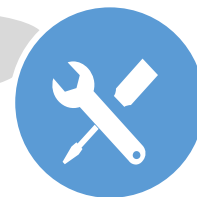
基于DevOps解决方案，实现
敏捷开发、自动化测试、智能
运维一体化，快速实现和交付
业务需求



平台建设：互联网架构



移动化



敏捷交付



Thanks

**坚定信心 同舟共济
科技抗疫 精准施策
打好疫情防控攻坚战！**

**国航信息管理部
2020年2月**