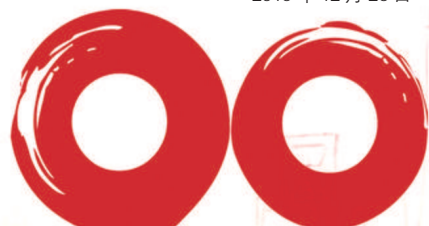




祝 新民晚报 创刊



1929-2019 周年 专版

中国东方航空 未来已来,东航打造“智慧出行” 交出年度成绩单

这是一个变革、挑战与机遇并存的年代。

这是一个可以通过科技创新激发无限潜能的时代。

一个“智”字,成为了时代变革之下万物互联的核心。

建立在5G、人工智能、云计算、大数据等新技术应用基础之上的智慧东航,为其从“借鉴追随型”企业向“先行先试型”企业转型发展的道路上提供了弯道超车的无限可能。

数年前,东航早已将关注点投入到互联网化、数字化转型方向上,而随着时间的不断发展,东航在迈向“世界一流”航空企业的过程中敏锐嗅出了消费升级所带来的重要竞争优势——提供一流的客户体验。这意味着在层出不穷的新技术“加持”下,旅客的体验需求不断产生“进阶”,传统的服务内涵需要被重新定义,“智慧出行”成为了时代变革之下的新选择。

2019年,东航先行先试,大胆探索着全新的航空智慧出行的可能,并在多个领域率先落地实践,重新定义航空服务的智能化、场景化、便捷化新标准,力求为旅客带来前所未有的智慧出行新体验。现在不妨跟随笔者一起来看看东航交出的“智慧出行”年度成绩单。

谋新 科技双向赋能

东航目前已经是全球知名航空公司,需要管控近750架飞机的安全运行,每天为近40万余人次的旅客提供服务,这个数字,相当于每天要移动一个中型城市人口。未来,随着公司的快速发展,这个数字还会产生更大的增量。这就意味着,以新技术突破能力边界,迈向数字化转型是东航在快速发展中必不可少的基础建设之一。

2019年1月,东航在国内率先使用RFID技术对旅客的托运行李进行追踪。

6月,东航与百度合作的全新智能客服系统正式启用,通过人机智能交互和语音语义识别等技术,精准服务旅客、办理业务。这是我国首家建立人工智能(AI)语音交互平台的航空公司。

7月,东航全球首发无源型永久电子行李牌。旅客只需在东航APP完成自助值机后选择行李托运,将电子行李牌贴近手机进行数据感应,几秒钟便能完成航班号、行李目的地等信息录入,随后前往专柜激活即可完成行



李交付,省时省力。

9月初,东航在上海虹桥、浦东两场爱心柜台推出国内首款航空手语同传翻译服务APP,为听障旅客提升出行体验。

9月下旬,东航联合华为公司、联通公司等在北京大兴机场推出基于5G网络的东航智慧出行集成服务系统,立足航空出行全流程,围绕“一张脸走遍机场”、“一张网智能体验”、“一颗芯行李管控”三个维度构筑立体化的智慧出行服务,开启了航空智慧出行的无限可能。

除此之外,自助值机和自助行李托运设备的加大投入、通程航班站点的不断增加、东航浦东枢纽业已进入“全面通程”时代、“代客选座,一键乘机”的自助服务顺利推出……一切着眼于“智慧”,依靠科技创新为引领所诞生的新型服务流程和出行体验模式,正在全方位地重塑民航业的形态、模式和格局。

作为一家力求把握住依靠科技创新实现赶超机遇,以打造“世界一流”为战略目标的航企,东航乐于尝试、敢于尝试、善于尝试的精神,着手将新技术与服务应用领域进行深度融合,让创新成果为企业和客户双向赋能,在为旅客带来出行新体验的同时,也为企业运营创造了新的价值。

以东航人工智能客服系统为例,以前,一名普通的东航客服人员平均240秒可以处理一通电话呼叫,1小时最多办理完15通;当在线客服有了AI机器人的辅助后,在线客服可以同时应答5-6名旅客提问,极大地缩短了旅客的等待时间,同样也提高了人工服务效率,一般情况下,人工智能客服机器人可以回答90%

的常规业务问题,剩余10%左右的复杂业务问题将交由人工客服处理,“这样的流程可以大幅减少对人力的依赖,有经验和能力的人员还可以挖掘潜能,更加专注于优化业务流程、提高服务质量,进一步提升旅客满意度。”

借势 破解发展难题

IATA有关报告显示,越来越多的旅客希望出行无纸化、流程智能化,期待更为个性的交互式、体验式贴心服务。航空公司可以综合利用各类新技术,为旅客和货主提供更加丰富的服务产品,改善旅客对购票值机、行李托运、安检通关等服务痛点的体验,使旅客能够充分分享民航发展带来的获得感、幸福感。

以“一颗芯行李管控”为例,一方面,东航在全球首发无源型永久行李牌基础上,与华为公司合作,利用5G,将RFID行李跟踪技术进一步深化,让行李运输全程可视化,解决了旅客此前对于托运行李状态未知的困扰,可随时在东航APP上查询自己托运的行李状态;另一方面,一旦发生减客翻舱等特殊情况,需要找回旅客已经托运的行李时,一线工作人员将戴上AR眼镜,有关行李的照片信息被及时推送到AR眼镜中,同时根据RFID定位的行李实时状态,比如是在前舱还是后舱,或者在几号集装箱等等,工作人员准确找回行李的时间将被大大缩减,从平均耗时8-10分钟缩减至一半以下,极大地提高了行李的处理工作效率。RFID技术在行李运输方面的应用,可以实现全流程监控,有效降低差错率并节省了管理成本。

另外,在推出人脸识别应用之前,旅客在值机、托运行李、安检、登机口等出行关键环节上的排队等待时间较长,有相关人员专门



做过测算,比如在一个大型枢纽机场,旅客从初进候机楼至最后的登机口,在正常情况下完成一系列出行流程耗时在30分钟以上,而东航在北京大兴国际机场启用了人脸识别应用后,旅客只需凭“一张脸”就能顺利完成购票、值机、托运、安检、登机各个出行流程,正常情况下全流程的耗时约10至15分钟,这便为旅客的出行节省了时间成本,出行体验的流程也更为高效便捷。2019年9月底,东航在北京大兴机场贵宾室以及上海浦东机场S1卫星厅贵宾室中均启用了人脸识别准入及辅助寻客功能,全面打造更适宜旅客休憩的“静音贵宾室”。同以往相比,旅客不再需要以出示登机牌的方式进入贵宾室,“刷脸”准入的无感体验更获好评。此外,东航贵宾室的工作人员亦可通过人脸识别技术,在贵宾室的管理系统中轻松找到旅客所在具体位置,为旅客提供一对一的登机提醒服务,既避免了旅客在休息过程中可能产生的误机风险,又为所有贵宾室的旅客提供了较为安静舒适的休息环境。

在北京大兴国际机场,结合5G+人脸识别的技术支撑,东航还推出了一台智慧化设备——智能航显。老式的航显设备中,旅客难以精准地从满屏幕的航班信息中查询到自己所需要搭乘的航班信息,而通过这台智能航显,旅客只需刷脸便可获取跟自己相关的个性化行程信息,还可以从中得到将要前往的登机口所在位置的地图引导信息及大致所需时间。此外,结合大兴机场的启用,东航又基于东航APP推出了“5G+东航服务网”系统,为旅客智能推送覆盖了旅客出行的行前、行中、航班变动等各个场景的全流程服务信息。这一系列的智慧应用,进一步简化了旅客的出行手续,真正帮助旅客实现出行无忧。

5G智联,AI智行,数字民航,万物互联。当前,以信息技术为引领,以“智慧”为重要特征的新一轮科技革命和产业变革方兴未艾,对人们的生产方式、生活方式乃至思维方式产生了深刻影响,航空旅客的消费心理、消费习惯、消费行为都已经发生了很大变化。这前所未有的大变局,既为航空业创造出破解发展难题、拓展市场空间、提升竞争优势的战略机遇,也是一次重大的考验。

东航亦知,唯有借智慧之势,取智慧之法,成智慧之道,才能更加从容地应对各种发展挑战。2019年以来,东航在前期积累的数字化转型基础之上,为智慧出行的新商业模式作出了进一步的探索与尝试,多项成果转化已已落实落地,智慧出行作为其打造智慧东航的重要一环,交出了一份出色的年度成绩单。

未来已来,智慧先行。站在5G智慧时代开启的新起点上,东航正加快自主创新,提供卓越的航空服务体验,加速迈向“世界一流”航空公司。(文/朱彦樾)