

# IBM AIRLINE DCS AGILE DECISION MANAGEMENT SOLUTION

## IBM航空公司离港敏捷决策管理解决方案

### 行业需求概述

受全球经济下行的影响，航空需求增速放缓。国际大型航空公司为了提高收入，对旅客提供特殊服务如座位选择等进行收费。国内大型航空公司则将为旅客提供优质的客舱服务作为差异化服务和提高旅客忠诚度的重要途径。航空公司需要提供座位销售，为不同类型的旅客提供不同的座位选择，从而提高客户的满意度及航空公司收益。

### 解决方案概述

航空公司利用IBM离港敏捷决策管理解决方案实现舱位细分，如将靠近头等舱或商务舱的前排座位，有较大空间的紧急出口座位等设定为特别座位，对于不同等级旅客，在离港选择座位时根据业务规则，有选择性地开放或收取一定费用。在旅客离港选择座位时，系统根据旅客等级，航段销售情况等，自动推送升舱优惠促销。

### 解决方案价值主张

IBM航空公司离港敏捷决策管理解决方案帮助航空公司灵活、快速和互动地制定业务规则，从而：

- 使座位选择和升舱服务能够定向地推送到特定旅客群，更加贴近旅客的特别需求，增强旅客的满意度和对航空公司的忠诚度；
- 增加航空公司收入，提高业务的敏捷度，快速响应市场对业务规则的变化需求，让航空公司市场运营与产品销售更紧密结合。

### IBM软件产品

IBM WebSphere Operational Decision Management

### 典型业务场景

当旅客办理离港座位选择时，根据航班路线、出发日期、客舱等级、订座类型、订座渠道、客户综合信息、客户忠诚度等综合因素来确定旅客能够选择的座位以及申请特殊座位的附加费用。航空公司营销部门通过系统提供的业务规则管理平台自行定义业务规则及测试，保证业务变化能够最快反应在生产系统中。

The screenshot shows the 'Manage My Booking' page for a British Airways flight. It displays flight details for Flight 1 (London to New York) and Flight 2 (New York to London). A list of business rules is shown on the right, including 'Route', 'Departure Dates', 'Cabin Of Travel', 'Class Of Travel', 'Type Of Booking', 'Booking Channel', 'Passenger Mix', and 'Customer Loyalty Tier'. A blue arrow points from the 'Customer Loyalty Tier' rule to the flight details section.

图表 1 离港旅客座位选择

# IBM AIRLINE DCS AGILE DECISION MANAGEMENT SOLUTION

## IBM航空公司离港敏捷决策管理解决方案

**Example Pricing Criteria**

Row	Airport 1	Airport 2	Original Country Of Departure	Business Context	Booked Days To Dept	Request Days To Dpt	Selling Period Start Date	Selling Period End Date	Travel Period Start Date	Travel Period End Date	Route Band	Adult Price	Currency
0	BAV	SYD	TH	Servicing	21	3	01/02/10 00:00	01/03/10 00:00			TEST	50	THB
1			AU	Servicing			> 01/03/10 00:00				TEST	40	
2			GB	Servicing							TEST	20	AUD
3		ANJ	GB	Servicing							LACAR	10	GBP
4		BDA	GB	Servicing							AMERICAS	12	GBP
5		BGI	GB	Servicing							AMERICAS	16	USD
6		BGL	GB	Servicing							LACAR	14	GBP
7		GND	GB	Servicing							LACAR	16	GBP
8		LOW	GB	Servicing							LACAR	20	USD
9		JFK	US	Servicing							AMERICAS	18	GBP
10		JFK	US	Servicing							AMERICAS	25	USD
11		KIN	GB	Servicing							LACAR	20	GBP
12		KIN	JR	Servicing							LACAR	23	USD
13		MBO	GB	Servicing							LACAR	22	GBP
14		MBO	JR	Servicing							LACAR	27	USD
15		MCO	GB	Servicing							AMERICAS	24	GBP

图表2 业务规则制定

### 成功案例

IBM WODM助力英国航空公司打造离港优先升舱座位促销

### 项目背景

英国航空公司(British Airways)的网上值机系统部署在ba.com平台上。座位选择和升舱的业务规则每周都有变化，且比较复杂。硬编码的应用程序在实现新的业务规则和对已有规则进行修改时，时常有牵一发而动全身的难题，实施周期长，无法满足市场变化需求。

### 客户需求

离港座位选择和升舱服务应用能够满足：

- 需要简单、强健、非破坏性的业务规则部署策略；

- 从主ba.com平台中解耦；
- 业务规则引擎足够的性能来支持实时在线交易。

### 客户收益

- 为旅客提供更便捷的升舱和座位选择；
- 通过灵活的业务规则制定，优先对目标旅客推送促销信息，提高可用舱位的利用率；
- 增加座位和升舱销售，提高公司收益。

### IBM方案优势

基于IBM WODM规则管理实现了资格审查模块和价格计算标准模块，将业务规则制定与部署解耦，提高了业务敏捷性。基于SOA架构，提供Web Service服务，为多渠道离港应用提供统一座位选择和升舱服务，为实现统一市场营销策略提供坚实的基础。

© 版权所有IBM Corporation 2013

IBM、IBM徽标、ibm.com是国际商业机器公司在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。如果上述和其他IBM商标在本文档中初次出现时带有商标符号(®或™)，则表示在此信息发布时，这些商标是IBM拥有的、在美国的注册商标或普通法商标。此类商标在其他国家/地区也可能是注册商标或普通法规定的商标。可在网络上获取IBM商标的最新列表，请查看[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)的“Copyright and trademark information”部分。未经IBM公司书面许可，不得以任何方式复制或传播本文档的任何部分。

到发布之日止，产品数据都进行了准确性审核。产品数据可能随时更改，恕不通知。关于IBM未来方向或打算的声明仅代表IBM的发展目标，如有变更，恕不另行通知。IBM“按原样”提供本出版物，不进行任何明示或暗示的保证，包括推销期间或出于某种目的而做出的任何暗示的保证。一些法律法规不允许在不预先通知的情况下在某些交易中表达或暗示质量免责声明。

本文档中针对IBM和非IBM产品及服务的性能数据是在特定的操作和环境条件下得出的。由任何该产品或服务的执行方获得的实际成果取决于大量特定于该方操作环境的因素并可能有很大差异。IBM不保证此类产品或服务的任何实现能够获得或包含此类成果。本文档中包含的有关第三方的任何材料基于从该方获得的信息。并没有独立验证信息的精确性。本文档不等于来自IBM对任何第三方产品或服务的明示或暗示的建议或认可。

客户应自行保证遵守法律法规要求。获取有能力的法律顾问关于确定和解释任何可能影响客户的业务的相关法律和法规要求，以及读者为遵守法律可能必须采取的任何措施的建议是客户自己的责任。IBM不提供法律建议，也不表示或保证其服务或产品将确保客户遵从任何法律或规定。

