

# 忠诚度的本质

满足现代乘客的期望



# 如今，各航空公司的 忠诚度计划正面 临变革

如今，航空公司致力于为客户打造专属的个性化体验、提供无与伦比的优质服务。我们引领这一变革，借助技术革新、个性化定制以及信誉构建，助您在航空公司内外把握每一个商业契机。





## 01 简介

章节

01-08

01 / 简介 ↗

05-08 客户引领变革

## 02 超越交易

章节

09-31

02 / 超越交易 ↗

- 10-13 通过个人触点增加价值
- 14-16 **案例：**个性化
- 17-19 利用新技术进行创新
- 20-22 **案例：**细分与合作伙伴洞察
- 23-26 **案例：**人工智能驱动的欺诈检测
- 27-28 随时随地建立信任
- 29-31 **案例：**超越层级，提升参与度

## 03 我们的解决方案

章节

32-34

03 / 我们的解决方案 ↗

32-34 我们了解您的需求

## 04 启航

章节

35-36

04 / 启航 ↗

35-36 挖掘各行各业的机会



扣  
册

01

简介

# 客户引领 变革





改革忠诚度计划，  
适应不断变化的  
零售趋势和  
客户需求不再  
是“理论假设”，  
而是“时机选择”。

随着零售业逐渐从以产品为中心发展到以客户为中心，航空公司与客户的关系也在经历深刻的变革。

客户关系的核心在于日常价值——昔日和谐的交易纽带现须以客户体验为指引。



# 航空公司是时候跳出飞行常客计划的框架，思考更深入的问题

数据是该领域的核心资源，运用数据可有效推动业务的发展。数据不仅有助于了解客户何时在旅行，更重要的是，还能了解他们何时不在旅行。数据能够覆盖所有交互环节、零售渠道以及合作伙伴关系。

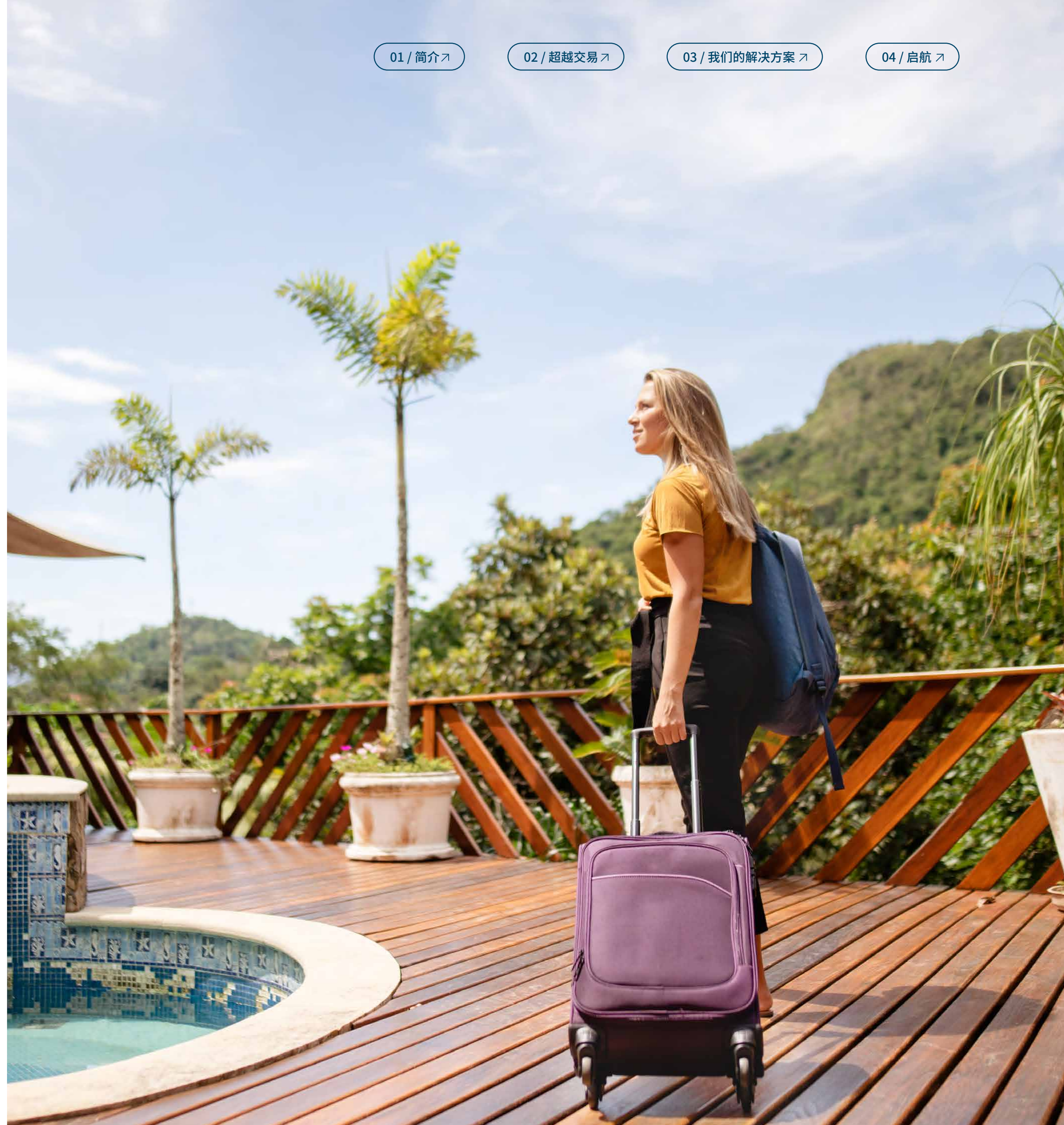
无论您的忠诚度计划是作为独立的利润中心运营，还是作为支持生态系统内更广泛的零售目标的辅助工具，都需要利用数据驱动型解决方案来优化端到端的客户体验，减轻您的工作负担。



# 从哪里开始？ 从生活方式模式入手

生活方式模式巧妙地融入了以客户为中心的理念，借助创新的合作方式以及举措，使忠诚度计划更加契合客户日常生活方式的选择，进而为其带来独具特色的体验与丰厚的福利。无论是租车公司、信用卡发行机构，还是零售商店与餐馆，合作企业可开展联合品牌活动，扩大忠诚度计划的覆盖面，吸引更多广泛的客户群体，从而发掘更多商机，极大提升会员的包容性。

为实现收入的多元化增长，航空公司积极推行忠诚度计划，以客户的日常生活方式为出发点，运用数据分析深入了解每位客户的个性化需求与偏好，构建长期稳定的客户关系，将服务融入客户的日常生活之中，而非局限于单一的交易行为。





# 运用详尽的客户数据分析， 打造卓越的用户体验



## 每时每刻提高客户参与度

致力于探索创新途径，时刻关注客户需求，提供全天候全方位的贴心服务。



## 应用新技术进行创新

提高客户参与度，挖掘现有客户的潜在需求，积极拓展合作伙伴关系。



## 增强竞争优势

与互补业务进行战略合作，超越单纯的收入共享，开创共赢新局面。



# 02

超越交易

# 以客户为中心

关注客户的偏好，积极探寻新机遇，致力于将机遇转化为现实。



# 以生活方式为中心的忠诚度计划 如何创造非凡体验？



为**客户的每次购买提供优惠**，无论是商品还是服务（航班、零售、租车、酒店、餐厅、演出或活动）



向任何参与活动的合作伙伴**提供即时积分兑换和奖励机制**，并根据具体购买情况而不是旅行频率确定其优惠的优先顺序和细分类型



根据客户过去参与的活动以及特定的品味和偏好**提供个性化福利**，而非一刀切的积分系统



在**航班预订、住宿或体验等流程之外**，提供持续、更频繁、量身定制的沟通和优惠



# 挖掘机遇



鼓励会员互动

跳至第 14 页



建立持久的  
品牌忠诚度

跳至第 23 页



拓展合作伙伴网络，  
定制更多优惠

跳至第 29 页



使忠诚度计划内的  
收入来源多样化

跳至第 29 页



开展联合品牌  
营销活动

跳至第 20 页



扩大影响力，吸引  
更广泛的客户群体

跳至第 29 页



# FREQUENT *Personalization*

## 通过个性化触点创造独特的价值体验

通过汇聚和整理多渠道来源的客户数据，创建独特、丰富的客户档案，包含复杂的细分模型，考量客户的消费行为、参与模式以及到目的地偏好等多元化因素，从而为客户提供高度个性化的沟通策略、优惠方案、促销活动以及专属福利。这反过来又进一步提升客户参与度和转化率，扩展收入来源。

了解个性化  
案例

跳至第 14 页



个性化

# 先进的数据管理和活动优化



整合分散的数据资源，遵循日益严格的隐私法规、数据保护法和第三方Cookie使用规则 (GDPR)



借助人工智能技术，通过分析实时数据和个人行为洞察，实现对促销活动的属性和策略自动化，快速调整，从而能够快速推出新的促销活动



深化对特定需求和偏好的理解，明确区分 B2B 和 B2C 的价值主张，激发更广泛的参与，促进转化率的提升



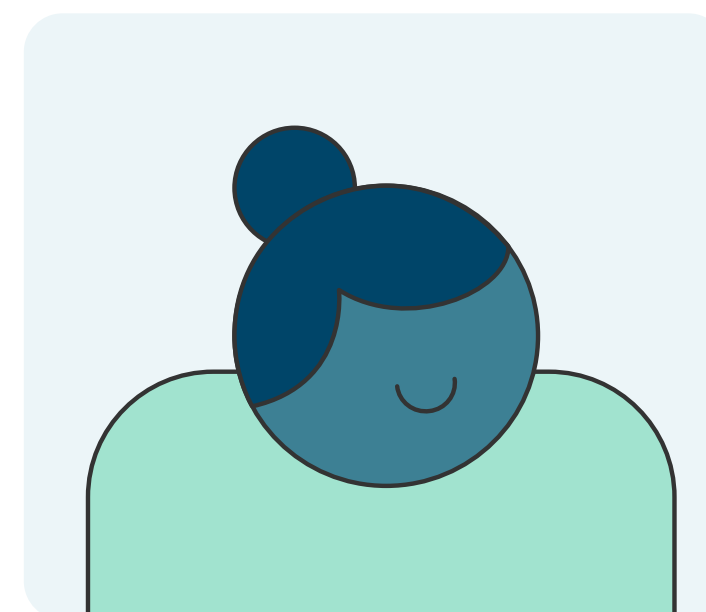
专注于提供个性化服务，实现客户终身价值的最大化，通过这一计划，以透明的方式进行指导



旅行前 旅行中 旅行后

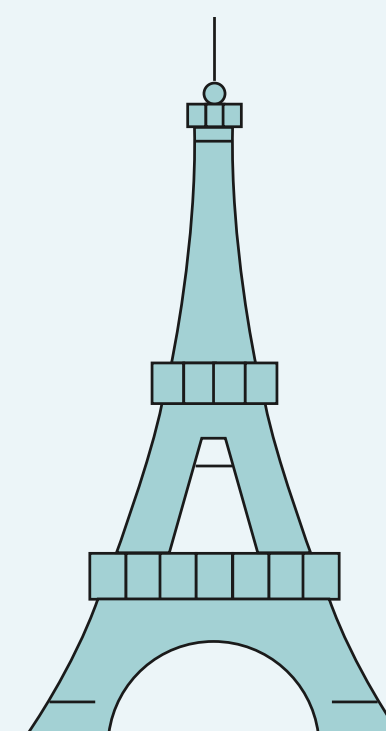
# 聆听 Sarah 的故事

在机场等待飞往巴黎的航班时，Sarah 作为 SkyVoyager 的个人及企业计划会员，正享受着贵宾室和快速办理登机手续等诸多高级福利。Sarah 经常出国旅行，几个月前她就加入 SkyVoyager 的忠诚度计划，充分体验着该计划对其带来的便利与舒适。



**Sarah**  
SkyVoyager 忠诚度和  
企业合作伙伴计划会员

目的地：  
法国巴黎



偏好：



素食餐



吃货



阅读



靠窗座位

在机场等待飞往巴黎的航班时，Sarah 作为 SkyVoyager 的个人及企业计划会员，正享受着贵宾室和快速办理登机手续等诸多高级福利。Sarah 经常出国旅行，几个月前她就加入 SkyVoyager 的忠诚度计划，充分体验着该计划对其带来的便利与舒适。



旅行前

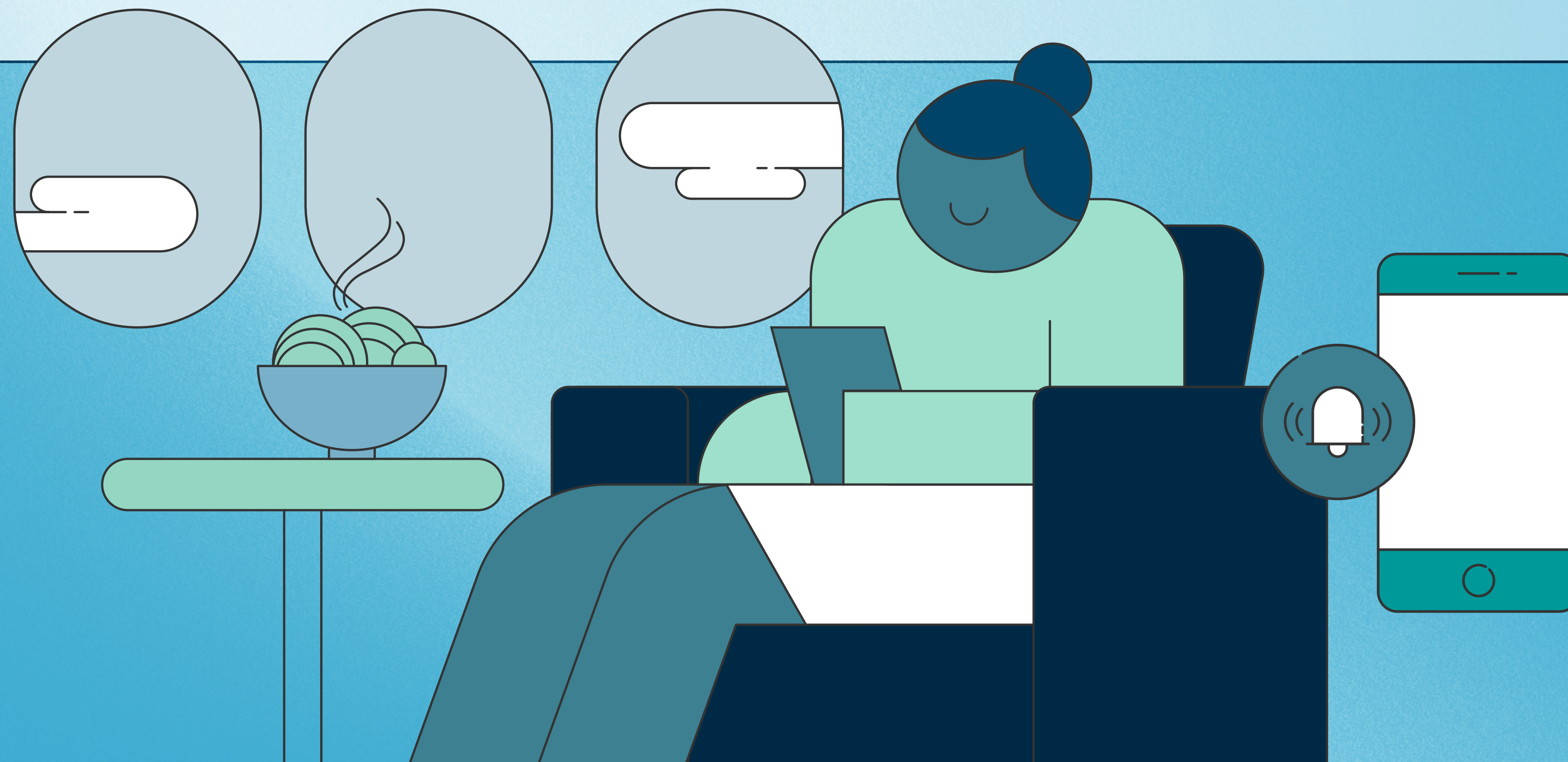
旅行中

旅行后

## 细节决定成败

考虑到此次行程并非单纯的商务出差，SkyVoyager 为 Sarah 的巴黎之行提供了一系列独特的福利，与她作为企业会员已有的福利不同。Sarah 在机场的全新素食餐厅享受了一份餐饮优惠，这一选择不仅提升了她的旅行体验，也进一步完善了 SkyVoyager 对她个人喜好的了解。

Sarah 在等待航班期间，会接收到合作伙伴的优惠信息，引导她前往目的地附近的特定零售场所，例如距离入住酒店不远的本地书店。SkyVoyager 的合作伙伴生态系统集成功能，有助于全面深入地了解 Sarah 的个人习惯和偏好。

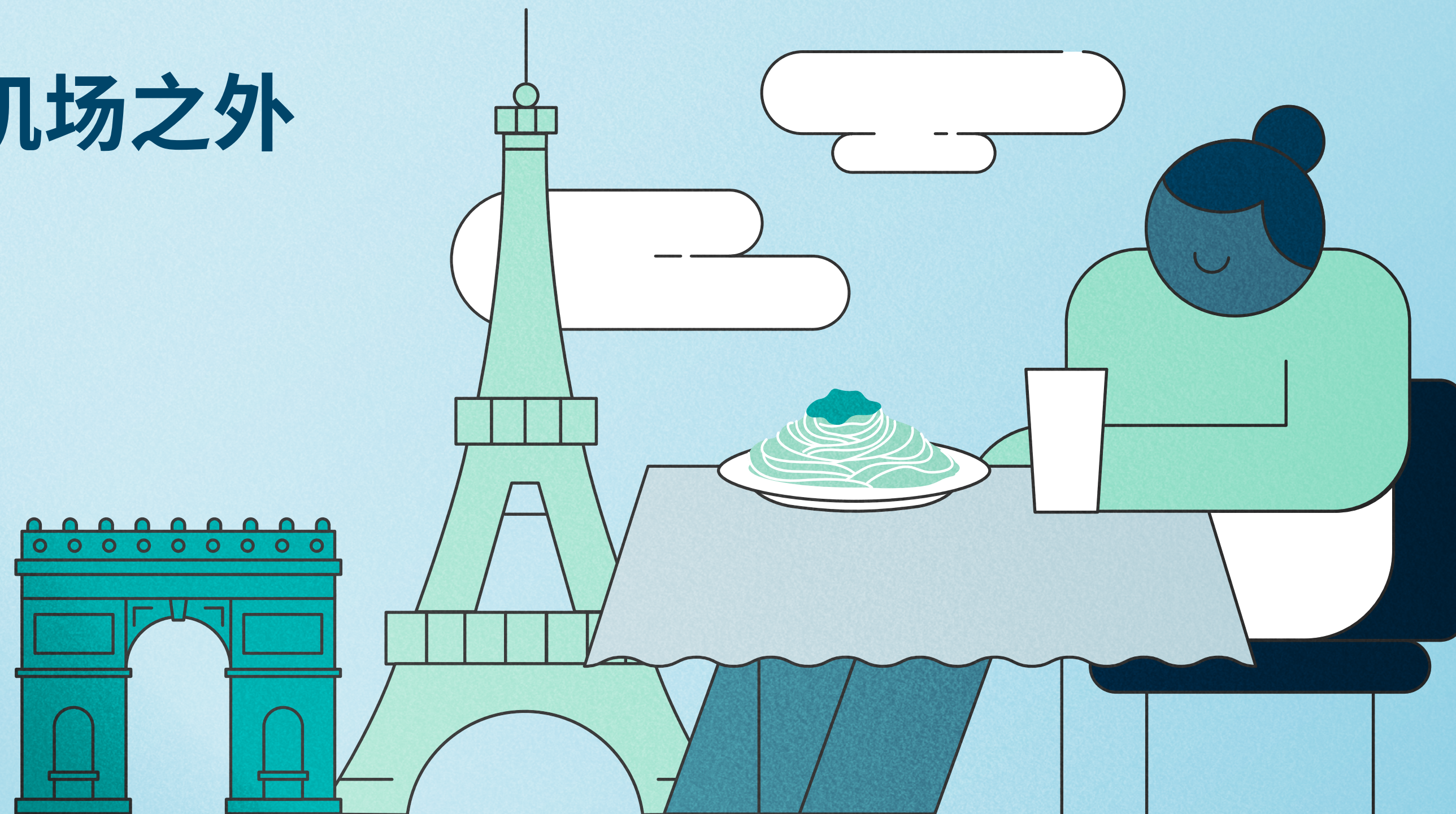


Sarah 对抵达目的地的期待愈发强烈，在接收旅行建议的同时，也能享受到作为会员所能享受的支持和帮助。所有的互动都经过周密的策划与准备，确保每次互动都能让她在旅程的每个环节感到满意和愉悦。



旅行前 旅行中 旅行后

# 机场之外



通过分析 Sarah 的旅行模式，SkyVoyager 能够精准预测其未来的需求，通过收集信息来优化战略决策，提供更有针对性的个性化服务。SkyVoyager 平台拥有卓越的数据管理引擎作为支撑，能够提供统一的视角来洞察商务和休闲旅行人士 Sarah 的交易行为及偏好，从而指导提供更加合理的优惠与产品。

在旅行期间，Sarah 积极探索了 SkyVoyager 的餐厅合作伙伴计划。通过在该合作餐厅消费，不仅增加了个人积分钱包，还为未来的旅行积累福利。SkyVoyager 对 Sarah 的深入了解，不仅改变了 Sarah 的旅行体验，还增强了她对航空公司品牌的信任度。

## 航空机遇初露锋芒

通过了解会员旅行的原因以及他们喜欢的旅行方式，航司可为会员量身打造独特的飞行体验

通过分析客户不同计划的参与情况、价值主张和购买历史，可获得深入而宝贵的见解

整合完善的合作伙伴生态系统，以实现与机场以外客户的深度互动与有效合作

利用先进的人工智能等新技术，实现产品智能化整合与捆绑



# FREQUENT *Innovation*

## 利用新技术进行创新

新技术将助力您的忠诚度计划实现变革，为客户提供流畅、安全的体验。从合作伙伴加入计划到支付选项和欺诈检测等环节，借助您团队的技术实力，让您得以专注探索增值及建立信任的新途径。

## 探索全面合作的 案例

跳至第 20 页 ↗



## 创新

# 简化合作伙伴加入计划的流程



通过直观的规则配置，新合作伙伴在几天之内即可加入计划，以便能够直观、快速地定义产品、积分以及兑换条件



通过深入分析合作伙伴的互动情况，捕获任何活动的额外数据点，以便丰富和完善会员的个人资料，为未来的战略规划提供有力支持



发起联合促销活动，以深化客户参与，提升品牌知名度



利用相互认可机制，致力于构建更深层次的合作伙伴关系，实现旅游品牌价值的最大化



采用云驱动的分析功能，丰富合作伙伴的交易数据，克服信息局限性



创新

# 支付自由，提高支付安全性



通过积分汇总选项，让家人和朋友之间的积分共享变得更加便捷，激励使用奖励。



实现辅助服务的解绑，这样客户只需支付所需服务费用，而不用购买预先捆绑的服务套餐



为客户提供数字钱包管理退款与积分服务，实现灵活多样的兑换选项、有效提升现金保留能力，通过自动化手段优化流程、提高效率、节省成本



遵守行业标准安全协议，采用科学有效的方法防止未经授权的访问和数据泄露，包括加密技术和安全访问控制



提供更多支付方式（本地平台、现金、积分），提高客户的参与度



利用人工智能驱动的检测技术，对欺诈行为进行实时评估并采取补救措施

## 了解人工智能的不同反响之处

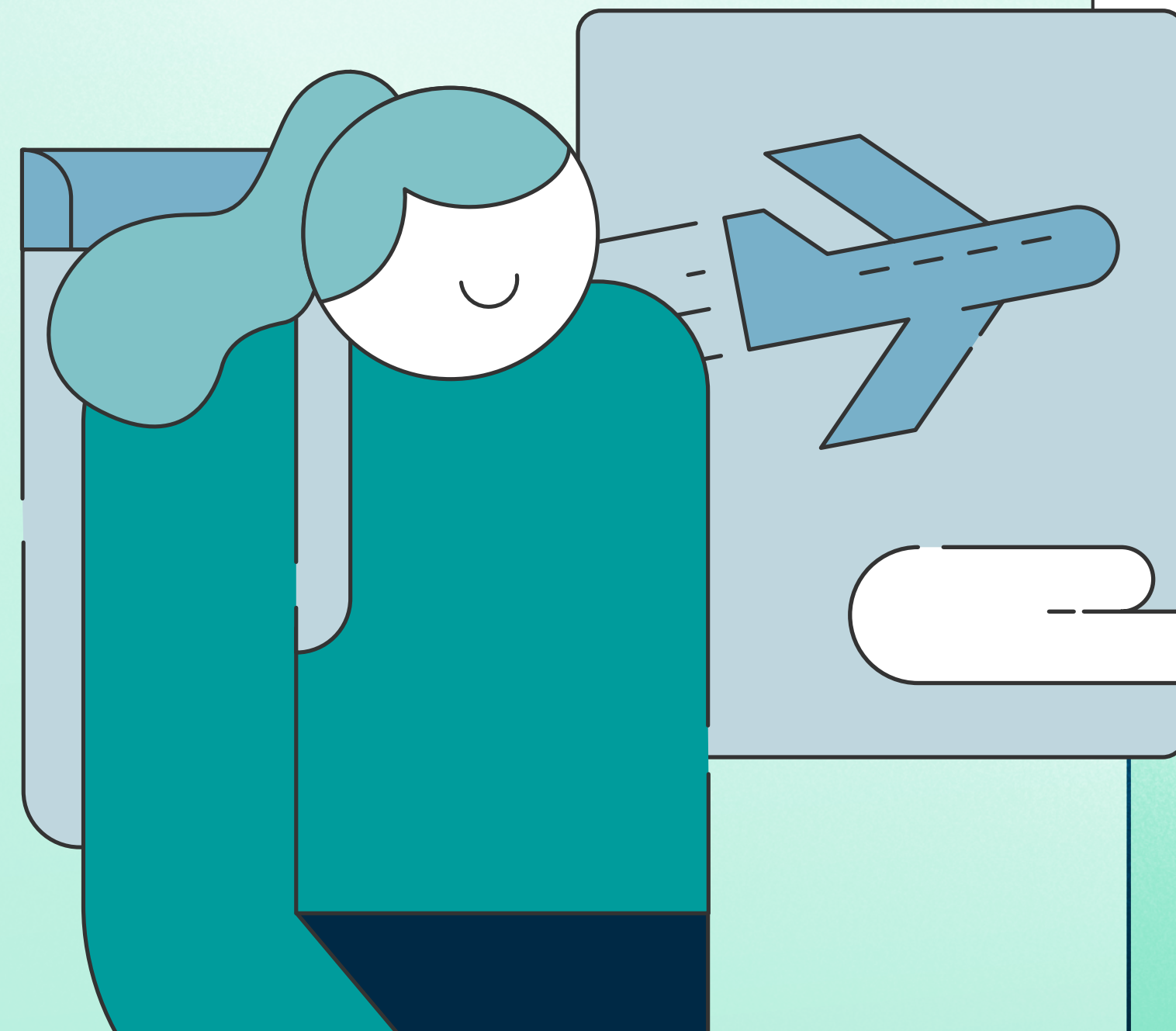
跳至第 23 页



旅行前 旅行中 旅行后

# 聆听 Emily 的故事

Emily，一位热衷旅行与冒险的爱好者，计划开启自己的克罗地亚之旅。在探索潜在活动时，通过云端合作伙伴生态系统的整合，Emily 与 AeroConnect 合作伙伴计划的互动数据均记录在其会员档案中。



**Emily**  
AeroConnect 忠诚度计划和  
合作伙伴会员

目的地：  
克罗地亚萨格勒布



偏好：



徒步旅行



浮潜



划船



出国旅行

服务选择以她曾经的偏好为基础，因此，Emily 能够发掘相关的专为其量身定制的住宿选择，并轻松预订行程。她浏览信息时，其个人资料得以实时更新，包括优惠与交易数据，这不仅让

Emily 的体验更加个性化，也让 AeroConnect 能够更深入地了解其旅行习惯。无论 Emily 在规划阶段还是在旅行途中，系统都会根据她的需求提供相应的选择，始终确保她的优惠充满个性化。

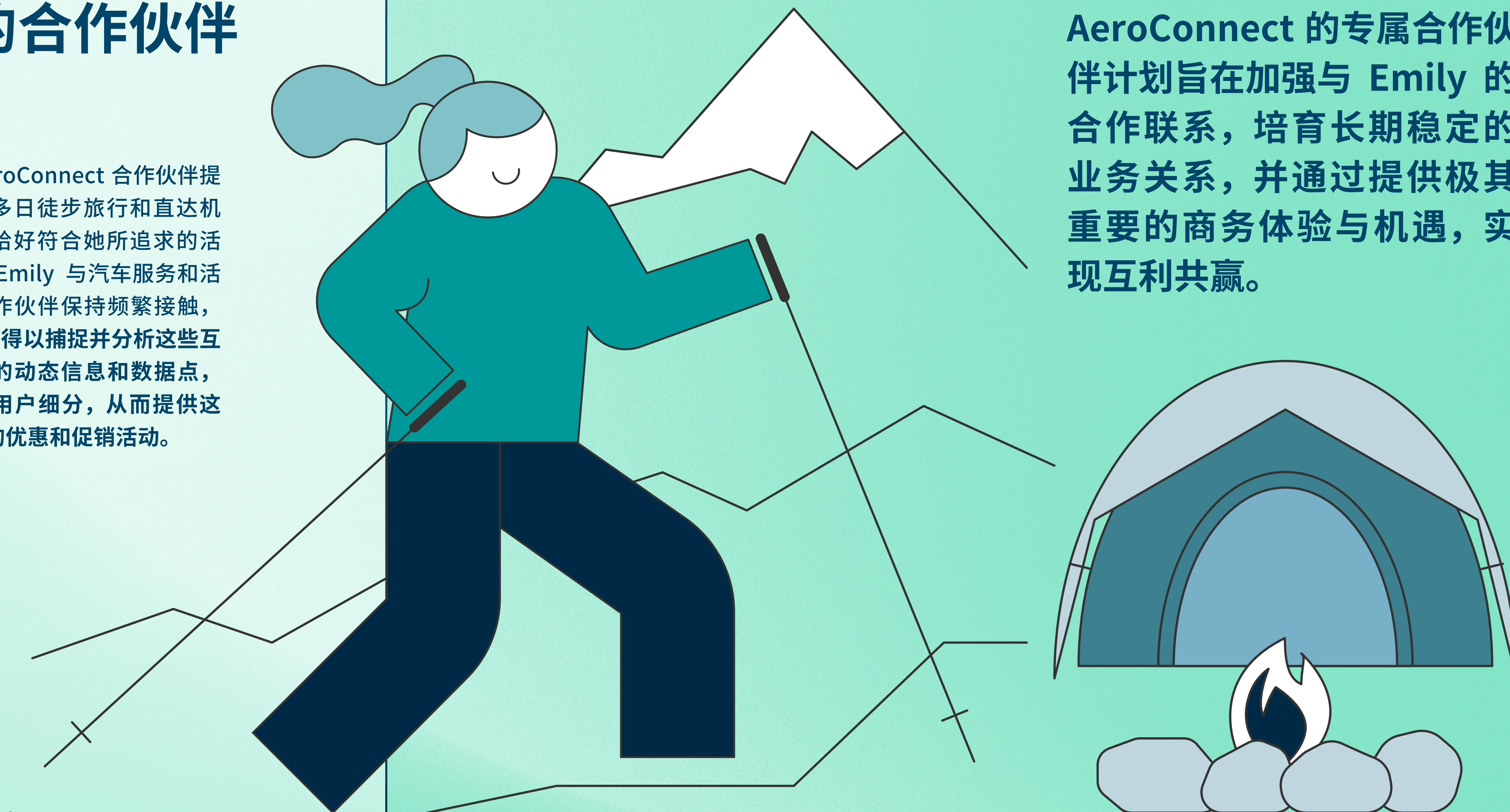


旅行前 旅行中 旅行后

# 完整的合作伙伴关系

Emily 发现 AeroConnect 合作伙伴提供的带导游的多日徒步旅行和直达机场的班车服务恰好符合她所追求的活动类型。由于 Emily 与汽车服务和活动提供商等合作伙伴保持频繁接触，AeroConnect 得以捕捉并分析这些互动中细致入微的动态信息和数据点，创建细粒度的用户细分，从而提供这样高度针对性的优惠和促销活动。

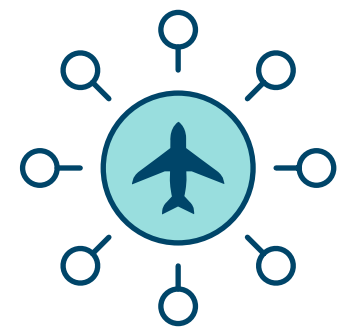
AeroConnect 的专属合作伙伴计划旨在加强与 Emily 的合作联系，培育长期稳定的业务关系，并通过提供极其重要的商务体验与机遇，实现互利共赢。





旅行前 旅行中 旅行后

# 超越旅行



实现与合作货币系统的无缝集成与交易数据的顺畅流通，克服激励措施错位和信息有限的难题

利用实时数据扩充和动态属性群组，深入洞察合作伙伴交互信息，进而实现精准客户细分，推出个性化优惠策略

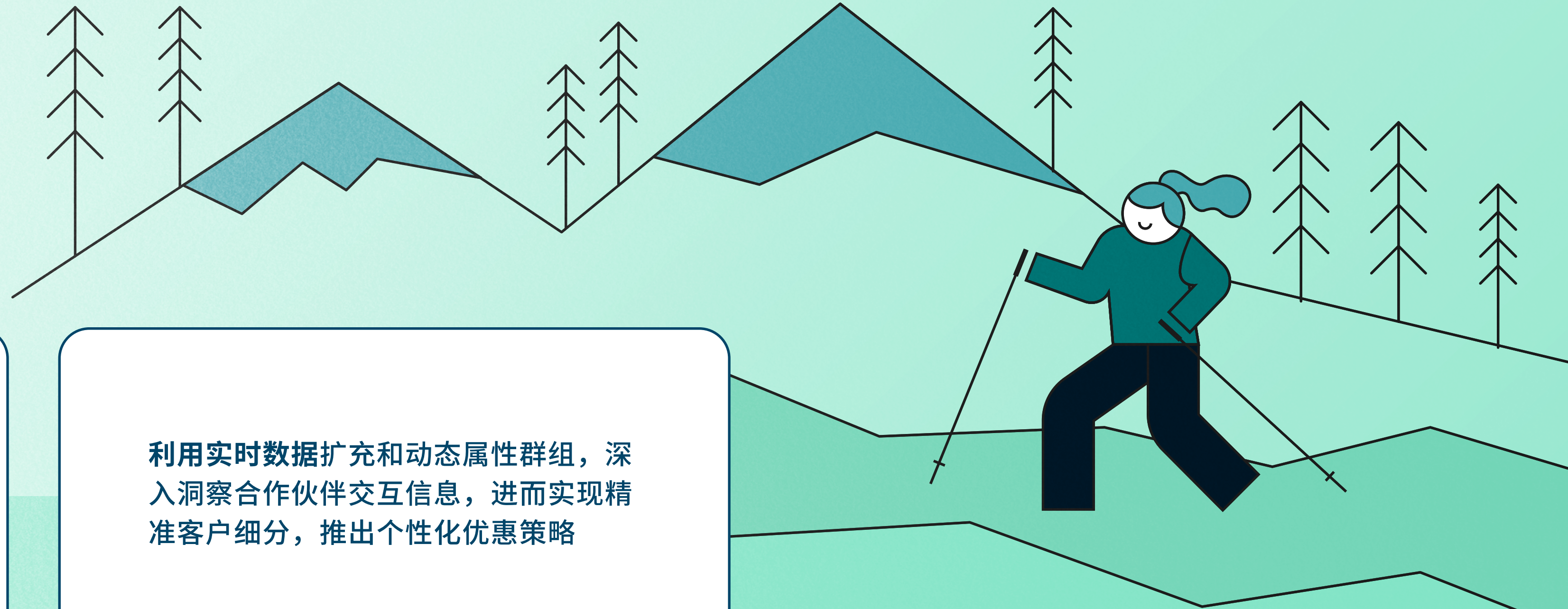


通过深入分析合作伙伴数据，制定精准的促销和宣传活动策略，提高客户参与度和忠诚度



利用云端解决方案，随着项目的持续增长，实现无缝扩展，扩大合作伙伴生态系统

采取严格的安全措施并遵守隐私法规，保护数据，确保航空公司与合作伙伴交互时，能够负责任地处理所有捕获的个人信息





参与

预订

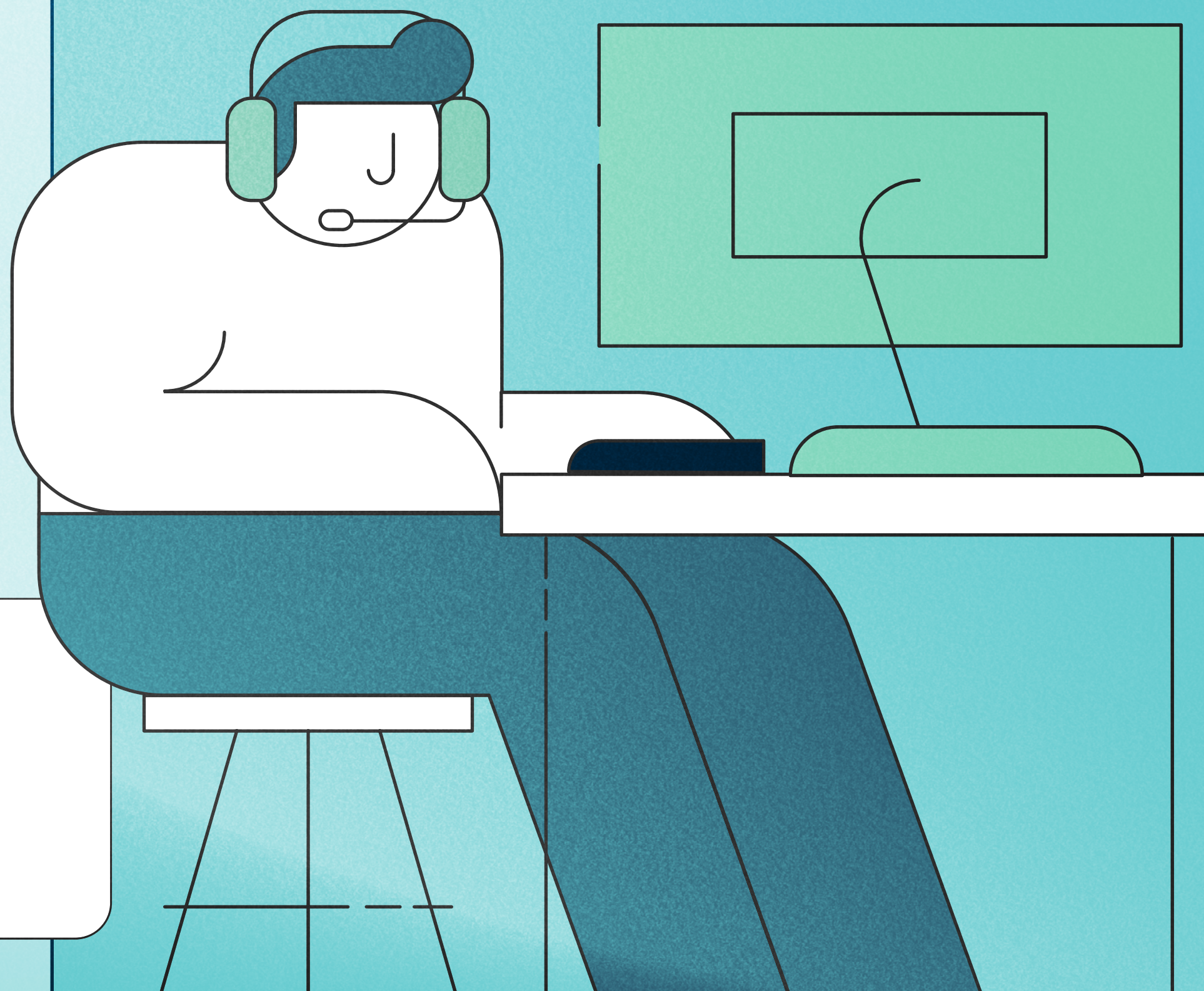
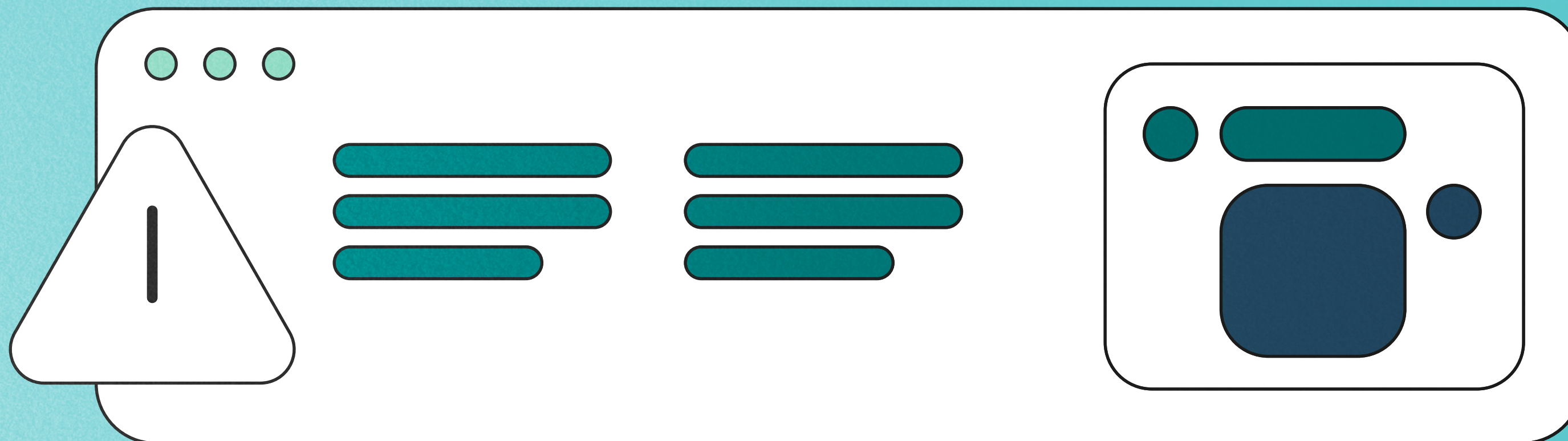
旅行

洞察

# 聆听 Jason 的故事

JourneyAir 忠诚度计划采用了先进的云端欺诈分析技术，加强其安全防御机制，旨在使后台员工 Jason 能够积极参与 JourneyAir 的前沿防护工作，迅速、高效地识别可疑活动，及时上报至欺诈预防团队进行调查和妥善处理。

凭借先进的安全解决方案，Jason 积极参与阻止内外部各类欺诈行为，例如创建虚假账户或投机分子利用漏洞获利等。这些措施可有效防止潜在的收入损失。

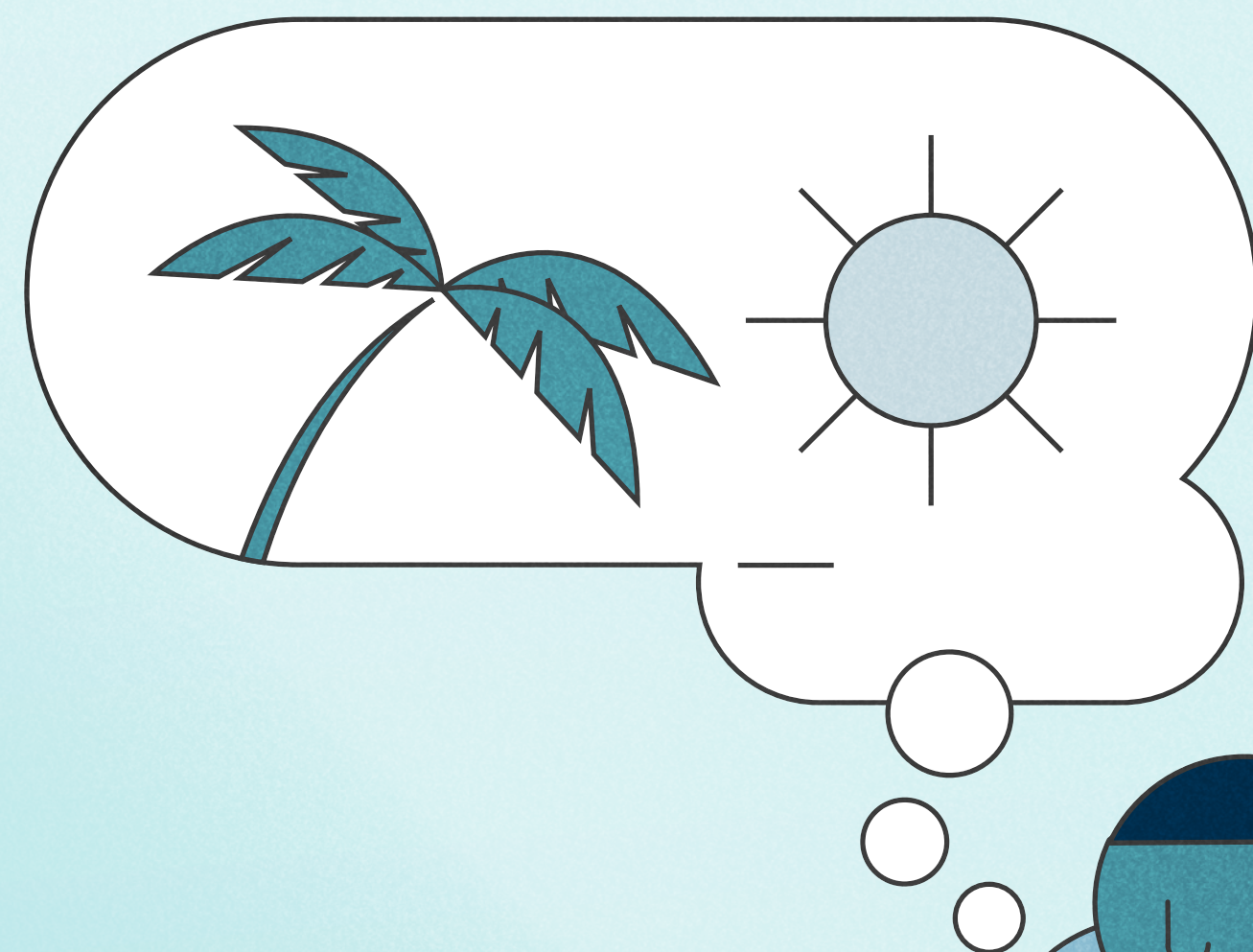
**Jason**JourneyAir  
后台员工

## 对客户的承诺

JourneyAir 利用先进的人工智能欺诈分析技术，对客户交易行为进行科学评分，不仅能够识别欺诈交易的可能性，更能深入剖析交易模式，主动标记潜在的欺诈行为。因此，Jason 不再需要承担繁重的手动欺诈检测任务，将更多时间投入到提升 JourneyAir 客户服务质量的工作中，为他们提供完善、卓越的体验。



# 聆听 Alex 的故事



**Alex**  
JourneyAir  
忠诚度计划会员

目的地：  
夏威夷檀香山



偏好



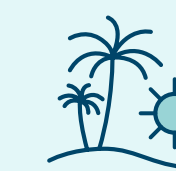
季节性旅行



度假套餐



特价优惠



热带地区

正在计划下一次檀香山之行，JourneyAir 会员 Alex 登录了他的忠诚度计划账户。他立即收到了与账户关联的潜在欺诈交易的通知，但他并没有慌张。

他了解 JourneyAir 运用后台统计手段和机器学习技术，能够准确识别欺诈者与正常会员的行为差异，并自动标记任何异常活动，及时采取相应干预措施，以保护 Alex 和整个计划免受潜在的风险和损失。



参与

预订

旅行

洞察

# 建立会员信心

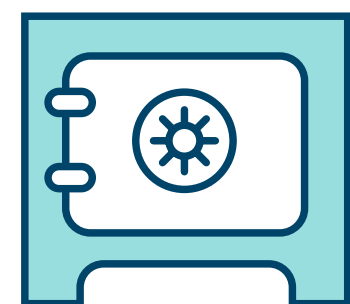
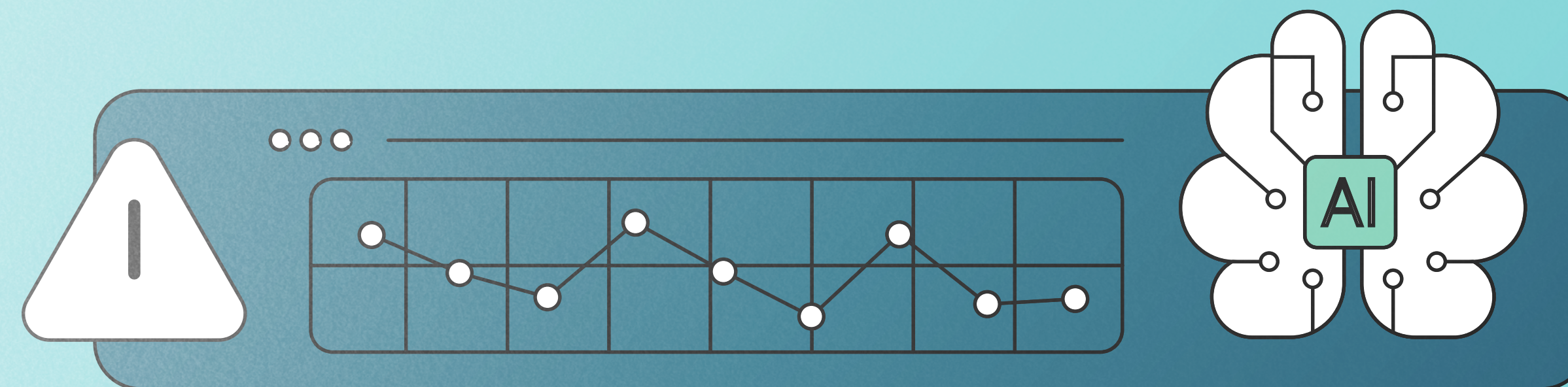
掌握了潜在账户安全漏洞的有关信息之后，Alex 迅速采取措施加强其账户的安全性，让自己更加安心。总体而言，Alex 对 JourneyAir 的信任进一步增强。

他赞赏该计划对安全的承诺，认可其为保护他的交易和福利而采取的一系列积极措施。



参与 预订 旅行 洞察

# 利用人工智能的力量



保护会员免受欺诈活动的侵害，包括内外部及“友好”欺诈活动



利用行为分析功能，构建标准化的用户活动模型，实时监控潜在的欺诈的异常情况，采取快速的干预措施



实施实时交易监控，主动识别可疑兑换或积分转移

利用云端解决方案提高工作效率，与内部数据源和合作伙伴系统实现高效集成，确保无缝扩展以满足不断增长的交易量和不断变化的威胁模式，甚至适用于不同地点的实际需求

采取严密的安全措施和合规性协议，持续进行更新和改进，旨在帮助您防患于未然，增强对您的计划的信任度





# FREQUENT Engagement

## 利用数据加速增长

通过深度分析客户数据和积极采纳客户反馈，为客户提供更合理的优惠策略，促进与客户的紧密联系。无论是为客户量身打造咨询服务、提供辅助套餐，还是推出专享福利和折扣，无论在哪个触点，都可以为各个环节创造额外价值。访问客户的个人资料，灵活调整产品策略，增强引导和个性化定制，与客户建立战略合作伙伴关系，共同挖掘潜在商机，实现共赢与收入增长。

## 挖掘常规范范围以外的参与案例

跳至第 29 页



参与

# 处处满足客户需求



## 增加奖励机会

根据旅行和非旅行购买行为建立档案，利用数据来保持客户全年而非仅在飞行时的参与度



## 专属福利和折扣

为会员提供辅助服务（以折扣价），例如：行李费、休息室使用权、膳食或便利设施



## 定制套餐和合作伙伴优惠

根据偏好创建辅助服务包，鼓励会员一次性购买多项服务，例如汽车租赁或酒店住宿



## 保护每个旅程的隐私

确保各计划和合作伙伴遵守严格的隐私法规，以负责任和符合道德规范的方式获取注册信息、个人资料和积分活动



# 聆听 David 的故事

David 是 SkyesBeyond 忠诚度计划的新会员，在为下一次度假做周密的准备。他成功预订了卡波圣卢卡斯之旅，相信会成为他一生难忘的美好回忆。尽管他还未达到 SkyesBeyond 精英级别，无法享受该级别附带高级福利，但他仍可以在当前级别享受丰厚的奖励和专属福利，这一切都等着他去探索。



**David**  
SkyesBeyond  
忠诚度计划会员

目的地：  
墨西哥卡波圣卢卡斯



偏好：



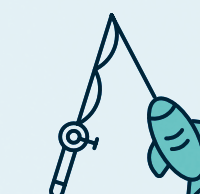
精致餐饮



周末度假



划船



钓鱼

在他的最新成就中，David 收到了一条个性化通知，授予他下一次航班的奖励里程，以及机场免费休息室和饮料。在规划其行程时，David 还将享受独家优惠，包括即时优先登机服务及头等舱座位升级服务。

David 因系统对他达成里程碑的实时认可而感到价值得到了肯定，这一认可不仅局限于交易层面，更体现其深远影响。





旅行前

旅行中

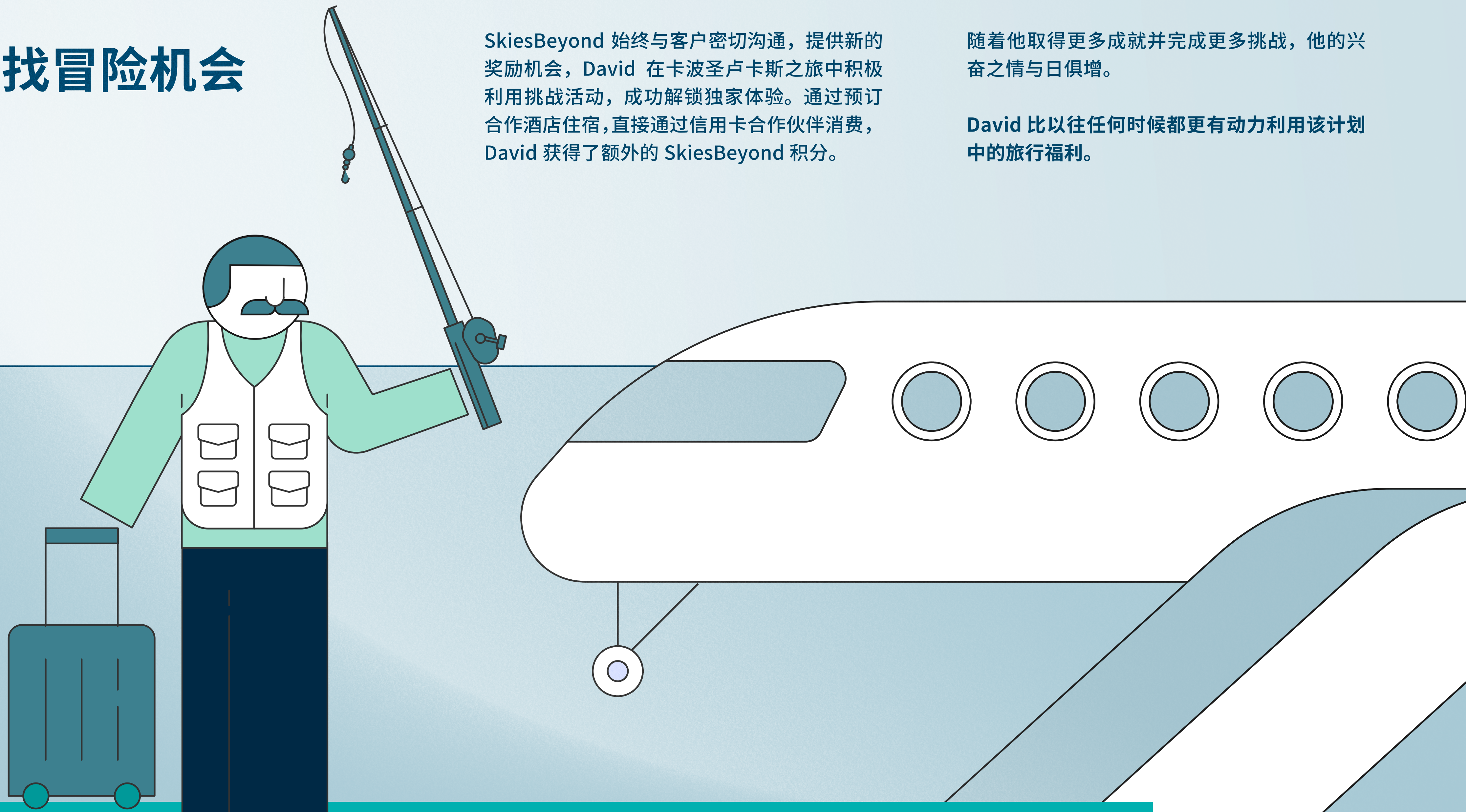
旅行后

# 寻找冒险机会

SkiesBeyond 始终与客户密切沟通，提供新的奖励机会，David 在卡波圣卢卡斯之旅中积极利用挑战活动，成功解锁独家体验。通过预订合作酒店住宿，直接通过信用卡合作伙伴消费，David 获得了额外的 SkiesBeyond 积分。

随着他取得更多成就并完成更多挑战，他的兴奋之情与日俱增。

David 比以往任何时候都更有动力利用该计划中的旅行福利。



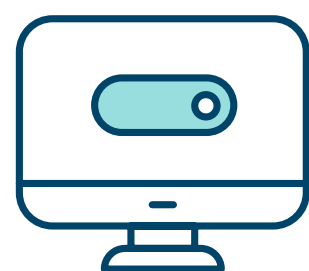


旅行前

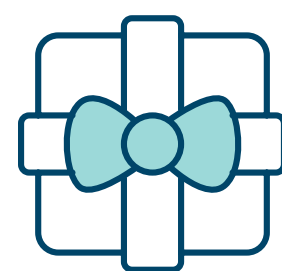
旅行中

旅行后

# 关注每位客户，尊重他们需求，聆听他们的声音



创建额外的里程碑和创新游戏机制，培养忠诚度和提升参与度，让客户解锁超越标准会员级别的专属优惠



根据客户个性化偏好，动态调整奖励机制，了解客户的习惯变化，为客户提供持续的价值与关心



通过提供个性化服务、提升用户留存率及积极推荐优质内容，确保每位会员都能感受到我们独特的价值所在



# 03

我们的解决方案

# 我们了解 您的需求

我们看到旅行忠诚度计划存在的不足，认识到未来不能仅仅依靠积分体系，也不应该局限于单一行业。



IBS Software 的 iLoyal 解决方案彻底改变了您管理忠诚度计划的方式，缩短产品上市时间，将分散的数据孤岛整合至统一的平台，并与您携手共进，推动业务不断扩展。我们的云端忠诚度平台，为您创造更多机会，加强与客户的联系，拓宽业务视野。

该平台以高度可配置的 SaaS 平台为基础，为您提供丰富的创新空间和敏捷的产品服务部署能力。凭借其开放的云平台，iLoyal 积极促进合作伙伴的集成合作，加速了向忠诚度计划会员传递实实在在的价值。

通过复杂的数据和分析功能，该平台为航空公司提供全方位的客户视角，助力实现个性化服务，推出相关优惠措施。启用实时交易，从搜索到兑换再到欺诈预防，您可使用该平台来推动计划的增长，创造更多的收入。







章节

04

启航

# 挖掘各行各业的机会



# 携手共进，实施以生活方式为核心的忠诚度计划

我们持续的研发投入，为未来的成功奠定了基础。我们将持续投资研发 iLoyal，不断发布丰富的功能，提高客户参与度。除了以客户为核心的方法和实施跟踪记录之外，我们创新、灵活的关键任务系统也让我们在旅行技术领域脱颖而出。

了解我们的 SaaS 产品组合如何打破行业孤岛，通过完善的忠诚度计划推动盈利增长。

从 [IBSPLC.COM/ILOYAL](https://IBSPLC.COM/ILOYAL) 开始 ↗

