



# 东方万里行故事 最大规模忠诚度系统迁移



## 客户概述



中国东方航空公司（东航）是中国第二大航空公司（按客运旅客量排名），位列世界前十。东航成立于1998年6月25日，总部设在上海。东航及其全资子公司上海航空共用忠诚度计划，称为“东方万里行”。东方万里行会员总数超过3200万人，该计划成为全球领先的飞行常客计划。东航于2011年6月21日正式加入天合联盟。



### 背景

#### 与上海航空合并

2011年6月8日，东航与上海航空并购后，东方万里行便成为这两家航空公司的官方飞行常客计划。严格的系统限制阻碍着两家航空公司建立统一的忠诚度计划。

#### 加入天合联盟

东航成为了天合联盟的20个会员之一，情况愈发复杂，东航必须遵循天合联盟的数据交换标准，与联盟伙伴进行通信。

#### 传统系统的限制

东方万里行计划由历史长达15年的陈旧IT系统提供支持，该系统的传统印记十分明显。系统既臃肿又僵化，妨碍了忠诚度能力的实现。

#### 可扩展性

并购后，会员数量与新注册数量的激增导致服务存在缺陷。这些缺陷源于传统系统能力有限，无法支持如此重要的运行。

#### 符合商业路线图迫在眉睫

由于业务方向重新调整，航空公司FFP重构势在必行，希望以此加强客户服务并增加辅助收入。新模式需要整合一系列合作伙伴、自助服务门户和其他客户触点。传统系统无法实现与大量接口进行高效集成。

流程优化势在必行：东方万里行计划如想扩张，就需要对现有流程进行再设计，并引入精益和优质的工作流程。系统中缺乏必要的配置时，很难及时操控当前流程或启动新流程。

并后，面临着一大艰巨任务 - 将上海航空的会员群体整合到自己的旗舰忠诚度品牌“东方万里行”之下。通过传统系统处理合并后的会员群，预期结果不太理想。

借助IBS最先进的忠诚度解决方案 — iFly Loyalty，东航不仅实现了3000多万会员的平稳过渡，而且实现了高效运营，将东方万里行计划成功构建为利润中心。





## 解决方案

为了满足合并后的具体要求，并维持在该地区的商业领导力，东航与其系统集成商欧唯特 (Arvato) 选择了IBS和iFly Loyalty来提升东方万里行计划。2014年7月，东方万里行计划与IBS先进、灵活、可扩展的忠诚度平台iFly Loyalty整合在一起。端对端IBS解决方案包括：

### 流程再设计

由于系统布局分散，东方万里行的流程相互牵涉，需要人工干预。现场IBS团队与东航专家合作，在iFly Loyalty平台中将独立的流程整合为权限控制的有序工作流。

### 适合忠诚度响应模式的灵活平台

该解决方案实现了东航的关键目标，既保持精益又对忠诚度生态系统做出响应。前端配置支持一系列关键任务功能，如业务规则，程序结构和伙伴关系，可根据业务策略轻松改变。

### 优化非功能性需求 (NFR) 以支持大规模会员数量与交易

东航担心其现有系统存在性能和可扩展性问题。新解决方案支持东航服务现有3200万会员，扩大规模却丝毫不损性能。另外，公司为了通过多种触点进行交互，也对网络服务响应进行了优化。

#### 执行的关键特点

-  完全符合天合联盟的要求
-  稳定性高和系统性能卓越，服务的会员数量超过3200万
-  无缝集成155个合作伙伴及17个外部系统
-  全面的网络服务，以亚秒级响应时间支持本地化触点
-  为会员提供高度可靠的数据与交易



## 重大成果

从复杂的传统系统平稳过渡到高效、强健、灵活和可扩展的iFly Loyalty平台。这种过渡涉及3200万会员的大规模迁移，以及在受限的切换窗口内进行的3.4亿笔交易。

# 3200万会员及 3.4亿笔交易的 无阻碍迁移



### 通过具有特定用途的用户接口实现易操作性

为全本地化展示而设计的用户接口，易操作性强，可高效管理关键忠诚度流程。iFly Loyalty全面覆盖相关忠诚度流程，有助于这些流程的数字化，从而减少人工输入，并提供无错误的工作流输出。



### 全面管理忠诚度

用户可利用新平台的独特消息传递功能轻松快速地定义消息格式、协议和预定计划。这不仅使与现有第三方系统的集成轻而易举，而且还让东航能够继续集成更多的后端系统，以消除冗余的流程/系统，以更加全面的方式管理忠诚度。



### 作为天合联盟会员准备就绪

iFly Loyalty遵守天合联盟的特定要求，有助于东航实现联盟利益最大化。东航可根据天合联盟的数据交换标准利用新平台共享忠诚度数据。为满足联盟的积分换购模式要求，iFly Loyalty处理了1100多项积分换购奖励。



### 将东方万里行计划重构为利润中心

iFly loyalty会大幅缩短实现新合作伙伴运作的时间，包括创建新的合作伙伴个人资料、订立相关的合作伙伴合同和配置专属于新增合作伙伴的业务规则等。这有助于东航通过迅速扩大其合作伙伴网络获取商业效益，提高合伙费用、佣金和积分销售方面的收入。



## 关于IBS

IBS是旅游、运输和物流行业新一代IT解决方案的全球领先提供商。作为该领域的专家，IBS提供一系列的产品和服务来管理航空公司、机场、邮轮公司、旅游运营商和油气公司的关键任务运营，帮助他们实现效率最大化、提高收入、管理增长、提高安全性和降低成本。IBS通过了SEI CMMI 5级评估，ISO 9001:2008、TickIT和ISO 27001:2005认证，在美洲、欧洲、日本、印度、澳大利亚和中东设有办事处。

专为旅游、运输和物流打造的IT转型解决方案

© 2020 IBS Software | 欲了解更多详情，请访问：[sales-support@ibsplc.com](mailto:sales-support@ibsplc.com)