

7 / 客服管理监控舱



- ▲ **应用背景：**客服分部是航空公司面向消费者的直接渠道之一，对于公司的市场口碑、旅客参评满意度、服务品质排名等有着举足轻重的作用。而如何保证数名同时在线客服的服务效率和服务质量一度成为了公司的严重困扰。
- ▲ **应用价值：**大屏的投入使用将电话接通率提高30%；将客服的平均通话时长、签入签出次数等指标由人工记录、统计、汇总，变为根据数据库记录实时显示统计分析结果，使业务考核更透明、更公开、更公正，部门领导的管理更简单高效，明显规范了工作纪律，显著提高了服务效率及服务质量。

8 / 运行控制分析看板



- ▲ **应用背景：**对于航空公司而言，运行控制中心是保证所有飞行任务安全开展、公司正常运行的核心部门。需要大量的业务数据支撑决策，需要保证信息的及时性、真实性、准确性。
- ▲ **应用价值：**通过将航班运行态势展现在运控中心大屏上，如：航班架次、放行正常率、延误率、进出港旅客人数、高峰时刻预估、机位资源使用情况等。使各级运行管理者、运行指挥业务人员可以直观地掌握关键运行指标、实时运行态势，做好各部门间的及时协同决策，提高整体运营效率。

5 / 民航行业客户



联系我们 CONTACT US

商务电话 / 400-811-8890
商务邮箱 / business@fanruan.com
总 部 / 江苏省无锡市锡山区丹山路66号充矿信达大厦2/3/4/5层
运营中心 / 南京市玄武区卫岗街道童卫路5号南理工科技创新园4号楼4层
官方网站 / www.fanruan.com



扫码咨询场景方案

FANRUAN
CIVIL AVIATION
SOLUTIONS

帆软民航数字化转型解决方案

全面分析体系、全盘规划分布落地

www.fanruan.com

1 / 信息化发展现状



80年代

基础型机场运行 Airport 1.0

- 民航业初期阶段的机场形态
- 为起飞降落、旅客进出港提供必要、安全的基础设施保障
- 信息化：实现基本的旅客服务和信息发布功能



90年代后

灵活型机场运行 Airport 2.0

- 各方谋求更多协作和共享阶段的机场形态
- 各方致力于提升自己的业务能力，并在核心业务上谋求协同
- 信息化：开始扮演重要角色，实现关键生产信息的共享和核心业务运行协同



2010年以来

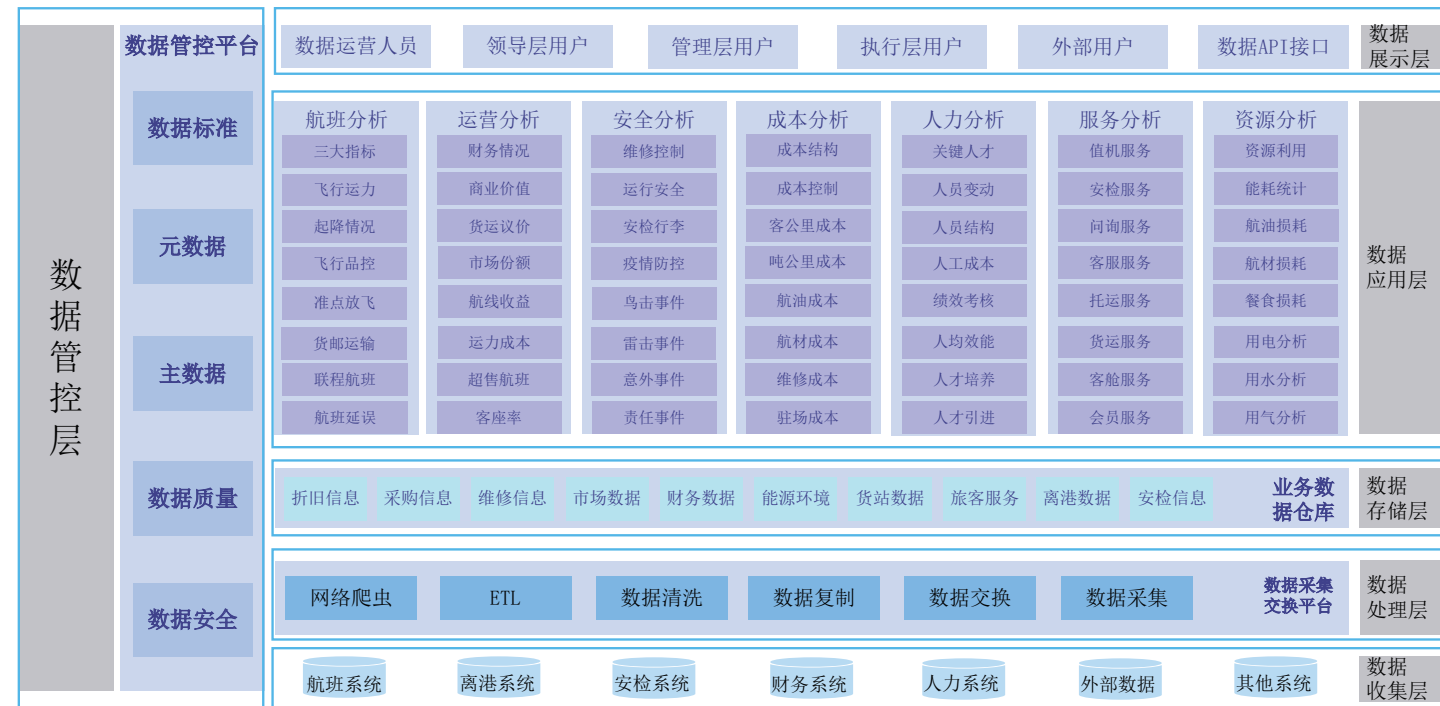
智慧型机场运行 Airport 3.0

- 机场智慧化运行的形态
- 广泛应用各种新兴技术，全面实时的信息共享
- 主动运行、个性服务、智能管理感知-分析-反馈能力
- 所有相关方的广泛协同决策以及流程整合

3 / 一个平台打通全部产品应用



4 / 智慧民航应用框架



5 / 机场运营监控舱



- ▲ **应用背景：**起落架次、旅客吞吐量、货邮吞吐量作为机场的三大需求指标是衡量机场的运营发展状况的基本指标，而如何实时掌握集团下的子机场或者入驻航空公司的运营数据，成为困扰机场企业的难题。
- ▲ **应用价值：**根据集团、成员机场、全国机场、航线网络、航空公司等不同维度对机场三大指标全面分析，实时掌握成员机场在全国机场中运营情况排名，了解各航线、各航空公司和各成员机场的运营状况。

6 / 机场商铺管理大屏



- ▲ **应用背景：**机场收入主要分为主营业务收入和非航业务收入。非航业务包括广告、货运、特许经营等，目前绝大多数机场的非航业务收入占比已经超过50%，所以机场内的商铺的营收情况也直接影响着机场的营收水平。
- ▲ **应用价值：**通过对不同店铺的交易人数、交易单数、交易额、利润额等指标多维度的分析，使机场运行管理者可以直观的掌握机场商铺的营收情况、不同区域的旅客流量情况和不同品类店铺的消费情况，并且根据数据分析的结果，对机场内的商铺价格和航班离港机位的调整，促进旅客的消费和店铺的营收，提高机场整体的盈利水平。