



中國東
CHINA E



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

IT大咖说
知识分享平台

以场景驱动的大数据变现

王学武

中国东方航空 数据实验室负责人

对接“一带一路”战略

推行“欧洲盈利计划”和“太平洋计划”

与达美航空、法荷航全球战略合作

打造国际化东航



机队规模

600 架飞机，全球第 9

员工队伍

7.5 万名员工

通航城市

177 个国家，1,062 个目的地

总运输量

大于 1 亿，全球第 7

每天航班量

超过 2,000 班



变现能力 (Liquidity)

指将某项资产转换为现金或负债偿还所需的时间

虽然 **数据** 还没有被列入企业的资产负债表，但这只是一个时间问题

——维克托·迈尔·舍恩伯格

直接销售

数据产品

数据服务

企业之间

战略合作

数据互换

数据共享

企业内部

经营收益

业务效率

运营成本

市场机会

风险管控

数据
变现方式

数据变现 驱动力

数字化能力

数据分析能力

产品化能力

以客户为中心，

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

IT大咖说
知识分享平台

以提升 **客户体验** 为中心
打造数字化的旅客 **出行体验**

以 **数字化驱动** 企业发展
提升东航 **运营智能化** 水平

运营生态圈

全数据应用

新基础设施

全场景渗透

航前

销售渠道

官方网站 集团客户 代理人

95530 门店 移动端

客户服务

Genesys CC 白屏 NICE

航中

客户服务

机场 贵宾室 客舱

旅客服务系统

移动客舱 离港系统

航后

客户管理

常客管理 集团客户 客户标签

网络沟通

旅客投诉 满意度调查

业务系统 | 客户接触点

客户出行全流程数字化

运营系统 | 业务支撑

资源管理

航线管理 收益管理 运价管理

产品管理 网络规划 外部合作

运行优化

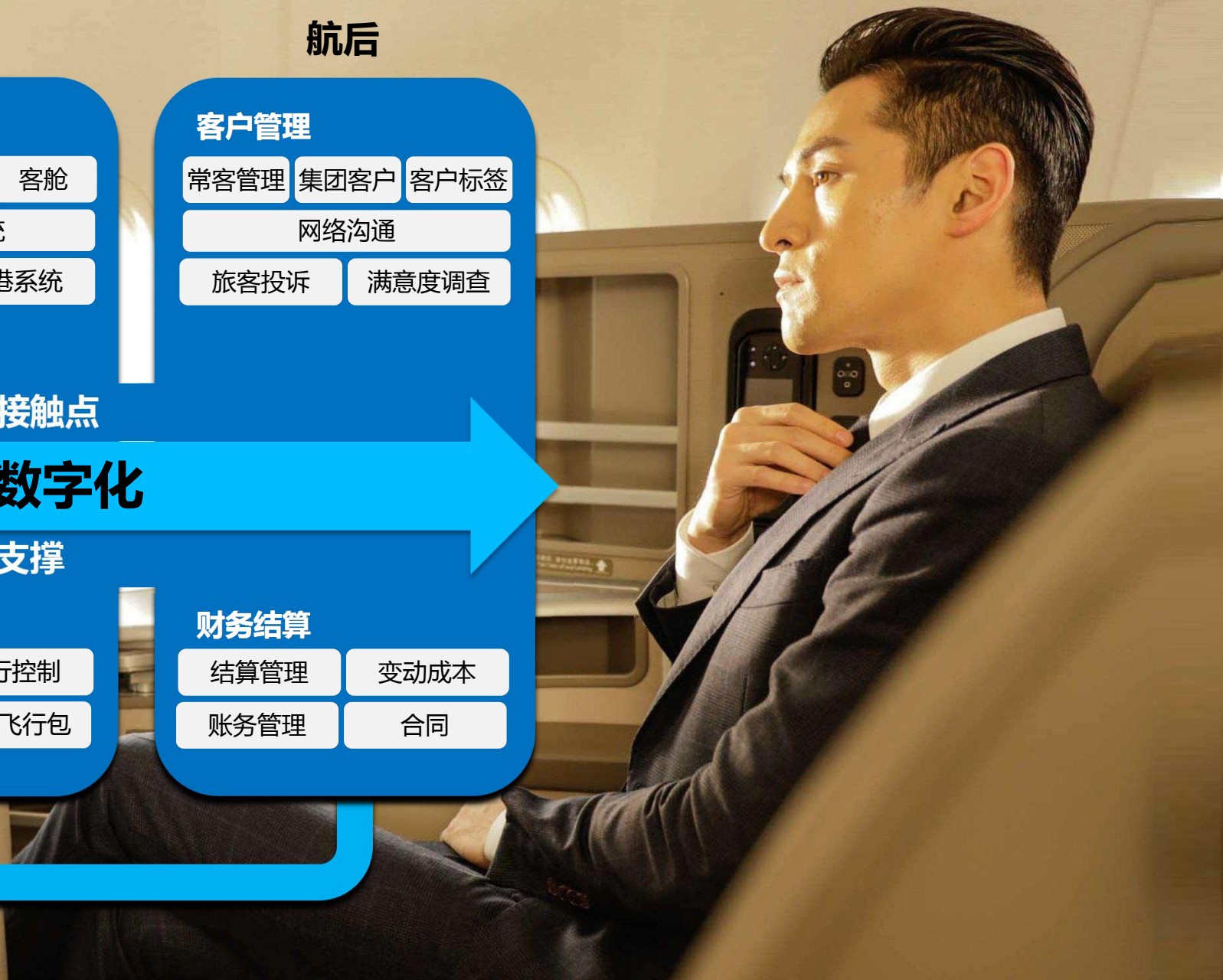
机组排班 运行控制

餐食管理 电子飞行包

财务结算

结算管理 变动成本

账务管理 合同





张无忌，中土明教第三十四代教主

习得的「九阳神功」乃无招式纯武学理念

练到最后大关，必须 **打通全身所有几百个穴道**，否则，只是积存九阳内力，施展内力不能淋漓尽致

—— 金庸武侠小说《倚天屠龙记》

全领域数据融合

运营洞察力

市场洞察力

东航数据分析发展历程



数据实验室核心理念

连接人，数据，算法

数据驱动，数据产品，价值提升

开放

连接

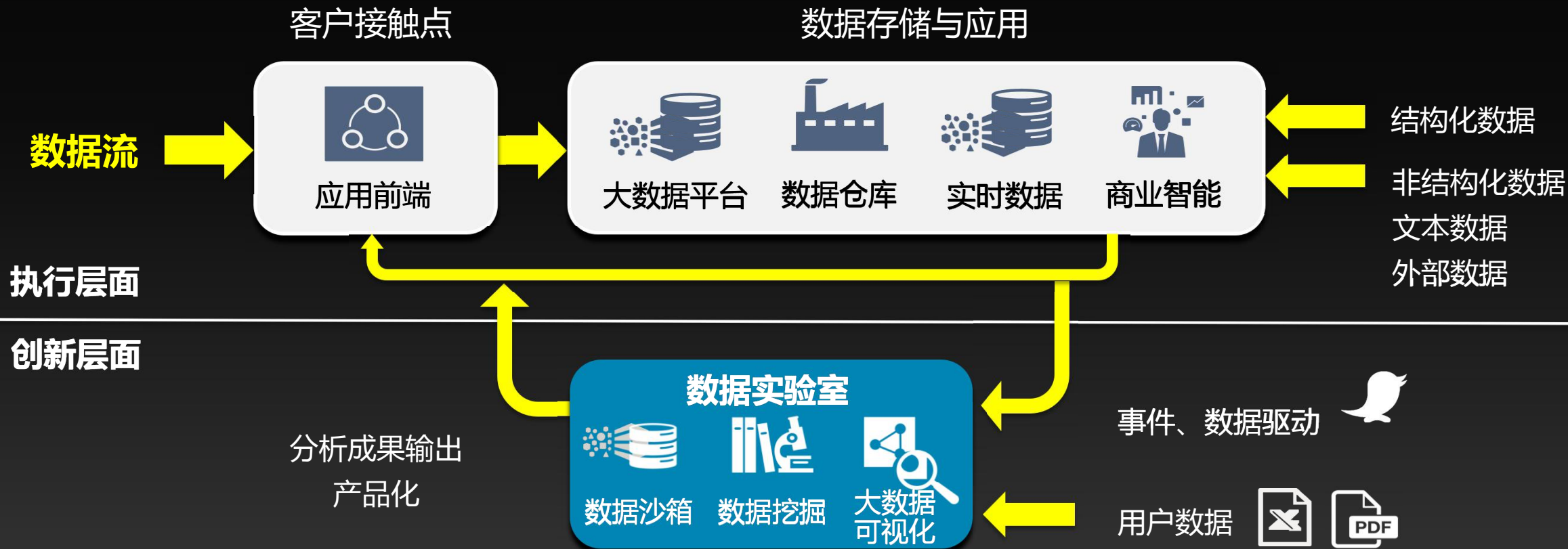
融合

生产力

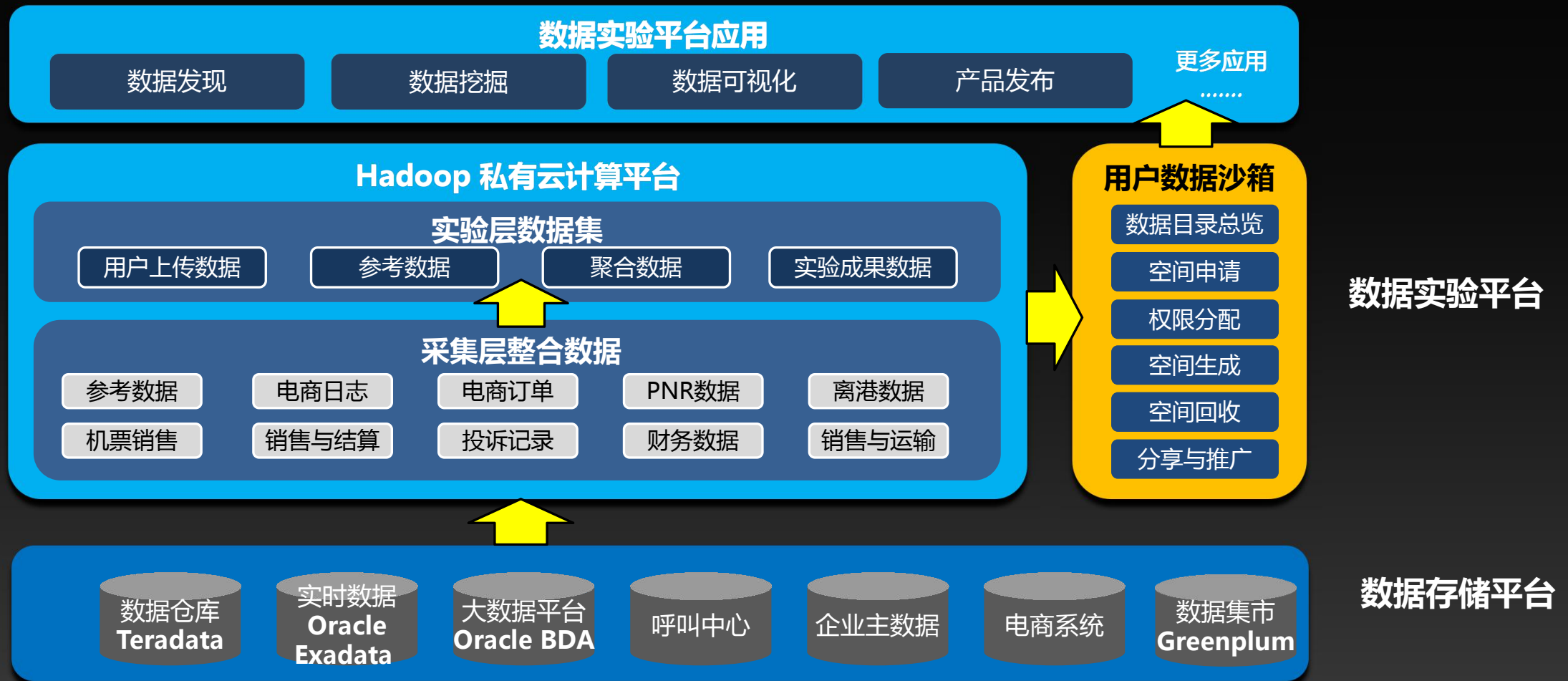
开放的大数据实验平台

数据融合，数据标准，数据流动

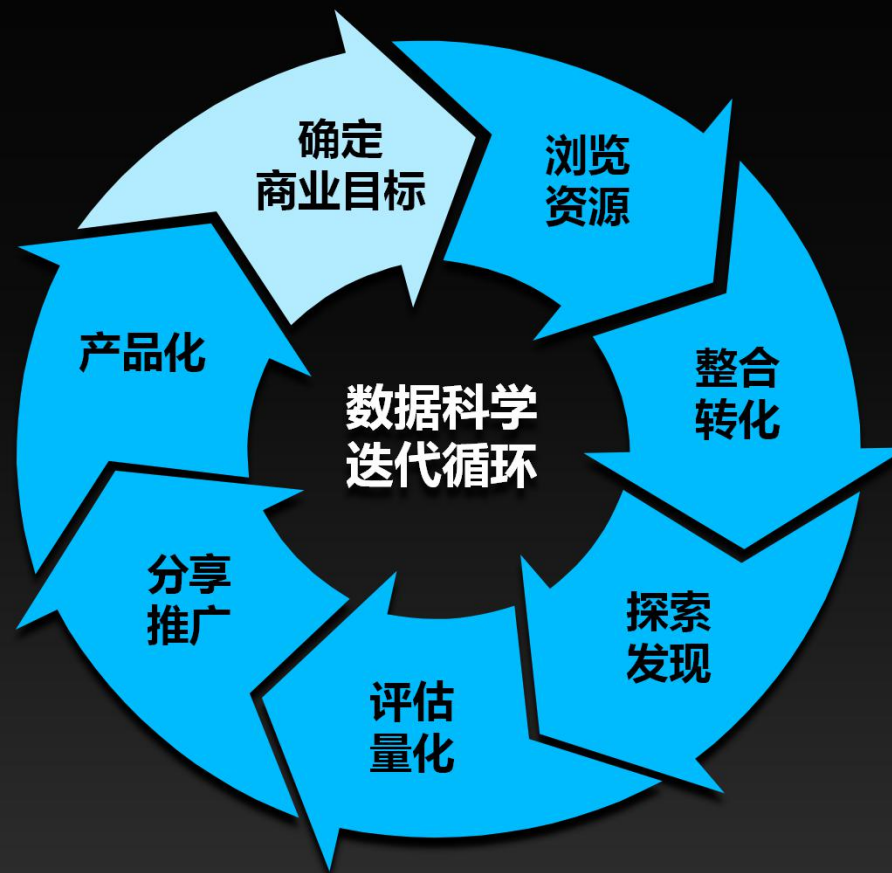
核心业务流程



技术平台架构



实验室运营体系



孵化器 (Incubator)

场景输入

成果输出

- | | | |
|---------|------------|----------|
| 客户数据治理 | 代理人评级 | OD量价匹配 |
| 会员积分收益 | 超售模型 | 飞机飞行操纵品质 |
| 客户精准营销 | 收益风险预警 | 旅客动态定价 |
| 接送机目标旅客 | 航线网络优化 | 附加服务定价 |
| 旅客优选座位 | 主动营销洼地航班产品 | 地面升舱目标旅客 |
| 旅客价格敏感度 | 座位控制 | 空铁联运目标旅客 |

敏捷大数据分析

数据实验室



业务领域



计算机科学

运筹学, 统计学

数据产品 ✓

过程优化 ✓

服务改进 ✓

收益提升 ✓

商业机会 ✓

风险防控 ✓

促进大数据分析成果产出的关键点

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

IT大咖说
知识分享平台

商业目标清晰

场景如何落地

数据科学人才与技术

定义并量化成功指标

数据准备

数据质量

数据安全

高层重视

创新的协作方式

完善的考核办法与工作管理制度

