

# 阿尔卡特朗讯以领先科技助力东航建立全球联络中心和语音通讯平台，统一通信解决方案在为旅客和用户提供更丰富体验的同时，大幅降低成本。

中国东方航空公司（简称“东航”）是中国三大骨干航空运输集团之一。近年来，随着东航业务量的不断增加，尤其是国际业务的快速发展，东航原有的通讯系统愈发不能满足公司进一步发展的要求。



CASE STUDY

MARKET: TRANSPORTATION

REGION: CHINA



中国东方航空公司（简称“东航”）是中国三大骨干航空运输集团之一。近年来，随着东航业务量的不断增加，尤其是国际业务的快速发展，东航原有的通讯系统愈发不能满足公司进一步发展的要求。



## 挑战

- 随着业务的扩展，东航原有的电话通讯系统功能已经不能满足进一步发展的要求。
- 随着旅客量的增长，全球通讯费用增加，进而导致成本增加。
- 东航原有的通讯技术已经不能提供用户高质量的用户体验。

## 解决方案

- 基于总部配备的3套 OmniPCX Enterprise 和统一通信服务器，为用户提供 IP 电话通讯系统和统一通信解决方案。
- 阿尔卡特朗讯为海外用户打造 IP Touch™ 4068、4038 和 4028 话机，提供多种语言语音指导和多时区功能。包括 OmniTouch 8600 My Instant Communicator Desktop 和移动话机的高端用户服务可提供会议和协作功能（语音、数据、视频）。
- 基于 OmniPCX Enterprise 通信服务器的联络中心解决方案，配备 OmniVista 4760 网络管理系统和 810 个 Alcatel-Lucent 4039 数字话机座席。Genesys Suite 联络中心软件包括 Genesys Voice Portal IVR（自助语音解决方案）和 Genesys WorkForce Management（联络中心人力资源管理解决方案）。

## 优势

- 硬件设备部署方便，可以在全球范围内完成快速部署，满足了客户的高预期要求。
- 全球统一通信平台的建成使用，使东航的全球通讯费用降低了 50%，运营的成本得以降低，提升了核心竞争力。
- 产品性能稳定，系统扩展灵活机智，并具有良好的售后服务及技术支持。
- 系统具有统一拨号规则，可在整个公司内有效沟通。



“阿尔卡特朗讯是国际知名品牌，口碑好，符合东航注重用户体验的实际情况。”

- 东航 IT 部严总

## 随着业务的不断扩展，原有的通讯技术已经不能满足东航进一步发展的要求了

东航需要通过新的 IP 技术降低公司的运营成本，同时提升旅客服务的满意度。

### 挑战

中国东方航空集团公司总部设在上海，是天合联盟成员，中国三大骨干航空运输集团之一。东航拥有飞机 400 多架，通航点超过 151 个，员工超过 6 万人。

东航在全球化的进程中抓住了机遇，公司得以快速成长，但是新的挑战也随之而来。升级设备系统、降低成本和提升用户体验是东航在发展道路上不得不面对的问题。

近年来，东航的规模不断壮大，目前东航年运输的旅客量已经达到 7000 万人次，从运输总量来看在全球排第九位。海外业务的扩展使得东航的全球通讯费用提高，增加了运营的成本，降低了东航的竞争力。

不仅如此，随着业务量的快速增长，东航原有呼叫系统陈旧老化的问题也逐渐暴露了出来，很多功能达不到发展的要求。这些功能的不足导致了用户体验不佳，可能最终限制东航的进一步发展壮大。

### 解决方案

#### 全球统一通信平台的建立

东航的董事长十分重视服务的质量，不仅是对外部客户，对内部用户也是如此。在此之前，东航已经开展了第一期的“下一代网络”（Next Generation Network, NGN）项目，总体感觉语音交叉能力相当强，但是用户体验方面不太好，而且全球通讯费用很高。考虑到这一点，尤其在高端客户功能方面，东航决定开展全球语音通信平台。东航对全球语音平台的要求是，通过一个统一的电话号码即可快速直接地拨打全球各地各部门的电话。东航 IT 部门严总解释与阿尔卡特朗讯合作的原因时说，“阿尔卡特朗讯是国际知名品牌，有好口碑，符合东航注重用户体验的实际情况。我们通过竞标选择了阿尔卡特朗讯。语音稳定也是最终选择阿尔卡特朗讯的一个因素。”

“这套系统可以有效节省通讯费用，拨打国内长途电话完全免费。国际通讯方面，可以通过路由数据拨打国际长途电话到香港和日本，费用可节省百分之五十。”

- 东航 IT 部严总

通信平台更多的应用是基于 IP，集中围绕三个 OmniPCX Enterprise 通信服务器，符合东航的一个集中把控的模式。在国内，此 IP 解决方案已经在多个分公司得以实施，分别是山东分公司、北京分公司和四川分公司等。在海外，日本、香港和洛杉矶等办事处均已实施该解决方案。实施以后，相互之间的通信形成一套网络，可以免费拨打电话。这套系统可以大幅降低通讯费用，因为拨打国内长途电话完全免费。国际通讯方面，可以通过路由数据拨打国际长途电话到香港和日本，费用可节省百分之五十。

全球统一通信平台建立后，在提升效率方面也起到了非常明显的作用。在没有建立全球统一通信平台之前，东航分布在全国各地的营业部在拨打全球电话时，需要加拨各地的区号，这使得拨打过程十分繁琐。而在建立了拥有统一号码功能的统一通信平台之后，不但国内各营业部之间可以无需加拨区号直接拨打电话，而且与国外业务部之间也可以直接拨打，减少了不必要的时间损耗。因此，东航各个业务部门间的信息传递速率得以提高，从而提高了东航的整体工作效率。

### 我的即时通

为了进一步加强内部用户体验，东航已在上海和 12 个分公司实施初次推出的 OmniTouch 8600 My Instant Communicator Desktop 和移动电话机。东航最初的目的是让高管能够利用会议和协作功能（语音、数据、视频），但该解决方案的使用率越来越高，使用这些功能进行远程协作的优势开始展现，尤其节省了信息传递时间和成本。

### 呼叫系统的升级

在改进内部通信解决方案的同时，东航也关注面向旅客的联络中心系统的建立，既能集中控制分公司，又能快速部署。通过使用阿尔卡特朗讯的方便部署硬件，东航在和上海航空公司合并时，能够满足旅客服务需要和东航规模的扩大。该硬件也能在海外安装。东航很看重快

速、方便的部署及产品稳定性，这也是阿尔卡特朗讯的优势之一。严总解释说，“当时，东航主要关注的是旅客服务需要，以及东航业务范围的急剧扩大，尤其同上航合并后。原来政策只注重上海，现在要注重分公司和海外。这个政策影响下要求系统的扩展能力要特别强，而阿尔卡特朗讯的这个系统满足了扩展能力强的要求。”

在阿尔卡特朗讯的帮助下以及配套使用 Genesys 软件，经升级的联络中心现在仍然得以出色地应用，如提供旅客服务，该服务包括高端会议、旅客查询和订票。

### 旅客满意度

这些针对客户服务的改进直接关系到航空公司的成功。旅客的选择范围很广，如果旅客满意其体验，那么就会建立忠诚度，而拥有忠诚的客户就能为航空公司带来巨大利益。“总体来说，联络中心最大的目标是提高旅客服务质量。对航空公司服务的渠道来说，使得旅客满意就是最大的效益。我们对阿尔卡特朗讯的解决方案比较满意。”严总在评价系统时说道。

### 降低成本，提升用户体验

通过与阿尔卡特朗讯的合作，东航的客户服务和用户体验都得到了改善和提升，通讯费用和整体运营成本也得以降低，国际通讯费用降低了 50%。

### 性能稳定，持续技术支持

在技术上，整个平台运行比较稳定，严总反映阿尔卡特朗讯的设备运行到现在没有出现过大问题，运行非常稳定。偶尔出现一些小问题，但阿尔卡特朗讯都可以快速作出反应，45 分钟之内就会电话回复。阿尔卡特朗讯不仅能够快速处理紧急故障，还会在适用时提供一些长期的解决方案。

## CUSTOMER SUMMARY

**Customer Name:** China Eastern Airlines co., LTD.

**URL:** www.ceair.com

**Industry:** Transportation

**Number of users:** 7500+ users

“从联络中心和全球语音呼叫平台这两个项目的合作来说，达到了我们当初设想的目标。我们深刻体会到阿尔卡特朗讯作为国际品牌企业在服务方面的专业。总体来说，我们对这次合作感到满意。我们也很期望在其他领域能够有合作机会。”

严总总结道。

## 未来合作

随着信息技术的发展，航空业的发展越来越依赖于信息技术。开辟新的销售渠道、降低公司的运营成本，以及提升旅客服务的满意度很关键，这些方面离开信息化都不可能实现。因此，有了信息技术，航空公司才有核心竞争力。

近年来，东航在民航总局的安全指标排名和服务指标排名上一直名列第一。这是东航重视信息技术投入，及大力推进信息化的结果。

未来东航在信息化方面的投入还将继续加大，而且基于这次的良好合作经验，阿尔卡特朗讯与东航的合作还将向更深更广的层次迈进。

东航对阿尔卡特朗讯为支持“携带自己的设备办公” (Bring Your Own Device, BYOD) 而启动的网络基础建设项目表示了浓厚的兴趣，“我们目前正在研讨机场 WIFI，希望能够让旅客通过自己的终端连接到机场网络来查看有关航线的信息，包括东航自己的信息，不仅提供游戏娱乐，同时还可以提供网上购物功能。”严总兴奋地说道。因此，双方的合作前景十分广阔。

[www.alcatel-lucent.com/enterprise](http://www.alcatel-lucent.com/enterprise)

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent, and the Alcatel-Lucent Enterprise logo are trademarks of Alcatel-Lucent. All other trademarks are the property of their respective owners. The information presented is subject to change without notice. Alcatel-Lucent assumes no responsibility for inaccuracies contained herein. Copyright © 2013 Alcatel-Lucent. All rights reserved. 2013