

电子商务师案例:南航试水电子商务 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/244/2021\\_2022\\_\\_E7\\_94\\_B5\\_E5\\_AD\\_90\\_E5\\_95\\_86\\_E5\\_c40\\_244255.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/244/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_244255.htm)

南航试水电子商务  
南航计算机中心 朱月波 信息技术的发展促进了营销手段的推陈出新，早在1999年，南航就认识到在新的市场竞争环境下，必须把握和利用先进的信息手段来促进销售、降低销售成本，进一步提高企业的市场竞争力。为此，南航开始尝试网上售票的电子商务活动并获得成功，从而为企业确定电子商务发展方向，加快电子商务系统建设步伐，加大南航电子商务系统的投资力度打下了良好的基础。近年来，南航先后投入大量资金，用于南航电子商务和电子客票系统的建设。而凭借电子商务系统和电子客票系统的支撑，截止到去年11月中旬，南航已累计实现网上交易额达80多亿元人民币，其中2005年的交易额已达40多亿元，电子商务(B2C)的网上注册用户达10多万，网上机票代理人近6000家。通过网上销售，南航不仅扩大了销售渠道，而且加快了资金的回笼速度，提高了资金的安全性，同时新的电子商务平台提供了多种产品，使旅客的出行更为经济、方便和快捷。下面我们就从几方面介绍南航电子商务系统实施的目的和过程、最新进展和主要成果，并总结信息化应用的经验，探讨当前存在的问题。发展南航电子商务的首要目的是，为了通过扩大直销份额降低销售成本，其次是通过提供多种与机票相关的打包产品，提高南航机票销售的市场占有率，同时通过以客户为中心的个性化主动营销服务，提高客户的满意度，增强客户的忠诚度。1999年，南航首次涉足网上销售，提供纸质机票的B2C

网上销售和在线支付；2000年实现电子客票的B2C网上销售和在线支付；2001年向代理人提供电子客票的网上销售系统，支持代理人销售包括团队票在内的电子客票；2002年至2003年通过不断完善系统功能，支持更多的银行卡在线支付；2004年推出亲情速递产品销售，提供“电子客票+旅游”的产品销售，翻开了南航电子商务新的一页；2005年系统全面升级，架构在IBM信息门户和电子商务套件平台上。升级之后的南航电子商务系统将加强对B2C系统的功能建设，从以往以客票为核心的销售模式，转型为以客户为中心，以服务为宗旨，将支持更多组合产品(如“机票+酒店+旅游+租车”)的销售，从而将客户关系管理融入到销售的每一个环节之中，为客户提供个性化的服务，实现主动营销，真正做到“将合适的产品在合适的时间以合适的价格卖给合适的顾客”。

系统升级实现差异化服务 2005年，南航经过严格的系统选型，最后选择了IBM的WebspherePortal和WebsphereEcommerceServer作为升级后的南航电子商务系统的基础平台。南航电子商务系统升级本着总体规划、分步实施的原则，在新的技术平台上有计划有步骤地按照南航的电子商务战略规划进行，通过Internet实现客户计划旅行、查询价格、订座、支付、出票、办理乘机手续等一系列活动，同时将客户关系管理贯穿于整个销售和离港服务过程，让客户体验到差异化的服务。与此同时，系统支持实施更加灵活的销售策略，如打包销售(PackageSelling)、捆绑销售(BindingSelling)、交叉销售(CrossingSelling)、促进式销售(Up-Selling)等；与酒店、旅行社、租车公司等合作伙伴的相关系统对接，向客户提供全方位的产品服务；支持移动商

务，提供手机、ATM、PDA等不同的购票方式，真正做到让旅客可以随时随地购票。2005年，南航电子商务系统的升级取得了可喜的进展，基于J2EE平台的网上销售系统(包括B2B和B2C)已经可以完全取代原来基于Windows平台的系统。新系统在安全性、稳定性、可靠性以及容量方面有了较大地提高，体系架构也易于扩展。后记 民航企业的电子商务系统要能够真正发挥作用，就应充分体现系统的价值，保持较长的生命周期。通过南航电子商务系统的建设和推广实施，我们有如下体会与业内同行分享：1.充分发挥后发优势，避免不必要的投资和少走弯路。国内航空公司在发展自己的网上业务和建立电子商务体系方面，与国外航空公司相比有较大的差距，这就确立了我们的后发优势。我们可以选择较成熟和先进的技术平台，并参考国外成功的电子商务业务模型，建设自己的电子商务系统，少走别人走过的弯路，做一个聪明的跟跑者。2.要有创新思维，不能生搬硬套。在借鉴国外成功经验的同时，我们一定要认识到，中国有中国的国情，不能照搬照抄，一定要有创新思维，建立符合本国、本公司的电子商务系统。3.技术部门与业务部门精诚合作，不断完善业务模型，这是系统成功的保障。信息技术的发展使业务流程得以不断推陈出新，技术促进业务的发展，业务的发展又对技术提出新的需求。一个科学、合理的业务模型对于优化业务流程有较大的促进作用，对信息系统的开发有积极的指导作用。4.保持开放心态，不断优化商务流程和创新系统。电子商务的核心是“商务”，而“电子”只是手段。电子商务以崭新的手段实现业务目标，势必对现有的流程和应用习惯造成冲击，只有保持开放的心态，才能顺应时代的发展，

不断优化商务流程和创新系统，在瞬息万变的市场竞争中始终处于不败之地。市场时刻在变，我们认为，国内航空公司只有建立一个强大的电子商务系统，才能在信息化程度日益提高的今天，在快速多变的市场竞争中，凭借新的竞争优势赢得胜利。（《中国民航报IT周刊》1月16日）100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问  
[www.100test.com](http://www.100test.com)