

电子商务师案例:信天游旅游电子商务网站应用案例 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/245/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_245559.htm

信天游是中国民航信息网络股份有限公司自主建设的旅游电子商务网站。它是唯一能够提供国内所有航空公司机票实时查询及预订的网站；是唯一能够提供境外航班信息实时查询的网站；是集航空订座、酒店订房、网上租车、网上旅游代办等旅游电子商务服务和丰富的旅游信息为一体的高度集成化网站。信天游网站能为广大旅行者提供由始发地到目的地的全程、全方位旅游电子商务服务，使旅行者在“一点之间”安排好全部行程。

坚实后盾 信天游网站是依托于中国民航计算机信息中心的订座系统(ICS)、代理人分销系统(CRS)、离港系统(DCS)、货运系统(CGO)、酒店预定系统(HOTEL)等大型计算机主机系统之上的互联网展现平台，是国内唯一最全面、最准确的实时航空信息及网上机票预订系统。航空公司订座系统中存放着中国21家航空公司的机票销售数据，它所连接的代理人分销系统通过民航商务数据网络连接着覆盖全国乃至全世界的5000多家代理人共20000多台终端。这两个系统年处理旅客量达6000万人次，国内每年97%的机票都是通过该系统销售的。航空公司订座系统和代理人分销系统与国际上的8大GDS(全球分销系统)连接着，国内旅客购买外国航空公司的机票以及国外旅客购买中国国内航空公司的机票都可通过该系统实现。代理人分销系统目前正向GDS的方向发展，为代理人提供航空和包括酒店、客房、出租车、旅游线路在内的旅游产品等的分销服务。中国民航酒店预订系统是代理人分销系统

中的一个分系统，可以通过遍布全国的机票销售代理人，分销国内外的酒店客房。离港系统用于机场离港控制，年处理旅客量达2700万人次。信天游网站与上述大型系统直接连接，其销售数据和大量信息直接来源于上述大型系统。每一个订票请求通过网站与主机系统间的连接实时地体现在主机数据库中，同时，用户的订票请求也通过民航商务数据网络实时地传递到用户所选择的配送商处，配送商确认后即可为客户配送机票。

多品种服务 信天游网站除了机票预定之外，所开设的网上订房、网上租车、网上旅游线路预订等系统，使其航空旅游信息服务得以丰富和完善。信天游网站的网上订房系统采用平台化的设计模式，用户在信天游网站上可以查询到不同订房中心给出的对同一酒店、同一房型的报价以及其他相应的服务，让用户从中挑选最满意的服务。既为各订房中心提供了相互竞争、优胜劣汰的平等竞争环境，也可以促进这一行业服务水平的提升。当以自驾车为代步工具逐渐成为都市生活时尚的时候，网上租车服务为用户的商务旅行或观光旅游带来了更多的方便。为了让用户在出行之前尽可能安排好所有的旅程，信天游网站向用户提供了网上租车的服务功能。用户在租车频道内，不仅可以选择不同的租车地点，还可以挑选各类车型。网上旅游线路预订服务则为用户观光旅游提供了一个崭新的参团渠道。用户可以通过信天游网站了解到各旅行社提供的全国各地乃至全世界的旅行线路，对各旅行社的服务和报价进行比较，并在网上填写参团申请。

丰富的旅游信息 旅客出行除了需要事先预订机票、客房、车辆，还需要有大量的旅游信息来辅助出行，信天游网站在这一点上也为旅客考虑到了。网站为用户提供了国内外各

个地区的介绍，涵盖了吃、住、行、游、娱、购等各方面的内容。大到地区概况、风土人情，小到紧急电话号码、使馆联系方式，为用户出行提供了最大程度的便利。同时，网站还为用户提供了各类旅游常识，包括国家各职能部门出台的政策法规、航空旅行常识、前人经验等。在网站社区的建设上，既有经常出差、出游的旅客进行沟通交流、畅所欲言的场所，也有为广大用户提供的留言板，方便大家向信天游网站、中国民航以及中国旅游行业提出建议和意见的园地。用户还可以通过评分的方式对航空公司、机场、配送商、旅行社以及网站栏目等进行评价，既能帮助其他用户在下一次“信天游之旅”时进行参考选择，又帮助信天游网站完善自身，推动民航以及整个旅游行业的发展。

配送体系 信天游网站的机票配送服务包括送票上门和机场取票，它是由连接航空公司订座系统和代理人分销系统的航空公司售票处和航空机票代理人承担的。这些代理人有着丰富的服务经验，并且都与信天游网站通过专用线路实时连接，能够在用户订妥机票的一刻，同时得到机票的配送信息。目前，全国各地有81家配送商全天24小时为35个城市的旅客免费提供送票上门业务。同时，23个城市的29家配送商还开展了网上订票的机场取票服务。而且配送商的数量还在持续增加，预计年内将有60个城市实现网上订票配送服务。

支付体系 信天游网站为用户提供离线支付和在线支付两种支付手段：用户选择离线支付时，可以将票款现金交给送票人员或机场取票人员；如果选择在线支付，则可以使用中国银行的长城信用卡或招商银行的“一卡通”，信天游网站已经通过了上述两家银行严格的安全认证，网站所采用的最新的安全技术手段，可以保证用

户使用信用卡支付的安全、可靠、实时。销售模式 BtoC是指信天游网站对散客的服务。每个用户都可以自由浏览感兴趣的信息，订购感兴趣的旅游服务产品。BtoA是指网站对代理人的服务。连接中国民航代理人分销系统的6000多家航空机票代理人通过信天游网站为旅客预订机票和客房,他们不但可以使用直观的图形化界面，也可以使用自己熟悉的终端命令行界面；不但可以象散客一样预订头等舱、公务舱、经济舱三个舱位的机票，还可以预订一些专门为代理人开放的特殊舱位的机票；不仅可以从信天游网站获取政策法规和各类通知，还可以查询到每天在信天游网站预订机票和客房的详细统计信息。BtoAtoC即代理人的固定用户通过信天游网站预订机票和其他服务。信天游网站给这类用户赋予了特殊的权限，他们的配送商将被指定为他所指定的机票代理人，在向这一代理发送他们的订票请求时，系统会有特殊标识，各代理人将根据这一特殊标识为他们提供最及时的服务，其中包括记账、接送等一些特殊服务。BtoB即企业对企业的服务。集团客户在信天游网站上进行预订操作时，使用这一服务的公司，可以将其对员工订票、订房的要求设置在公司员工登录后的网页上，同时信天游网站还可以通过员工代码等标识识别预先设定的操作权限，记录操作过程，提供不同级别用户需要了解的统计信息。通过这一功能，集团客户对员工的旅行消费管理都可以在信天游网站得以实现。多种接入方式信天游网站具有多种接入方式，不仅具有传统的基于Internet的接入方式，更有新兴的基于WAP技术的无线网络接入方式。采用WAP接入方式即手机订票服务，用户可以使用带有WAP功能的手机随时随地订购机票或查询航空旅游信息。

术业专攻信天游 国内提供航空旅游信息服务的网站不仅只有信天游，有些航空公司自己也在建设网站提供自己公司的网上订座服务，但信天游网站与其服务的侧重点不同。航空公司的网站主要提供本公司航班的网上订座功能，并且很少涉及航空业务以外的内容和功能，虽然其网站上也有完善的常规旅客服务功能、机上餐食选择、机上服务选择等航空运输的附加服务预订功能，但是中国航信的信天游网站以服务种类更加全面而见长。在它的网站上可以订购多家航空公司的机票，还可以订房、租车、订船票、订火车票，几乎含盖了旅游方面的所有服务。如果说航空公司自己的网站是专卖店，那么中国航信所建设和管理的信天游网站就是大型的网上旅游服务商城。国内比较知名的专业旅游服务网站，着眼点和优势主要在于丰富的旅游信息，而信天游网站依托于GDS系统，它的电子商务功能有强大的技术后盾和信息资源来保证，可以方便地实现其它网站难以实现的实时预订和确认功能。应该说，信天游网站提供的是真正意义上的旅游电子商务服务，而且它所提供的各类信息和服务还在不断地丰富和完善。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