



移动互联网时代的航空营销体验优化

Airlines marketing optimization in the mobile Internet Age

Oct, 2016



滴滴，涨价了！

Didi Taxi, Price Up!

TAXI

IXAT



滴滴的动态调价

Didi's Dynamic Pricing

A night cityscape featuring several tall, illuminated skyscrapers. A pedestrian bridge with blue lighting runs across the scene. In the foreground, a road with white lane markings is visible, with light trails from moving vehicles. The overall atmosphere is modern and urban.

数据算法，调节供需

Data Algorithm, Supply-demand Regulating



黑屏与白屏

GDS and Internet

```
▶ avshakmg/7sep/mu
  07SEP(WED) SHAKMG VIA MU
1 - *MU9453      UQ F2 P2 A2 JC CC DC IC OQ YA  SHAKMG 0815  1145
>   FM9453      BA MA EA H4 KQ LQ NQ RQ SQ VQ TQ GQ ZQ Q1 X4
2  *MU9451      UC FL PL AL JC CC DC IC OQ YL  SHAKMG 0920  1240
>   FM9451      BQ MQ EQ HQ KQ LQ NQ RQ SQ VQ TQ GQ ZQ QL XL
3  MU5802      UC FL PL AL JC CC DC IC OQ WQ  SHAKMG 1220  1540
>   YL BQ MQ EQ HQ KQ LQ NQ RQ SQ VQ TQ GQ ZQ QL XL
4  MU5897      UQ FQ PQ AQ JQ CQ DQ IQ OQ WQ  SHAKMG 1220  1540
>   YQ BQ MQ EQ HQ KQ LQ NQ RQ SQ VQ TQ GQ ZQ QQ XQ
5  MU5971      UQ FQ PQ AQ JQ CQ DQ IQ OQ WQ  SHAKMG 1220  1540
>   YQ BQ MQ EQ HQ KQ LQ NQ RQ SQ VQ TQ GQ ZQ QQ XQ
6  MU5812      UC F1 P1 A1 JC CC DC IC OQ WQ  SHAKMG 1620  1940
>   Y3 BQ MQ EQ HQ KQ LQ NQ RQ SQ VQ TQ GQ ZQ QQ X2
7  MU5810      UC F5 P5 A2 J5 C5 D5 I5 OQ WQ  SHAKMG 1915  2240
>   YA BA MA EA HA KA LA NA RA SA VQ TQ GQ ZQ QA XS
```



低价日历 北京-上海

日 一 二 三 四 五 六

2016年11月

| | | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | 1 ¥500 | 2 ¥507 | 3 ¥507 | 4 ¥490 | 5 ¥430 |
| 6 ¥430 | 7 ¥500 | 8 ¥500 | 9 ¥489 | 10 ¥509 | 11 ¥509 | 12 ¥430 |
| 13 ¥430 | 14 ¥480 | 15 ¥460 | 16 ¥510 | 17 ¥510 | 18 ¥510 | 19 ¥430 |
| 20 ¥430 | 21 ¥460 | 22 ¥470 | 23 ¥510 | 24 ¥510 | 25 ¥510 | 26 ¥430 |
| 27 ¥430 | 28 ¥460 | 29 ¥470 | 30 ¥510 | | | |

2016年12月

| | | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | | | 1 ¥510 | 2 ¥510 | 3 ¥430 |
| 4 ¥430 | 5 ¥430 | 6 ¥430 | 7 ¥510 | 8 ¥400 | 9 ¥410 | 10 ¥380 |
| 11 ¥410 | 12 ¥380 | 13 ¥380 | 14 ¥410 | 15 ¥410 | 16 ¥410 | 17 ¥380 |
| 18 ¥410 | 19 ¥380 | 20 ¥380 | 21 ¥410 | 22 ¥410 | 23 ¥410 | 24 ¥380 |
| 圣诞 ¥410 | 26 ¥380 | 27 ¥380 | 28 ¥410 | 29 ¥410 | 30 ¥410 | 31 ¥380 |

价格查询麻烦

be inconvenient in price searching

机票定价，基于舱位？基于客户？

Set price, base on seat or customer?



在哪儿

Where are you?



是谁

Who are you?



想要的价格

Price you want

一切基于数据认知

All recommendation base on data

用户出行需求变化

change of customer travel demands



个性化
Individuation



便捷化
Convenience



集成化
Integration



移动互联网技术

Mobile Internet Technology



Online Travel Agent

一站式出行平台

One-stop travel platform

然而...

But...

经济舱

¥1318

成人票 ¥1230 民航基金 ¥50 燃油 ¥0
酒店券 ¥38

提前改期免费

乘机人 成人 0人 儿童 0人 婴儿 0人 不可订

添加乘机人

联系手机 11位手机号码



 停车服务 ⓘ ¥0 首日免单

洗车服务、高额保险、延误不加价、室外停车场

 航空组合险 ⓘ ¥40/人×0

=航意险+延误险，立省¥10

 无忧退票险 ⓘ ¥10/人×0

无理由任性退，自动理赔80%退票费

 航空意外险 ⓘ ¥30/人×0

最高保额¥320万，让关心您的人放心！

 延误取消险 ⓘ ¥20/人×0

最高赔付¥300，航班延误无忧！

 贵宾休息室 ⓘ ¥29/人×0

免费餐饮，专属wifi，舒适的候机环境

 接送机优惠券 ⓘ ¥10×1

使用优惠券，机场接送舒适体验低至28元

过度推荐和强制捆绑

Over recommendation & Mandatory bundling sales

让人“烦”

Big Trouble



不是所有人都能在出行前确定好一切

Not all person can make sure for everything before travel



因你而卖

Sale You Need



知我所需

Know I Want

郑重 4189 积分

快速开通消费密码 >

单程

往返

多程

上海虹桥



北京首都

10-13 明天

人民币

积分

兑换联盟

预订搜索



积分商城



旅游度假



酒店预订



接机送机



迪士尼



保险专区



企业客户



更多



首页



航班动态



会员服务



办登机牌



我的

乘机人 朱国平

去值机 >

10/17 14:55

MU5412

10/17 17:40

成都 T2



上海虹桥 T2

共1个乘机人 1/1

退票/改签



机票预订



关注航班



接机送机



特价酒店



积分商城



旅游度假



酒店预订



代泊车



迪士尼



保险专区



企业客户



更多

10元立减券



新年有礼



首页



航班动态




会员服务



办登机牌



我的



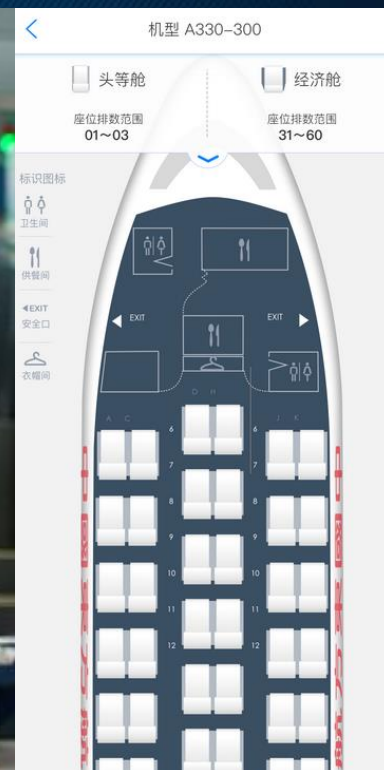
基于场景、数据、算法的 交叉销售与附加服务

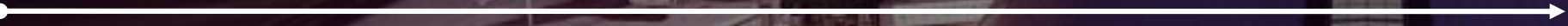
Cross-selling and Ancillary base on scene, Data, Algorithm



基于场景的最后一分钟商机

The last minute business opportunity base on service scenes







出完票，航空公司销售并未结束

Sales just begin after ticket



收益管理 基于机票收入？基于客户价值？

Profit Management base on ticket revenue or customer value?

空中互联技术的发展，消灭了互联网唯一黑洞

The development of air WIFI, eliminate the last internet black hole



www.ceair.com

hotline 95530

东航机上Wi-Fi全面开启!

现已开通国际国内多条航线机上Wi-Fi服务功能，

具体航班请关注东航APP“航班动态”选择带有  标志航班。



东方万里行会员
下载东方航空APP
申请上网验证码

拥有WIFI飞机达到**42架**
每天WIFI航班超过**75架次**

42 WIFI aircrafts

Over 75 WIFI flights per day

国内首家规模化运营空中互联服务的航空公司

The first and largest Chinese airlines providing onboard WIFI service in scale





机票



会员服务



机上服务



候选待定

社交

微信, 微博, QQ机上随时随地互动



证券

开门红! 沪指涨逾1%站稳3000点



新闻

习近平: 各级领导干部要学网懂网用网



影视

从《大唐玄奘》看华语影片冲击奥斯卡的这十五年



空中商城

iPhone 7 官网同价, 现货发售. 支持积分兑换, 现金支付奖励积分



旅游度假

含水灯节 爆品推荐 泰国曼谷6天自由行 含2晚豪华酒店



接送机

开门红! 沪指涨逾1%站稳3000点



目的地

泰国普吉岛悦榕庄6天4晚自由行



酒店

广州瑰盛阁国际公寓



游戏

S6: IM出局 八强赛RNG战SKT

B组出线战将决定最后两个出线名额, 中国最后一支战队IM无缘八强!



邮箱

邮箱相关二级宣传标题酒店邮箱相关二级宣传标题

请输入您的邮箱帐号

请选择邮箱

请输入您的邮箱密码

登录

封闭空间和锁定时间

Enclosed Space and Locked time

专属机票销售渠道

Special ticket sales channel

目的地生活服务消费

Destination tourism shopping

客舱社群经济

Social economy in cabin



低频消费的长尾机会

The long tail opportunity of low frequency consumption

17:12



东方航空



17:12



【东方航空】尊敬的韦志林先生：感谢您于2016-09-10乘坐东方航空MU0718航班，累积消费积分0，升级积分0，升级次数0，请至东航官网 www.ceair.com 登录会员账户查询。



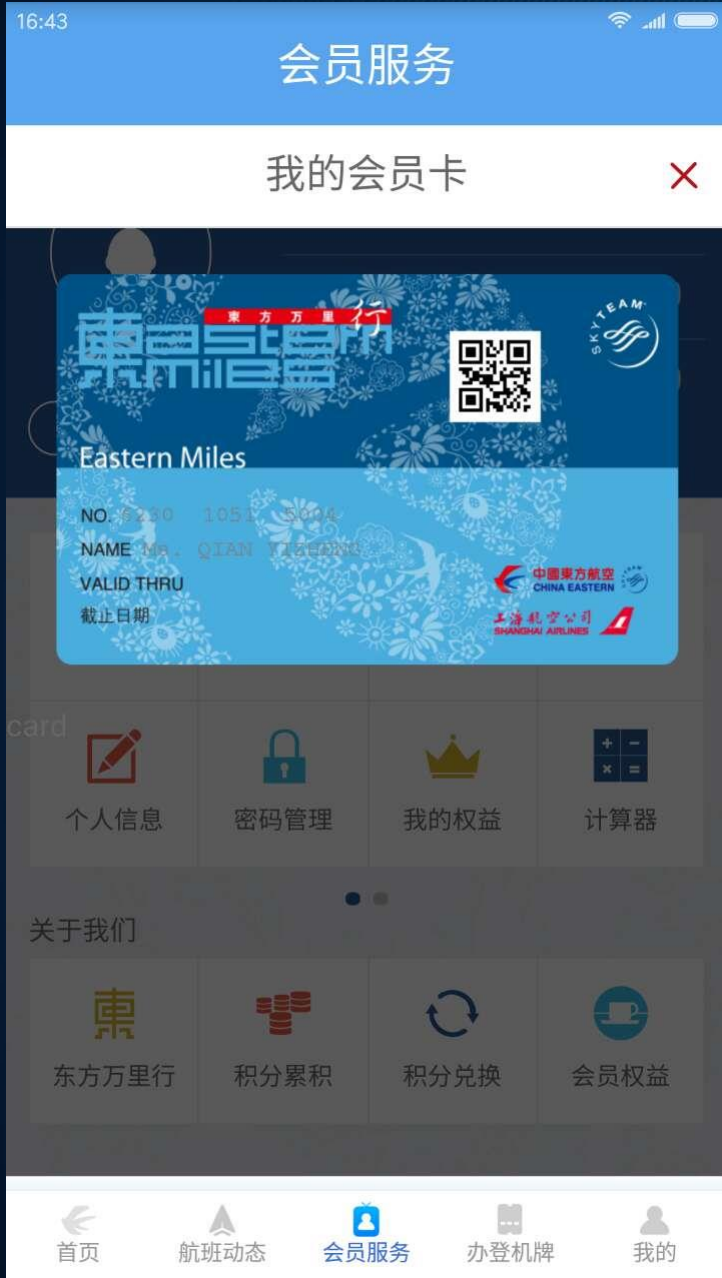
【东方航空】尊敬的旅客，您好！感谢您乘坐中国东方航空公司FM9421航班！诚邀您在收到短信后五天内登陆 pssp.ceair.com 网站参与旅客满意度调查活动，您将有机会获得免费机票的奖励。



活跃度 分享与推荐

Activity

Sharing and Recommendation



积分到账

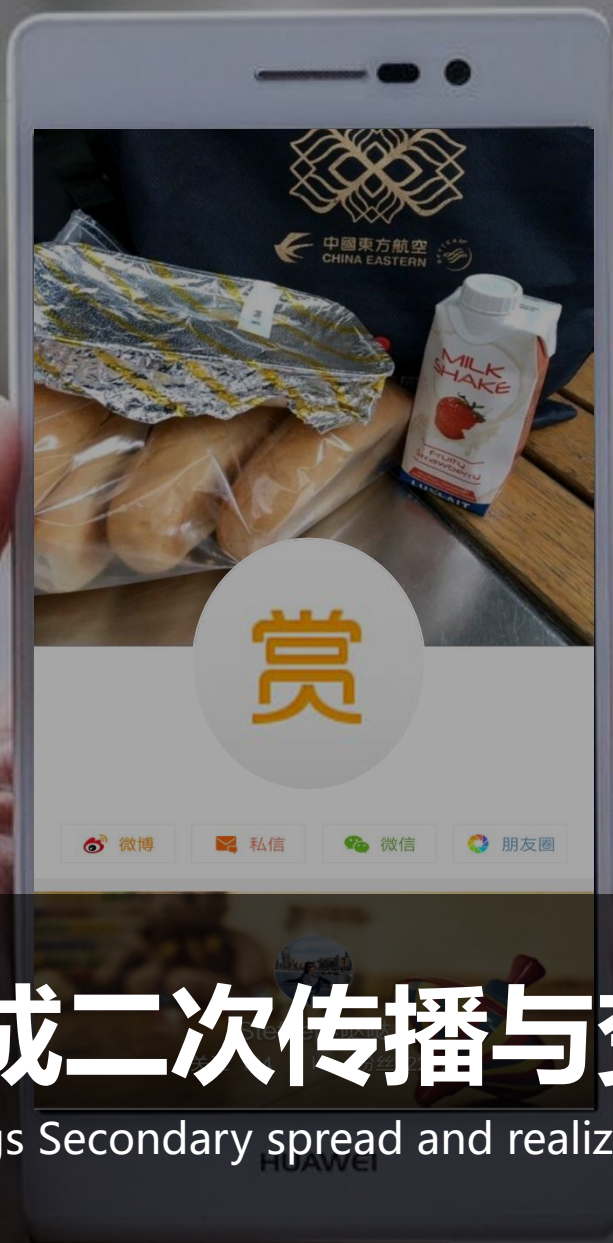
Earn your mileage

晒积分

Show your bonus

积分应用场景

Redeemed opportunity



分享形成二次传播与变现

Sharing brings Secondary spread and realization

- | | |
|--|--|
| 手机通讯  > | 平板电脑  > |
| 家居家饰  > | 旅行箱包  > |
| 厨房用品  > | 生活电器  > |
| 智能设备  > | 婴童益智  > |
| 运动户外  > | 生活服务  > |

推荐商品



Apple 苹果iPhone7 移动联通电信4G手机

¥5388



Apple 苹果 iPhone7 Plus 移动联通电信4G手机

¥6388

顾客

Customer

旅客

Traveler

乘客

Passenger





赞美每一次出发

Every Beautiful Travel



中國東方航空
CHINA EASTERN



感谢您的时间

THANK YOU !



东航APP



微信服务号



微信订阅号