



改善沟通协作，启动航空业革命

作者：美国宏道营销与事业发展部副总裁 Ty Levine



vmoso

## 改善沟通协作，启动航空业革命

过去十年间，航空行业减少航班班次，并收取服务费用（包括行李和枕头），现在为了开拓新的收益来源，必须转而检视组织内部，创造营运效率与生产利润。全球航空行业在过去十年来面临许多挑战。高燃料成本使一些传统航空公司濒临破产，经济衰退使并购活动更加频繁，进一步改变了航空业面貌。航空公司彻底改变了经营模式，从燃油附加费、行李、机上餐点与行程变更中创造收益，但是与工会间的艰难对抗，却使航空公司的成本压力雪上加霜。航空公司一方面减少航班来解决空余机位的问题，另一方面重新配置许多飞机的座舱，藉此增加座位数。这些改变都使搭机乘客沮丧与不满。

相较于过去25年，航空公司财力更为雄厚。然而，现在的乘客将搭机旅游视为必要之恶。搭飞机不再是上流阶级的特权，但飞机总是客满。航空行业是服务密集型行业之一。虽然航空公司试图利用飞行常客计划来建立消费者忠诚度，但廉价航空与消费者的选择仍为现代航空行业带来冲击。开拓新航线或填补空余机位并不会带动业绩成长。由于目前航班运输量已超过80%，航空公司必须进一步改变营运方式，才能提高收益。

航空公司主管阶层只能以有限的做法增加总收入。改善营运效率与服务品质，并提高劳动力素质与工作互动程度，才是航空公司可着手之处。无论是国际长途航空、国内转运航空、或点对点航线（如西南航空），所有航空公司都是组织复杂、劳力密集的庞大企业，旗下员工散布世界各处，因此员工在协作环境进行互动非常重要。而要在整个组织中促进沟通与协作，科技扮演着关键角色。增加科技运用便可节省成本，提高利润。

### 航空业面临的挑战

商业航空公司聘雇870万人，并于全球各地办公室与机场任用额外5000万名员工，每日营运航班超过10万班次，载客超过300万人次<sup>1</sup>。这数百万人互无关联，却在工作中相互连结。这些还未包括商业与非商业航班上，数以百万计的包裹与货物运输。每日营运中通常会有问题发生，小至机械问题，大至天候因素取消航班、预订信息错乱，甚至行李与包裹遗失。无论是什么状况，航空公司员工间必须互相沟通，才能够妥善处理所有状况，让顾客飞得开心。

在整个网络中与其他人员沟通非常耗时。举例来说，西南航空是美国首屈一指的国内航空公司，拥有 679 架飞机，每日平均有 6 个航班飞往 97 个目的地<sup>2</sup>。一般来说，很少有企业能够拥有 97 处企业办事处、一个总部，以及遍布整个国家的额外维修设施。若是外国航空公司，则要再加上不同国家的员工使用的多种语言，使情况更为复杂。工作职责的多样性，更影响了沟通的效率。并非所有人都随时坐在计算机前，许多员工并未随身携带任何设备，也有员工是使用「终端设备」执行业务。电子邮件与实体信件可用来联系部门与组织，但几乎不可能实现一对一或企业对个人的沟通。电子邮件也并非通用于所有航空公司。由于组织合并后公司内部旧有系统仍保留下来，许多航空公司拥有数个电子邮件平台，导致人员无法有效沟通。

员工在个人生活中，已习惯使用移动社交互动工具，所以希望也能随时随地进行沟通与协作。航空公司在考虑使用弹性灵活的行动系统时，对安全方面也有顾虑，因此这样的系统必须拥有高规格的安全功能。改善实时沟通与协作效率可降低成本、使工作人员更加投入、重视知识共享，并快速解决难题。

## 沟通与协作的机会

PwC 在 2014 年「全球航空公司 CEO」(Global Airline CEO) 调查中指出：「对航空公司而言，科技的进步带来庞大潜能，包括无形的客户关系或有形的供应链管理、营运与维修<sup>3</sup>。」移动设备能够实时建立链接，是能让潜能化为实质收益的重要推手。这些机会包括：

1. 维修
2. 现场与办公室间的沟通
3. 飞机与顾客间/机组人员与地勤人员间的沟通
4. 跨企业协作 (飞机制造)

### 维修

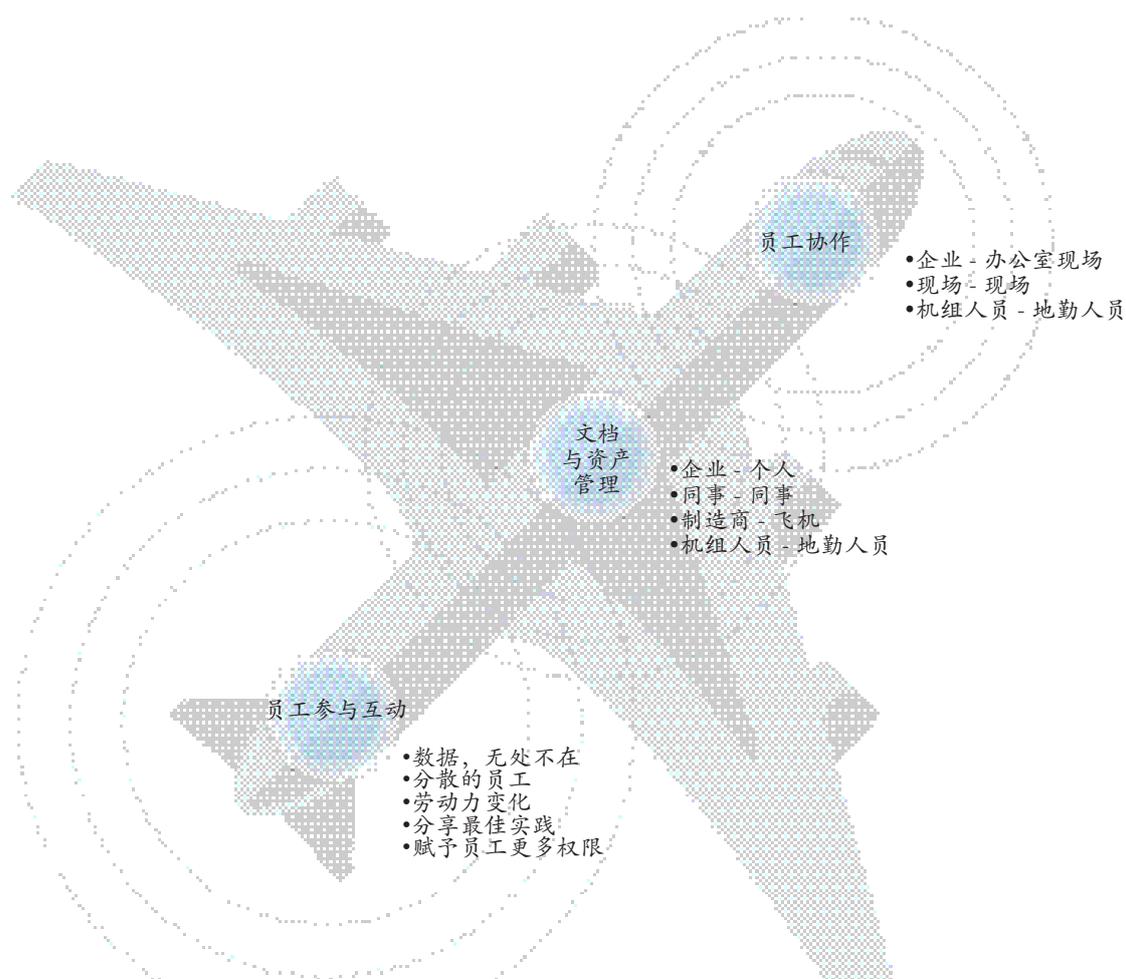
飞机机体故障或是厕所或座椅出现小问题，都可能影响到当日数个航班。由于降落至再次起飞之间时间紧迫 (往往少于 30 分钟)，若能改善机组人员与地勤维修人员间的沟通，就能提升顾客服务质量，并避免小问题恶化成航班停飞危机。



### 如何达成?

连接机上 Wi-Fi后,空服人员便可通过移动设备使用协作工具,与下一个目的地的地勤维修部门以及主要机场人员实时沟通。空服员可以立即拍下照片并传送给相关人员,而非使用原本机上笨重且功能有限的通讯系统(只限一名空服员发出一则警示,或简短的文字讯息)。飞机降落前,维修人员就已完成状况分析,并且能立即进行维修。通过单一信息来源(single source of truth)平台,可以轻松节省时间、处理问题文件、解决跨部门问题。

虚拟的移动社交新工具,使机上空服组员与驾驶员能够实时与维修人员、企业员工及主管等组织内的任何人建立连结,立即解决问题。



## 沟通协作的益处

## 办公室对现场的沟通

当工作人员遍布将近 100 个区域时，通过数个平台上 4 万多个电子邮件进行沟通相当不实际且没有效率。企业总部需要对各部门、组织或营运分支点沟通，紧接着需要地区经理传达总部指示。使用沟通协作平台，能促进公司内勤人员与现场员工的双向互动。在分散的工作环境中，如果拥有促进协作与共享的机会，将可使工作者建立更好的互动关系。

在此同时，企业不需要立即舍弃旧有系统。沟通与协作平台并不是取代电子邮件，而是两者相辅相成，并在日后取代静态沟通工具。在目前的系统流程变得笨重且不堪使用前，科技只是作为互补工具，而不是取代目前的系统。

## 顾客满意度与乘客互动

「未来高绩效的航空公司，将需要全新的『顾客中心』经营模式。几乎所有航空公司的企业元素，都将受到此转变的影响，包括人才、组织架构、企业流程与使用的技术<sup>4</sup>。」消费者行为转变，与自主使用移动与社交科技，促成互动契机。无论您是否喜欢，我们正处于一个随时随地进行数字互动的世界。航空业中的各个组织过去相互独立，但未来必须调整与采用沟通工具，促进内部协作，并与外部对象建立互动链接。

现在，乘客使用移动设备，通过电子邮件与简讯获取登机门与航班通知，他们也可以使用手机取得航空公司、机场与目的地信息。下一波科技或行动发展，将量身打造航空公司与乘客间的通讯体验。在突破如电子邮件等单向沟通的限制后，航空公司便可着手建立协作方式，收集保存最佳实务，并创造组织中全方位的经验共享。例如：当班戈的地勤人员提供的服务超越顾客期望，并使顾客相当满意，这则讯息能快速传到波士顿或巴尔的摩，通知相关同仁。航空业通过移转至协作环境，可创造机会，提高顾客忠诚度、增进员工互动、降低成本并增加收益。

## 21 世纪的飞机制造流程

由于燃料成本居高不下、旧式飞机效率低落，以及乘客要求最佳飞行体验，波音与空中巴士两大飞机制造商已开始提供搭载先进技术的飞机。过去制造飞机是由一间公司从概念、测试到制造，独自努力完成，如今已变成需要数家公司齐心协力，共同打造未来的航空座机。在波音 787 梦幻客机 (Boeing 787 Dreamliner) 载客首航之前，已经有超过 50 家公司与波音公司携手合作，共同进行飞机制造的「初步构想、设计、测试到生产流程<sup>5</sup>」。

通过单一信息来源 (single source of truth) 平台建立通讯数据库与管理文档共享，可使决策、疑难解答与营运表现成效更佳。波音梦幻客机计划预算高达 320 亿美元，一架梦幻客机造价 1.16 亿美元，因此波音公司内部与合作伙伴及客户间的有效沟通与协作，便显得非常重要。如同其他项目管理流程，运用正确的工具将使整个计划受益。

### 虚拟—移动—社交

美国宏道开发的 Vmoso 平台，解决了航空行业的沟通协作难题。Vmoso 在内建企业级安全功能的环境下，彻底地改变了人们沟通、组织与管理资产及文档、以及追踪任务与活动的方式，自然地促进一对一与一对多的互动。

Vmoso 是一项整合五大沟通协作工具的单一平台。有了 Vmoso，您可以不再使用电子邮件平台。在传统的企业沟通过程中，电子邮件平台并未与通讯工具整合，通讯工具亦未与任务管理解决方案或任何活动相连，其中这些活动甚至缺乏安全性功能。Vmoso 的五大沟通功能包括：

- 电子邮件
- 即时通讯
- 内容共享
- 任务管理
- 社交网络

在飞机降落停稳前，机组人员便能记录问题，使用移动电话拍照，并传送详细状况给下一个目的地的维修团队，而不必等到飞机抵达登机门，才向维修人员详述问题，或从机上呼叫地勤人员，通知某排座位故障。

移动设备等现代科技的发展，让这一切成为可能。小型机场的地勤维修人员能够与企业维修团队互动协调，更快解决问题与完成维修。飞机停飞的代价高昂且极不方便，即使是停用一个座位，都可能影响一名旅客的整趟旅程。通过移动技术让人员可期待立即获得回应。Vmoso可在电脑或移动设备上流畅运作，并让用户随时随地使用任何设备实时同步，与相关人员进行沟通协作。

Vmoso让航空公司内任何团队、小组或部门，无论是在办公室或现场，都能通过单一平台，轻松分享信息并进行有效率沟通。例如：登机门服务人员能立即让当地经理和企业办公室同时了解当下状况。即使是像西南航空这种在97座城市提供服务，也能使位于大小城市的所有现场员工立即了解问题与最佳实务。

每个人都能立即存取所需的即时通讯、文档与重要信息，及时做出决策。在单一信息来源 ( single-source-of-truth ) 环境中，确保信息的一致性与准确度。有效的工作流程，让办公室员与现场员工可以同步信息，信息传播延迟的状况将不再存在。Vmoso推送通知功能，可立即通知给所有参与者。航空公司能更快得知发生的问题，并运用更准确的解决方法迅速解决。

### 通过五合一沟通协作平台，协助使用者：

建立即时通讯对话 - 以联系人彼此关系为基础的私人渠道，方便进行实时或持续性对话。

发布与回复任务 - 以流程、议题、案例或事件为基础的私人渠道，可提供更密集、更能区分权责的工作组协作，改善工作流程与核准流程。

张贴公告信息给团队 - 可设置为半私人、半公开或公开，用于全面性知识共享与存取。

建立企业空间组织架构 - 设置权限管理机制。可将工作信息分组、分类管理，并可授权与任何平台、任何位置的任何人共享。

运用企业移动知识管理机制@&#，快速调用重要、持续使用或隐藏的文档，为未来项目建立最佳典范。

无论您选用完整互动平台，还是补充型解决方案，不论互动频率为何，任何员工皆能通过Vmoso沟通与互动，或利用电子邮件衔接Vmoso。

## 结论

一架飞机、六座城市、三队机组人员、两次航班延误——这是商业航空公司一日行程的缩影。这些航空公司将人与货物，从一个地点运送至另一地点。现代航空行业高度竞争，固定成本高但利润低，因此确保客户满意度并建立顾客忠诚度，是一项无止尽的挑战。

航空公司必须促使员工在组织内部的协作环境中沟通与互动，藉此提升顾客服务，并使员工之间互动连结，增加营运效率，进而提高收益。美国宏道的Vmoso平台让每位员工在安全环境下，随时随地利用任何设备，有效而顺畅地协作。

## 参考文献

1. *Air Transport Action Group – Aviation Benefits Beyond Borders*,
2. *April 2014 -*<http://aviationbenefits.org/media/26786/ATAG>
3. *Fact Sheet – swamedia.com*
4. *PwC Global Airline CEO Survey 2014*
5. *Accenture Outlook, March 2012 – Making Cross-Enterprise Collaboration Work*

## 关于 Vmoso

Vmoso是云端应用程序，可进行虚拟企业沟通、移动工作组协作与社交式企业互动。Vmoso整合了电子邮件、即时通讯、内容共享、工作任务与社交网络，提供紧密互动的体验，让用户与其相关组织低耗时、低成本完成更多工作。

了解更多信息请访问：[www.BroadVision.com/zh/Vmoso](http://www.BroadVision.com/zh/Vmoso)

## 关于美国宏道 (BroadVision)/华美宏大(BVOD)

华美宏大信息技术（北京）有限公司（BroadVision OnDemand）是美国宏道（BroadVision,Inc.）在华设立的子公司。

自1993年创立以来，美国宏道(BroadVision·NASDAQ代号：BVSN)不断推动创新，提供电子商务解决方案，协助企业及其员工、合作伙伴与客户维持积极互动、建立社交链接与全面组织化，以达成更大的商业效益。BroadVision®解决方案包括Vmoso与明晰谷。Vmoso应用于虚拟化移动社交式企业协作，明晰谷则是企业社交网络，全球各地的用户都可通过网页和移动应用程序存取使用这两项云端应用。

了解更多信息请访问：[www.BroadVision.com/bvod/products/vmoso](http://www.BroadVision.com/bvod/products/vmoso)

BroadVision及其以大小写字母排列的相同文字，是BroadVision, Inc. 在美国及其他国家的商标或注册商标。

## 关于作者

美国宏道营销与事业发展部副总裁Ty Levine 致力于提升Vmoso与美国宏道其他产品的品牌知名度、建立伙伴关系与提高整体企业营运效率。