



ORACLE®
甲骨文

旅游和酒店行业解决方案

周游 (George Zhou)
首席架构师，交通运输和旅游行业

Hardware and Software
ORACLE®
Engineered to Work Together

议程

- **Oracle对交通运输和旅游行业的专注**
- Oracle的旅游和酒店行业解决方案
- 案例分享：旅游分销、酒店、航空公司

Oracle 公司简介



成立于 1977. 总部设在Redwood Shores 加利福尼亚,
业务覆盖在145个国家, 2011财年收入356亿美元

- 50多个行业/产品#1地位
- 37,500 应用软件客户
- 20,000 合作伙伴
- 104,500 雇员
- 1000万网上社区注册的工程师
- 29,000 开发人员
- 150,500 客户支持人员
- 20,000 实施顾问
- 870个独立用户群, 含
- 355,000 个会员

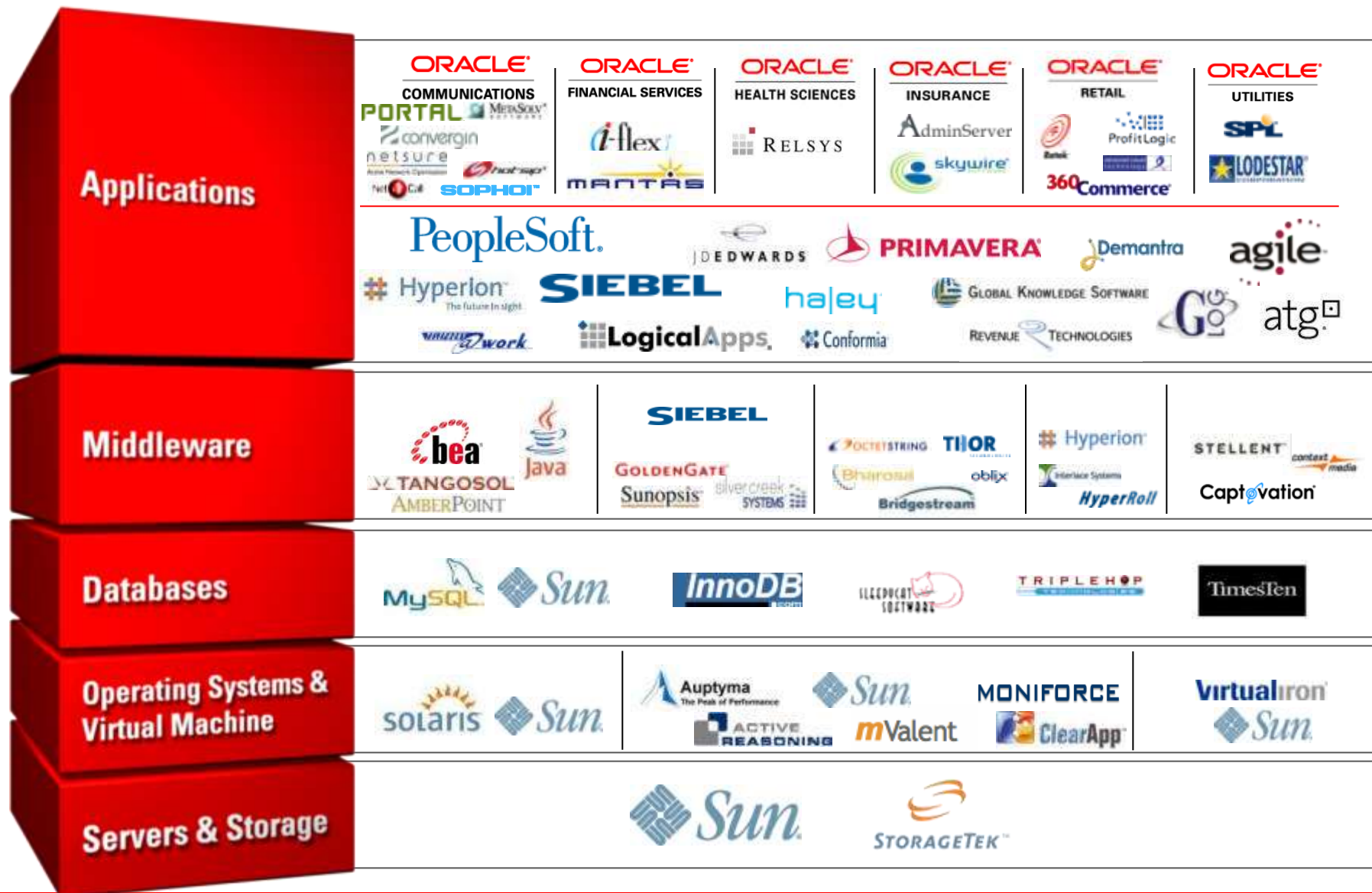
全球领先产品

- #1 in 数据库
- #1 in 供应链管理
- #1 in 客户关系管理
- #1 in 人力资源管理
- #1 in 项目管理

全球领先行业

- 公共事业
- 金融服务
- 专业服务行业
- 通讯业
- 零售行业
- 交通运输行业

Oracle 并购和整合行业最佳软件产品

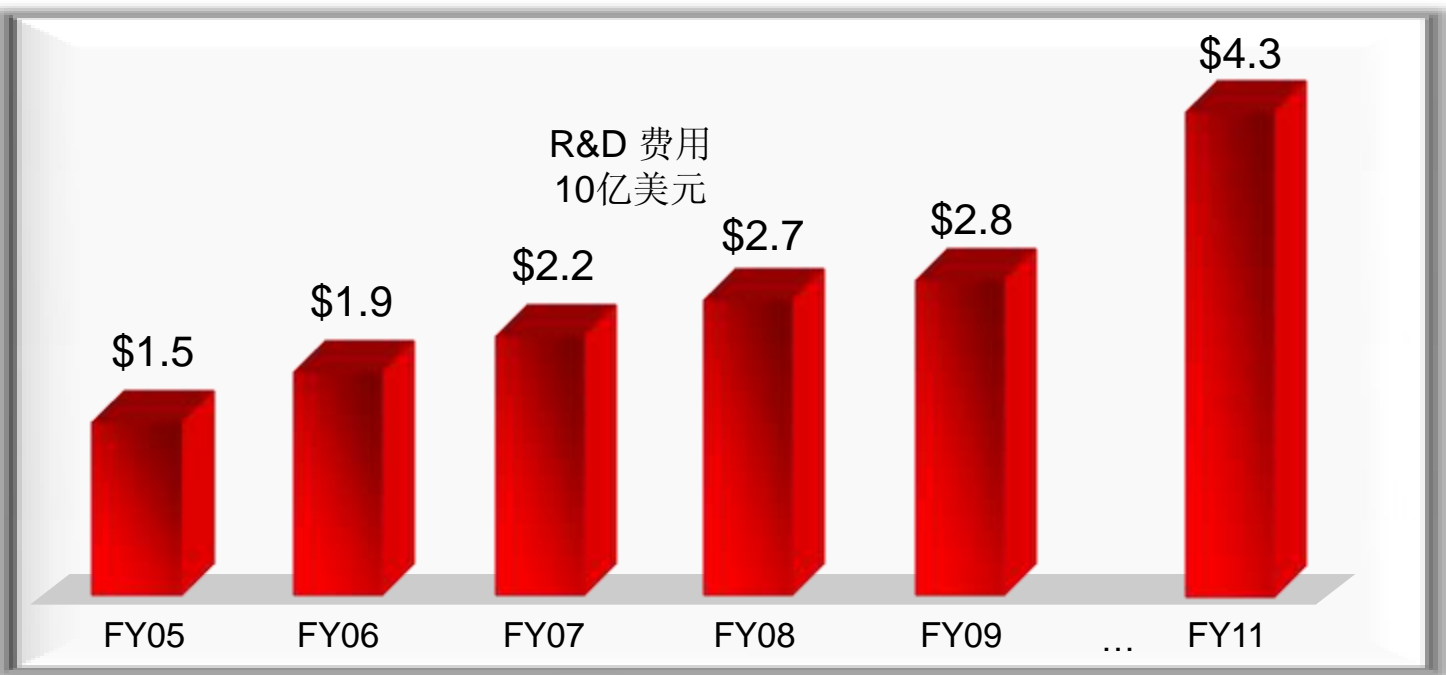


ORACLE[®]

甲骨文

Oracle 的研发投入：驱动突破性的产品创新

在成功并购SUN公司第一个财年研发投入43亿美元



- 1,500 Patents
- 1,500 Patents in Progress

ORACLE®

甲骨文

Oracle 完整的行业解决方案体系

端到端的架构：基础设施、操作系统、数据库、中间件到应用系统

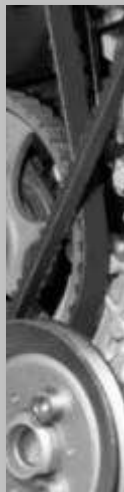


企业应用系统(Enterprise Applications)



- CRM
- ERP
- 人力资源
- 项目管理
- 绩效
- 内控
- 供应链
- 资产管理

行业性应用系统(Industry Applications)



- 航空航天&国防
- 工业制造
- 汽车
- 生命科学
- 化工
- 媒体 & 娱乐
- 消费品
- 自然资源
- 通讯
- 石油 & 天然气
- 教育和研发
- 专业服务
- 工程 & 建筑
- 公共事业
- 金融服务
- 零售
- 医疗
- 交通旅游 & 运输
- 高科技
- 电力



智能分析
应用

应用平台(Applications Platform)



- 客户体验
- 身份认证管理
- 商务智能
- SOA & 流程管理
- 知识内容管理
- 企业应用管理

ORACLE®

甲骨文

产品与服务

查看所有下载信息

Store

技术支持

Training

合作伙伴

关于甲骨文

Oracle技术网

Oracle 中国 > 行业 > 交通及运输

航空

汽车

化工

通信

消费品

教育与科研

工程建设

金融服务

医疗卫生

高科技

工业制造

保险

生命科学

传媒与娱乐

自然资源

石油和天然气

咨询服务

政府

零售

交通及运输

公用事业

批发分销

交通及运输

为何选择 ORACLE

持久的价格战，不断发展的安全性和财务法规，每周7天、每天24小时的系统可用性需求。为了应对企业面临的所有这些业务挑战，Oracle交通解决方案提供了技术和全面、预先集成的业务管理软件（包括专为交通运输企业构建的重要功能）的强大组合。

ORACLE 是行业领导者

- 10家顶级酒店全部借助Oracle解决方案获得更好的成效。
- 5个顶级港口中的4个借助Oracle解决方案获得更好的成效。

只有Oracle通过提供统一的数据模型来跨广阔的地理区域和多个业务部门集成信息，从而支持信息驱动的企业。获得整个企业的运营视图。把单个客户看作复杂的单一实体。提供充分的灵活性以便更有效地管理需求高峰和低谷。此外，基于Oracle技术运行Oracle管理软件，使企业能够加速实施、优化绩效、简化支持，并最大化投资回报。

选择您想要了解的领域

[航空](#)[酒店](#)[港口](#)[机场](#)[物流服务提供商](#)

面向交通运输业的主要产品

[Oracle数据库 11g](#)[Oracle企业资产管理](#)[Oracle Sun服务器](#)[Oracle市场营销管理](#)[Oracle 财务管理](#)[Oracle Sun存储](#)

甲骨文 800-810-0161

让甲骨文与您联系

全球联系方式

现场销售聊天

Expand All | Close All

新闻

产品介绍

客户案例

合作伙伴

产品与服务

白皮书

活动

Oracle 交通运输和旅游市场划分和子行业

酒店和旅游分销

港口水运



航空运输



旅游



轨道交通



物流



酒店



赌场



游艇



租车



旅游分销

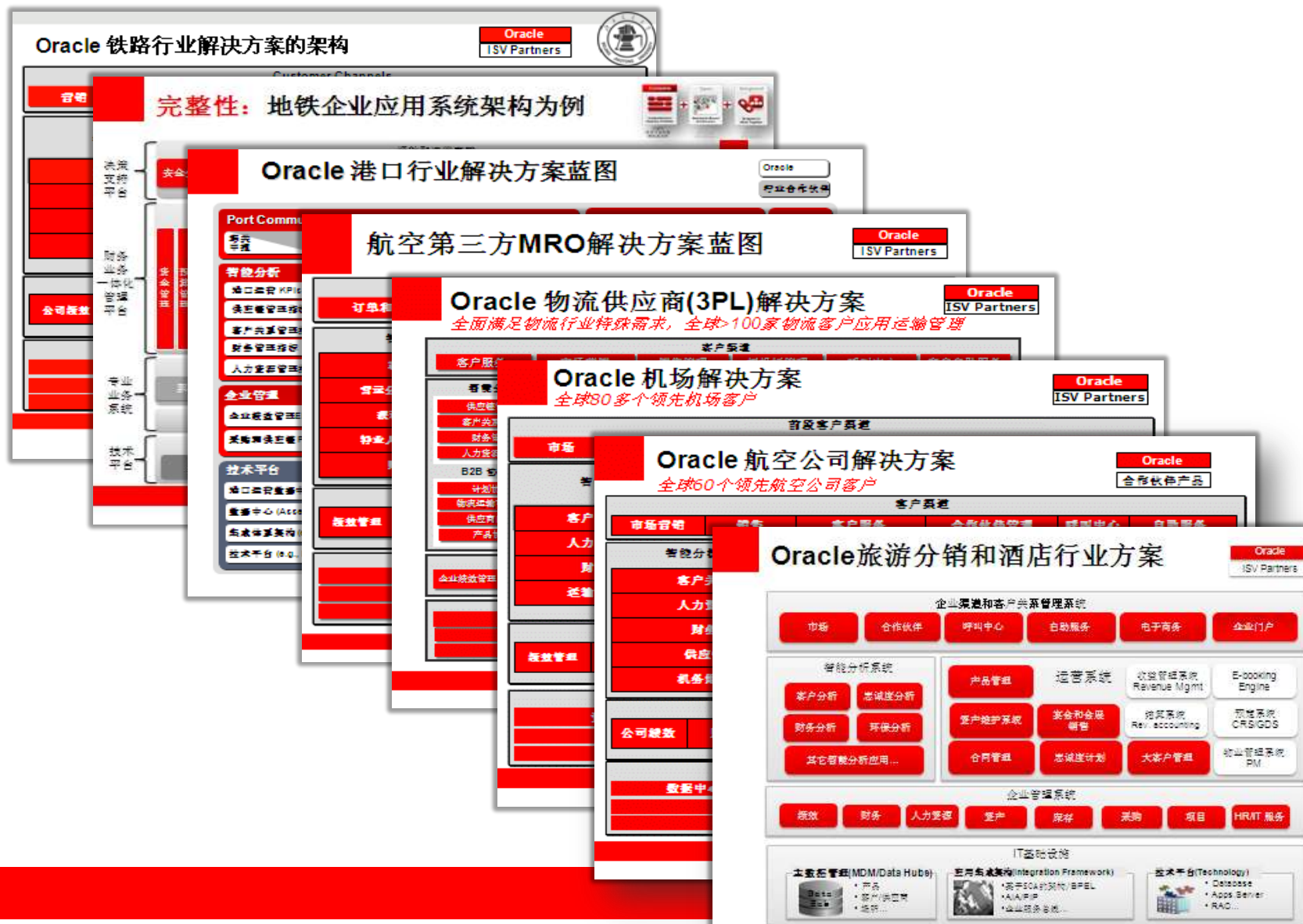


ORACLE®

甲骨文

Oracle 对交通运输和旅游行业的专注

完整、面向细分行业市场的解决方案



Oracle 同时是多个主要行业性组织的成员

Oracle 在交通运输和旅游行业领导地位



70多个全球领先航空公司应用**Oracle**管理系统



47 个全球领先机场公司应用**Oracle** 电子商务套件



美国最大的**20家酒店有17家**应用**Oracle**管理系统



30多个全球领先铁路 应用**Oracle** 电子商务套件



全球最大的**5个港口集团4个**应用**Oracle**管理系统



全球**450个运输和物流企业**应用**Oracle**管理系统

议程

- Oracle对交通运输和旅游行业的专注
- **Oracle的旅游和酒店行业解决方案**
- 案例分享：旅游分销、酒店、航空公司

Oracle旅游分销和酒店行业方案蓝图

Oracle

ISV Partners

企业渠道和客户关系管理系统

市场

合作伙伴

呼叫中心

自助服务

电子商务

企业门户

智能分析系统

客户分析

忠诚度分析

财务分析

环保分析

其它智能分析应用...

产品管理

运营系统

收益管理系统
Revenue Mgmt

E-booking
Engine

合同管理

宴会和会展
销售

结算系统
Rev. accounting

预定系统
CRS/GDS

资产维修管理

忠诚度计划

大客户管理

物业管理系统
PM

企业管理系统

绩效

财务

人力资源

资产

库存

采购

项目

HR/IT 服务

IT基础设施

主数据管理(MDM/Data Hubs)



- 产品
- 客户/供应商
- 场所...

应用集成架构(Integration Framework)



- 基于SOA的架构/BPEL
- AIA/PIP
- 企业服务总线...

技术平台(Technology)

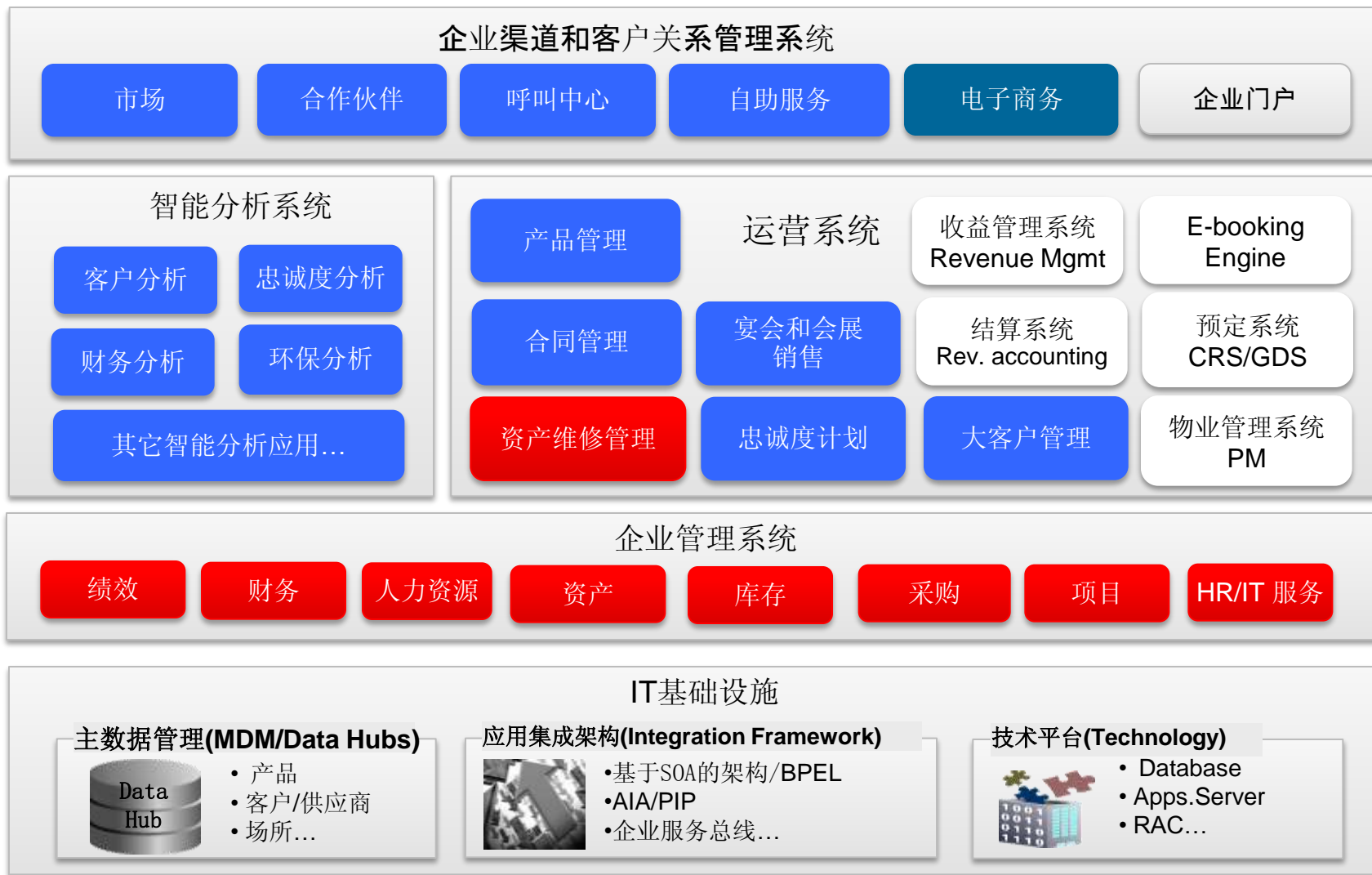


- Database
- Apps.Server
- RAC...

ORACLE®

甲骨文

Oracle 旅游分销和酒店行业方案 – 产品构成



ORACLE®

Oracle | Siebel

Oracle | EBS

Oracle | ATG

ISV Partners

甲骨文

Oracle 解决方案的特点

Complete



Comprehensive
Industry Portfolio

完整性
更具专业价值
降低复杂性



Open



Standards-Based
Architecture

开放性
更多选择
更小的风险



Integrated



Designed to
Work Together

集成性
更加灵活,
更低的成本

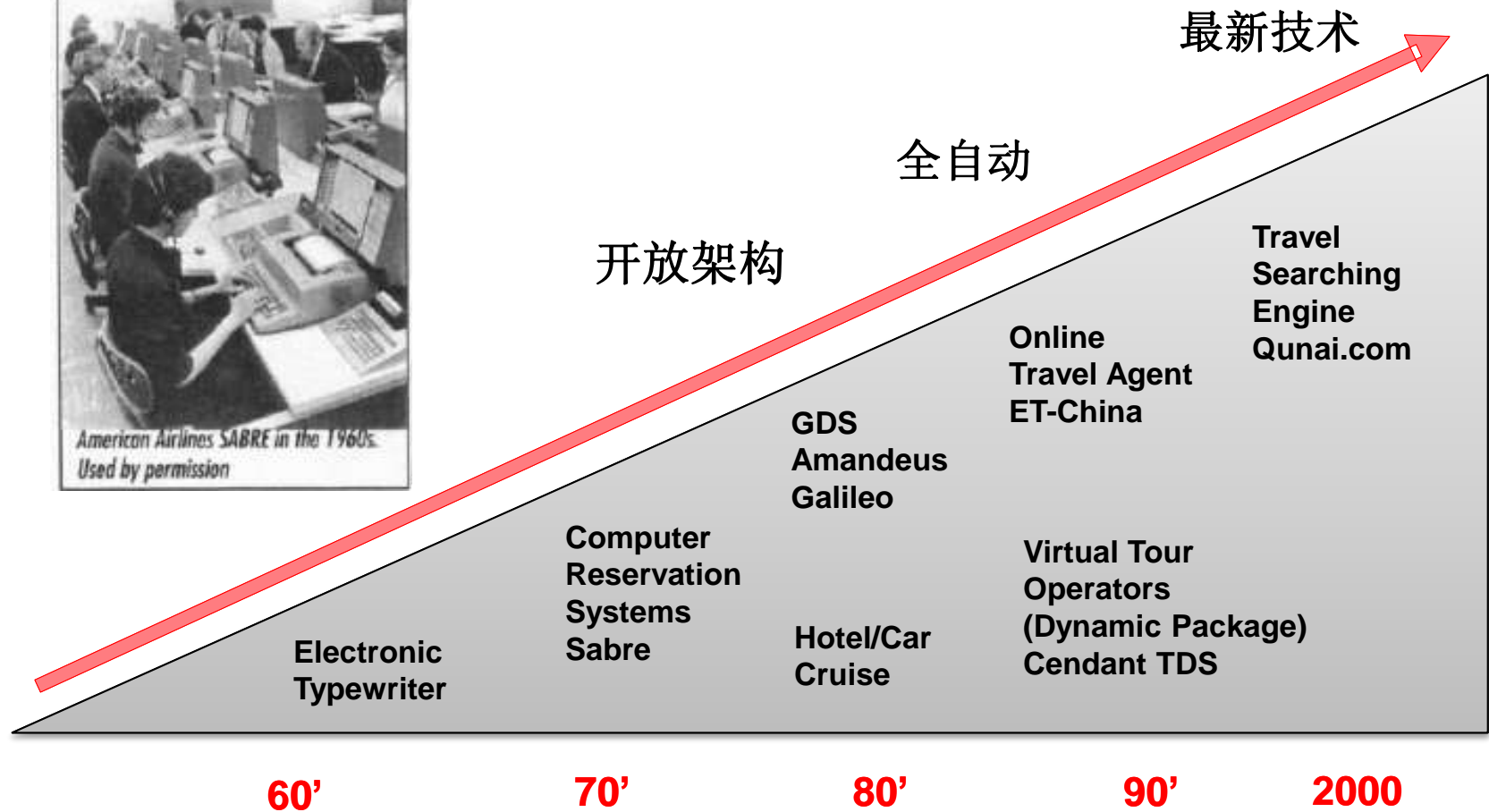
ORACLE®

甲骨文

议程

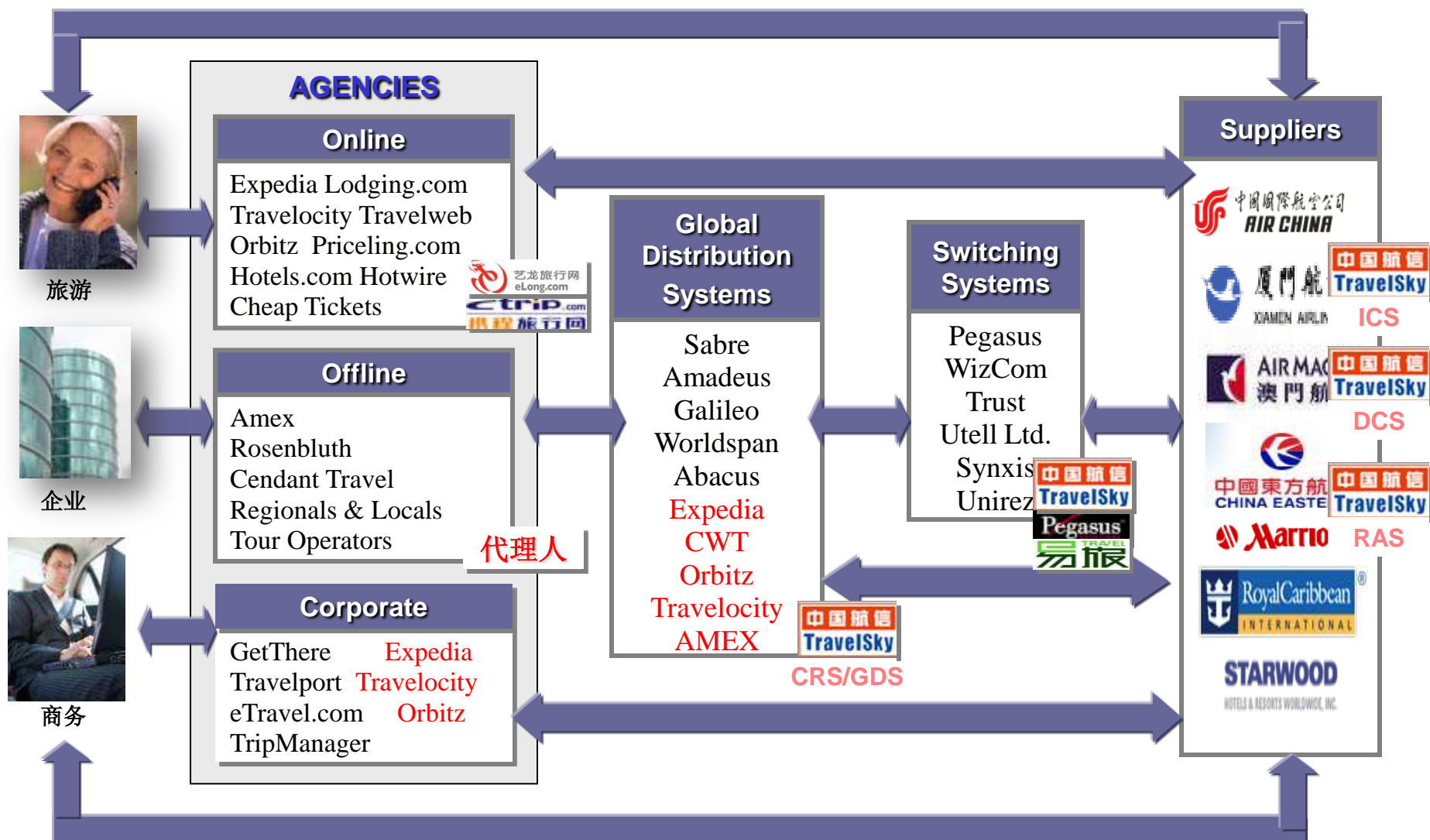
- Oracle对交通运输和旅游行业的专注
- Oracle的旅游和酒店行业解决方案
- 案例分享：旅游分销、酒店、航空公司

航空和旅游业信息技术应用发展趋势



全球旅游分销价值链/市场: +500 Billion USD

中国旅游行业: Volume 全球#2, 只占GDP 的4%

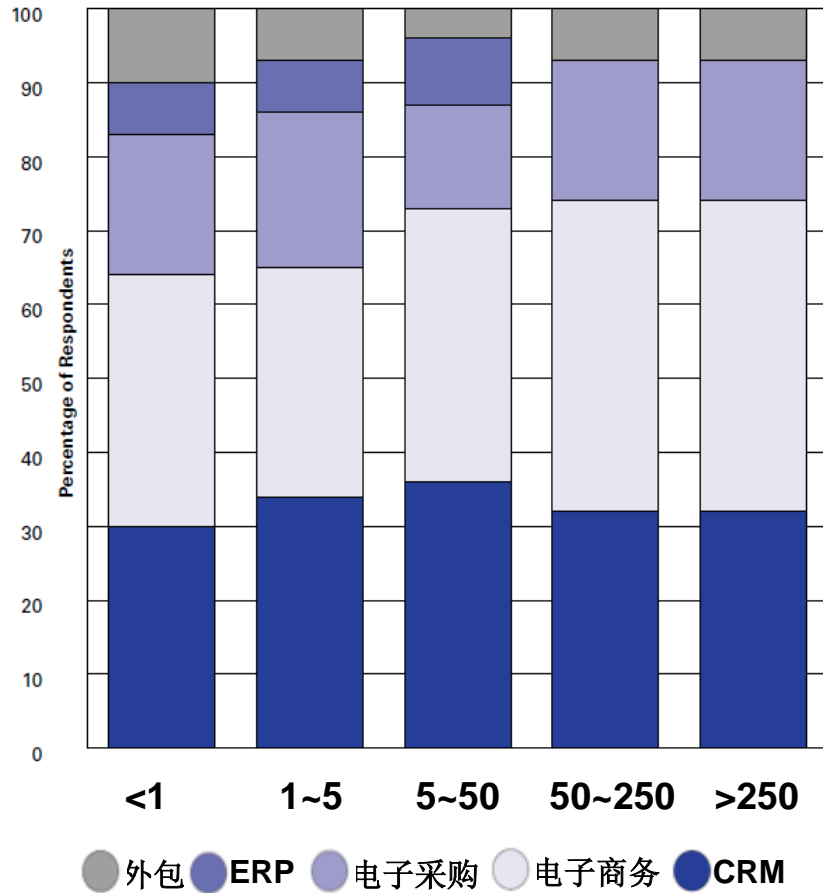


ORACLE®

甲骨文

旅游行业信息化的重点 – CRM & E-Commerce

按旅游企业规模(百万英镑)不同IT项目优先性



源自: KPMG "CRM And The Travel Industry"

以前的IT投资

- 专业系统, i.e. Reservations
- 基于互联网, i.e. IBE, 搜索..


当前战略转型需求

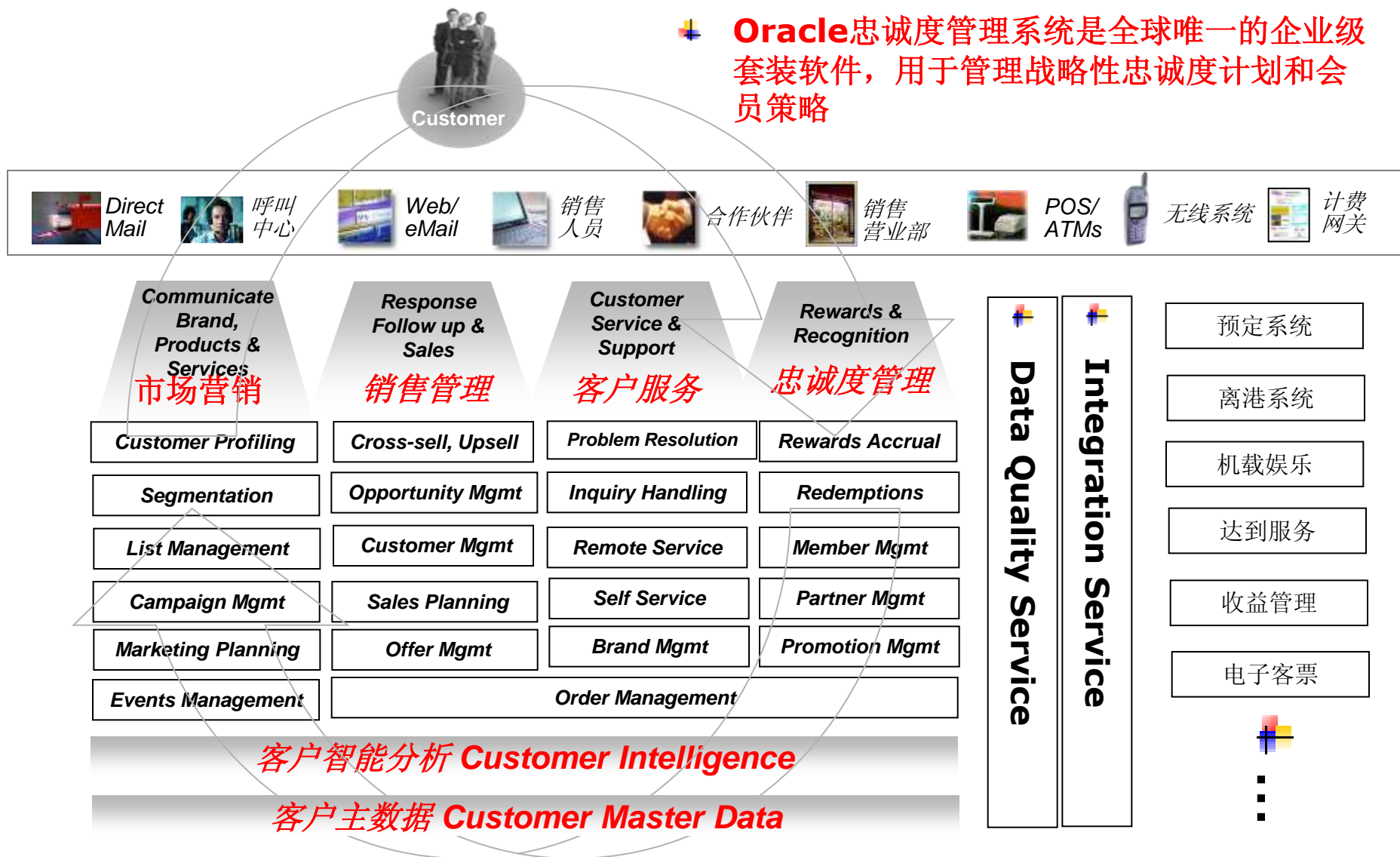
- “PNR” -> “Customer”
- 构建品牌优势 “Brand Mgmt”

CRM发展的四个状态

- 分散的客户信息, “Silos”
- 统一客户主数据, “MDM”
- 360°客户信息, “Customer Warehouse” ?
- 流程协作 + 360°统一视图, CRM

Oracle | Siebel 整体解决方案

 **Oracle** 忠诚度管理系统是全球唯一的企业级套装软件，用于管理战略性忠诚度计划和会员策略



Southwest Airlines 2011年3月上线



Rapid Award Program 概要

- 全球运营旅客最多的，市值最大的航空公司
- 拥有全球第三大机队 - 数量为547架
- 1987年建立Southwest Airlines忠诚度计划
- 连续11年被Feddie Award评为全球兑换能力最好的航空公司忠诚度计划

挑战和机遇

- 市场份额降低，收入增长受到压力
- 市场营销手段的有效性低，营销成本高
- 原有独特的忠诚度计划逐渐丧失竞争优势
- 需要统一客户视图，加强有目标的市场营销
- 提供与旅客价值相应的，更加高效率的服务

战略 - 统一平台构建核心竞争力

美西南航将航空公司最为战略性的应用系统—忠诚度计划和客户服务构建在Siebel应用平台上。

现在状态

2011年3月1日全部功能正式上线。

• 核心方案Siebel Loyalty:

- Siebel Loyalty

• 同时采用的Siebel其它方案

- Siebel Marketing
- Siebel Sales
- Siebel Partner Management
- Siebel Service and Call Center
- Self-Service E-Billing Consumer Edition
- Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus
- Oracle Data Warehouse Business Adapter for Siebel
- MDM: Customer Data Hub

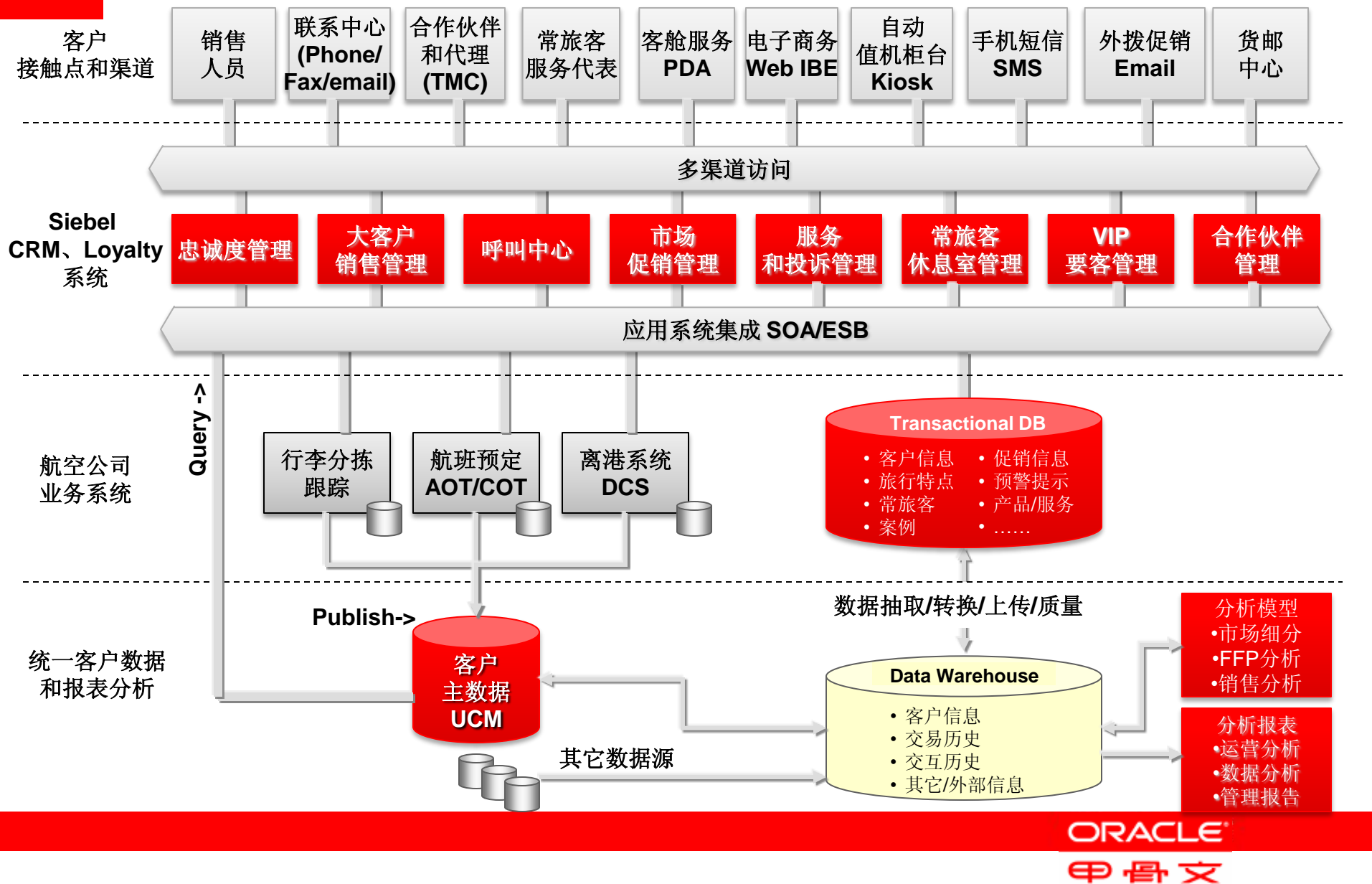
可依赖的系统

- 系统处理6000万客户，4000万会员信息
- 每天由批处理引擎接收30万航班交易信息
- 引擎每日实时处理合作伙伴交易信息
- 每日在系统上的用户数为4000~6000个
- 每日接收数百southwest.com的交易信息。

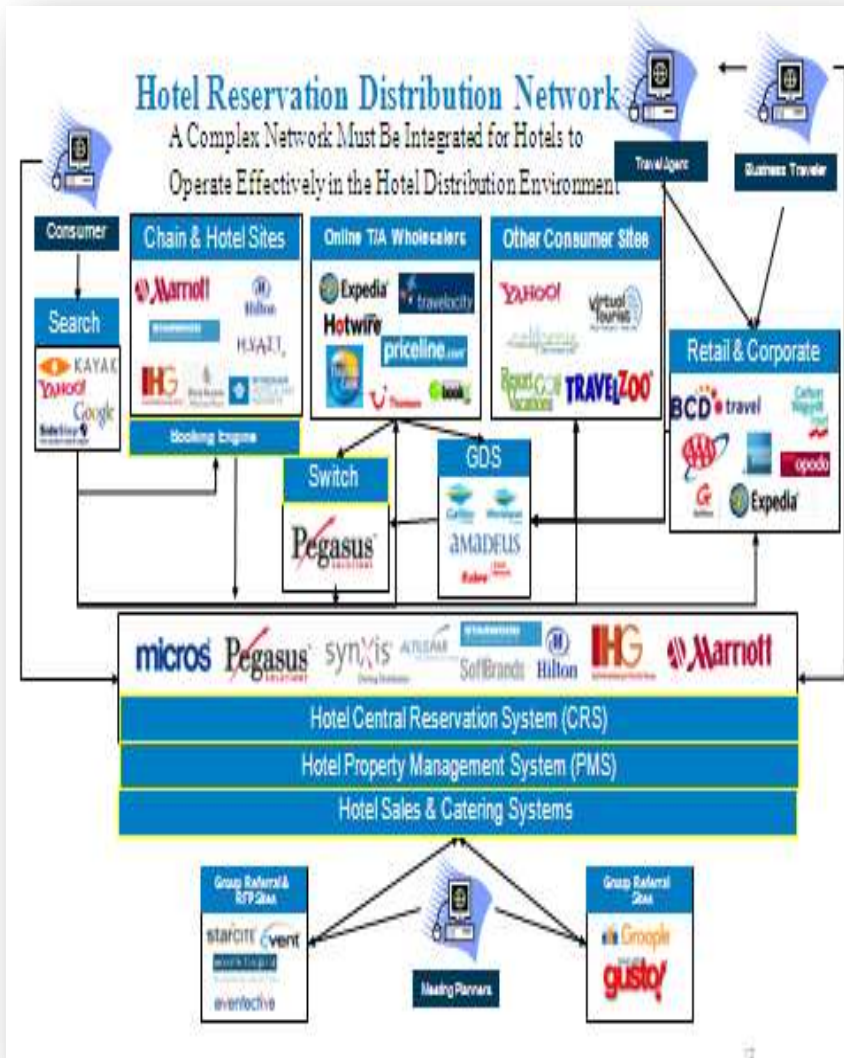
ORACLE®

甲骨文

Southwest Airlines 方案架构 - 示意



在酒店行业创新客户体验 – 管理挑战



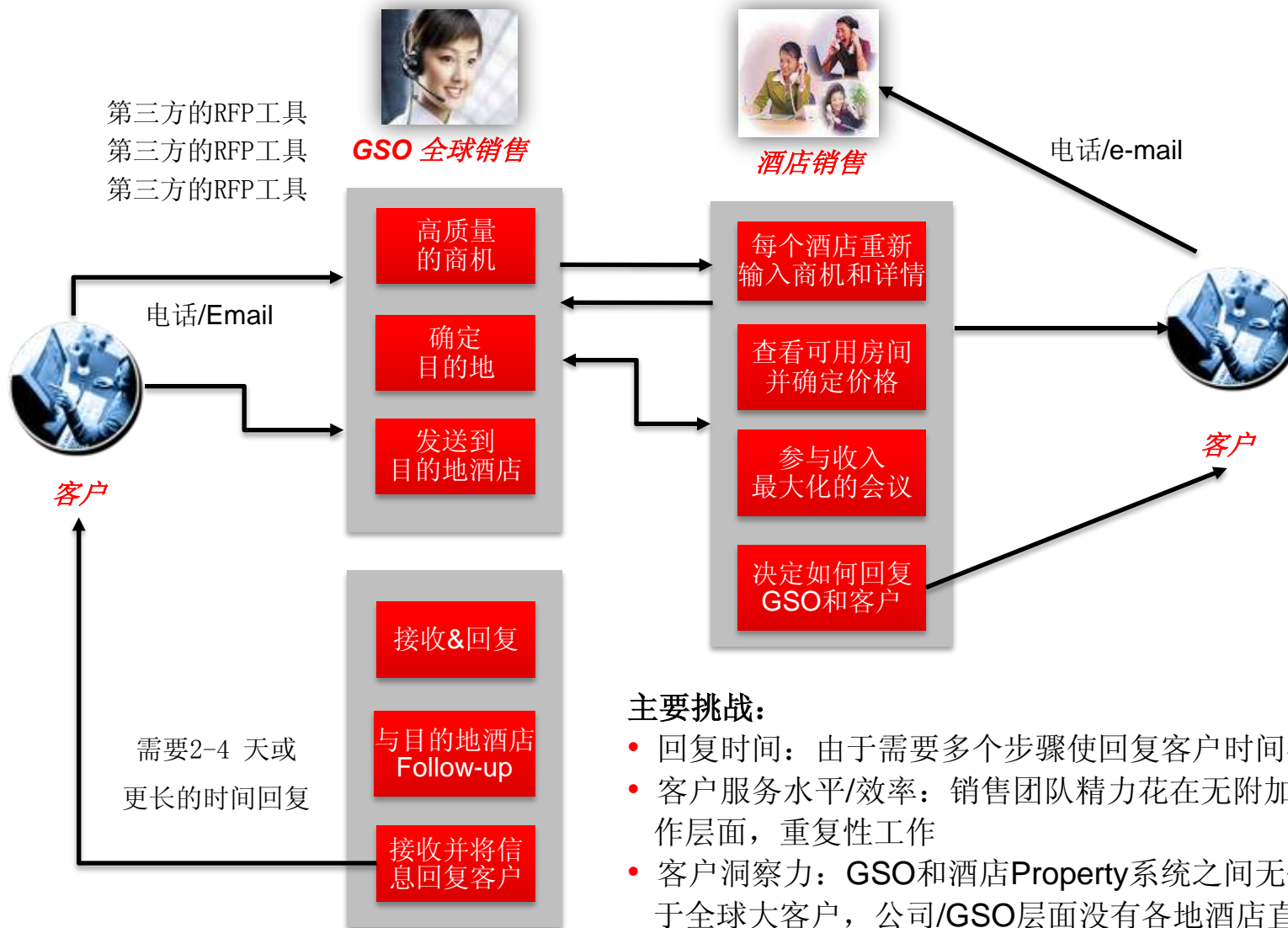
转型前 “As Is” :

- 各种面向酒店行业专业需求的小型软件系统 (PMS, Yield Management, Sales & Catering, Diagramming, Reader Boards, Lead Routing and Distribution, etc)
- 很多旧有自行开发的关键业务应用系统
- 因客户对接触渠道的技术偏好(如Web等工具), 导致系统需求“到处都是”
- 旅行计划调度员和旅游经理们对不断新增的技术工具的使用, 导致酒店销售人员数据的重复录入
- 需要对现有系统进行集成

管理挑战

- 缺乏全球化的统一销售流程管理, 导致
- 所有酒店客户信息分散在多个数据库
- 对全球大客户跨部门协作能力有局限
- 缺乏集成导致多余数据和多重录入
- 酒店和雇员等参照信息分散, 没有统一到销售系统

转型需求：改进全球销售管理流程



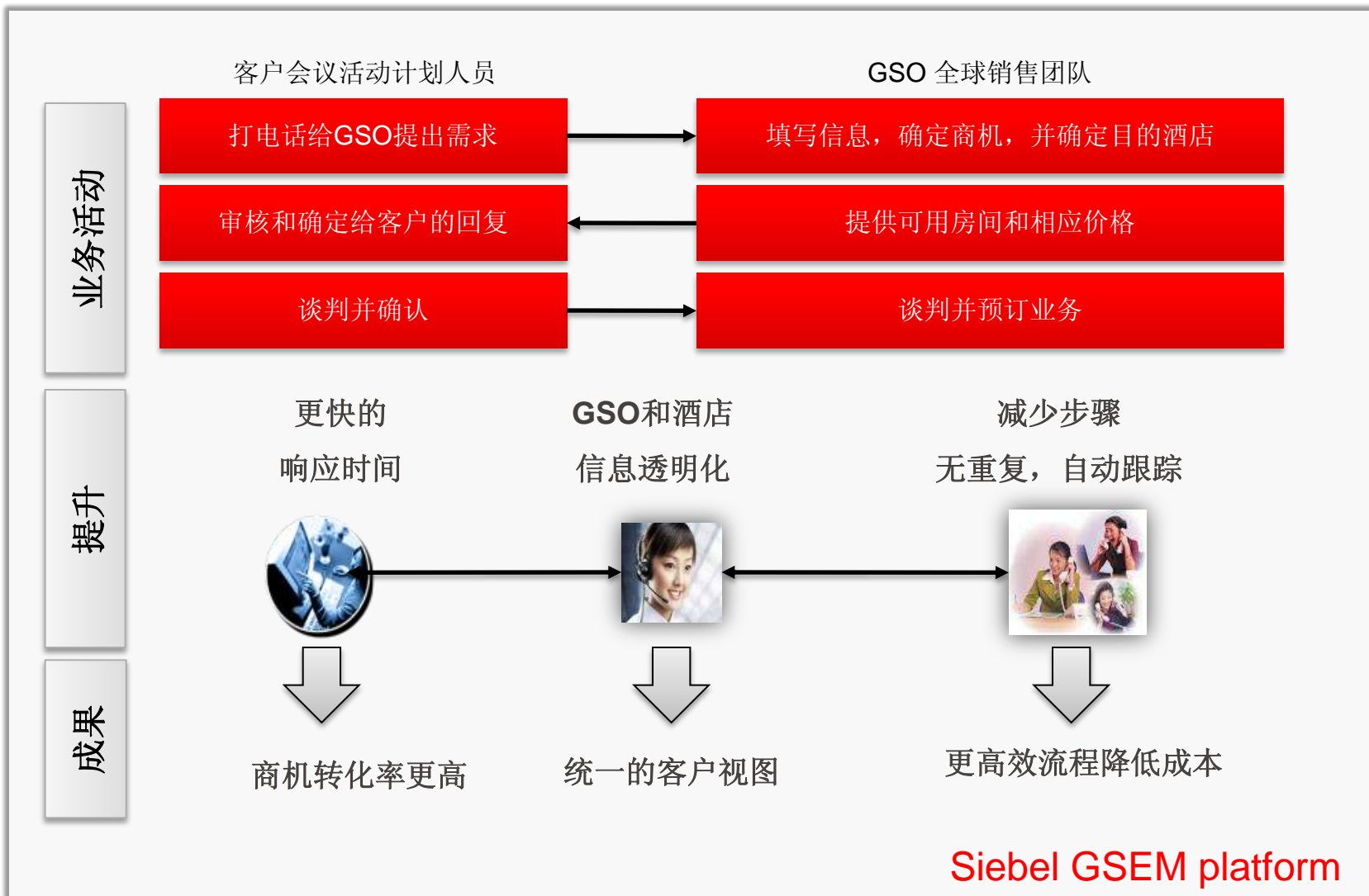
主要挑战:

- 回复时间：由于需要多个步骤使回复客户时间很长
- 客户服务水平/效率：销售团队精力花在无附加价值的手工操作层面，重复性工作
- 客户洞察力：GSO和酒店Property系统之间无信息共享，对于全球大客户，公司/GSO层面没有各地酒店直接商机信息

ISAC (Integrated Sales and Catering)

将带来更快业务响应速度，更透明化，更低的成本

starwood
Hotels and
Resorts



在酒店行业创新客户体验 – Siebel 方案 starwood Hotels and Resorts

Siebel 酒店行业 GSEM 解决方案

Starwood 销售系统的Vision

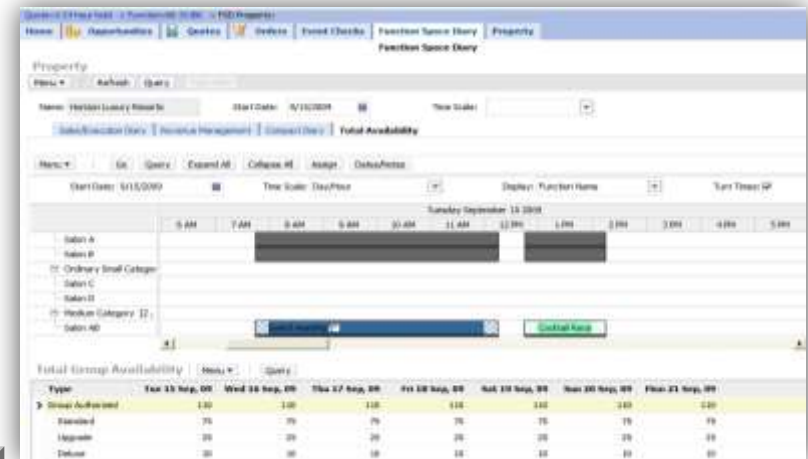
- 从Starwood 的视角：一个单一的、跨细分市场和业务部门的销，售系统，服务于全球所有销售人员，为他们提供完整的客户洞察力和业务信息。
- 从客户视角：Starwood 对我和我的企业有完整的了解，和Starwood做业务很容易，他们通过我喜欢的交互渠道/工具提供快捷的响应和一致性的服务。

解决方案

- Siebel 酒店团体销售和活动管理 (GSEM)
- 全球销售GSO团队从2008年中开始使用
- 替代全球各地区多个自行开发系统
- 符合HTNG, OTA, APEX等行业标准

选择Siebel原因

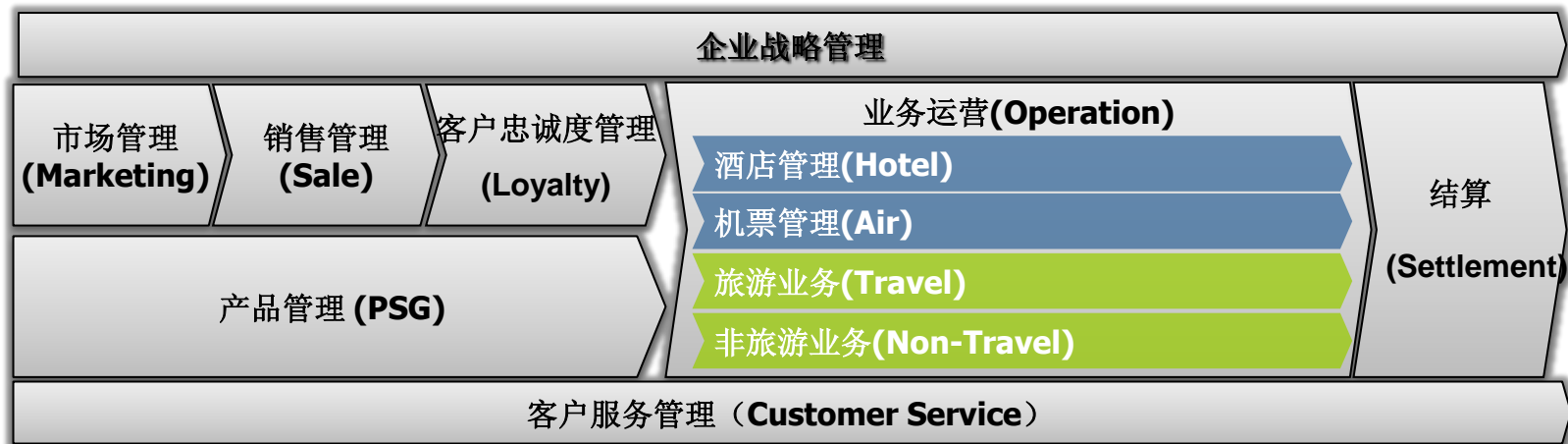
- 功能/特性直接匹配85%的需求
- 平台的可扩展性、灵活性、可集成性
- Oracle作为合作伙伴和对行业的专注
- 系统整体架构的匹配符合IT战略



业务价值

- 360 度客户及其分子公司视图
- 支持全球化运作(币种、时区、多语言)
- 对市场变化灵活提出响应和变革
- 更好的需求获取和对pipeline的了解
- 与所有关键业务系统接口 - 统一业务流程
- 电子化创建和向全球范围的酒店发送商机
- 快速查询团队产品价格并直接回复客户
- 通过协作制定对全球大客户的销售计划
- 为决策分析提供更好的数据支持
- 为销售提供各酒店更丰富的信息...

卓越在线旅行服务供应商的代表



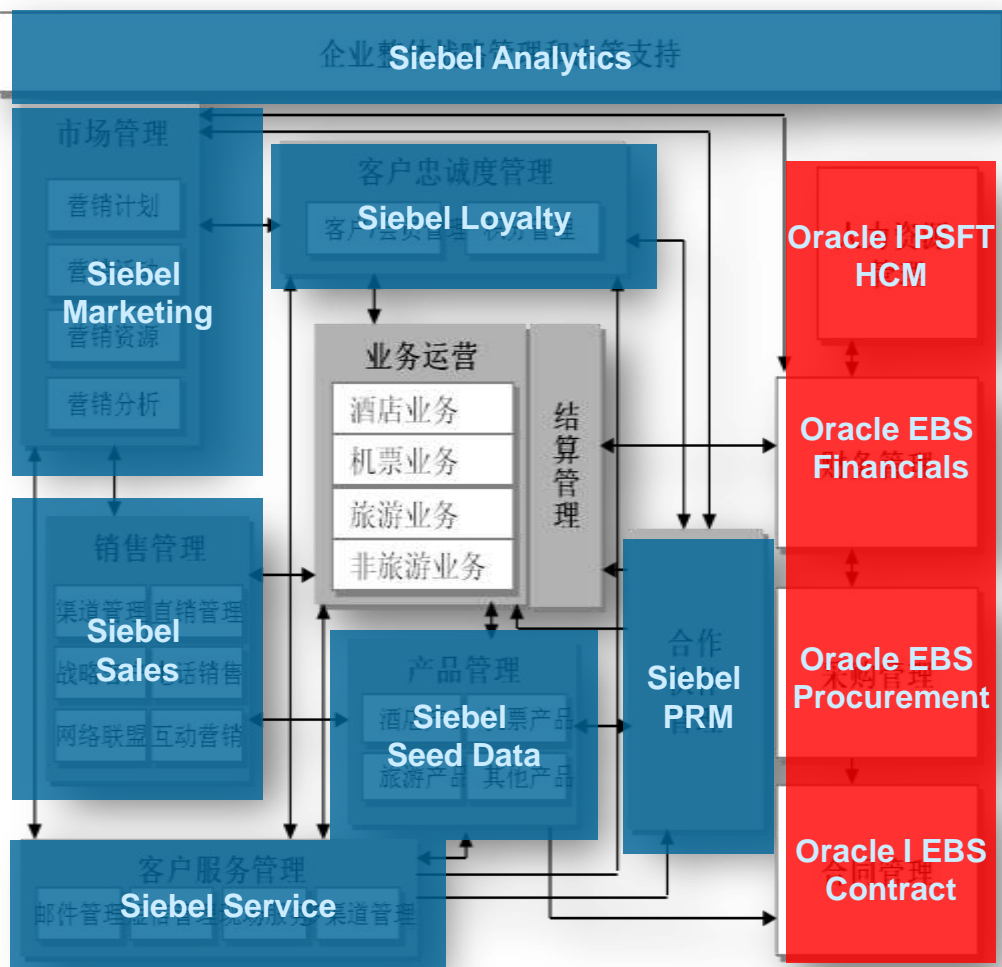
艺龙简介

- 纳斯达克上市公司，控股公司为最大股东为全球知名在线旅行公司Expedia
- 中国近700个城市20000多家酒店、海外100多个国家13万多家酒店预订服务；
- 提供国内、国际绝大多数航班机票的实时查询和预订服务。
- 2010年收入4.8亿，净收益4700万。

业务挑战

- 通过提供端到端的市场，预定和售后服务，提升客户忠诚度，驱动业务增长
- 从多销售渠道集成客户信息，促进跨业务部门的协作
- 降低旅游市场营销和促销费用
- 基于客户需求来重新审视企业业务战略目标

卓越在线旅行服务供应商的代表



取得效果

- 通过CRM实现了包括会员注册、会员积分管理、营销活动的计划和执行、呼叫中心的电话营销和销售、客户服务要求的记录和管理等业务环节的全面协同
- 1000万+会员，企业共享客户360度视图，加强跨产品线和部门对客户服务的协作，客户满意度提升到93%
- 通过为电话销售进行数据加载和动态分配，提供了CTI整合及会员转化功能，并通过报表显示各项KPI提升销售效率

“与同类应用系统相比，Oracle Siebel CRM在行业的覆盖率与使用率、系统功能与需求的匹配度、实施团队的能力和经验的、产品的扩展性与支持服务等方面具有明显的综合优势，依托Oracle Siebel CRM这个平台，我们能够将自己的业务设想和策略通过具体的流程和功能加以实现，并为将来业务多样化发展提供了可扩展的空间和能力。”

KEN LIAO, CTO

摘自www.elong.com 艺龙大事记：“2008年11月 艺龙成功实施Siebel CRM， 2008年9月 艺龙成功实施Oracle ERP”

Oracle | Siebel 全球旅游行业部分客户

航空公司、旅游分销、酒店集团、游艇公司、铁路客运...

ORACLE®

甲骨文

Key Takeaway

全球 行业领先地位

- 应用系统：航空、机场、港口、物流、酒店和旅游
- 技术平台：Oracle 技术平台已经成为行业的标准
- 唯一提供端到端IT技术产品的公司和整体EA视角

中国本地 的成功经验

- Oracle在民航、地铁、旅游分销和物流都有大量客户
- 形成行业客户生态圈：民航、轨道交通、旅游行业
- 行业合作合作伙伴和具行业经验的顾问群体

适用于高速 发展和革新企业

- 交通运输行业高速发展，企业并购和整合需要灵活性
- Oracle应用系统为企业提供了发展空间和灵活性
- Oracle的应用策略：完整、集成、开放

Oracle 适应行业特点

- 多个行业专业解决方案：Siebel Loyalty, ATG, OTM..
- 应用系统战略：完整性、集成性和开放性本质上非常适应交通运输行业的应用需求(无制造流程)

提供 整体解决方案

- 唯一能够提供从IT基础设施到应用系统的供应商
- 基于SOA企业信息架构下的开放、标准的先进技术平台
- 全面考虑客户整体架构EA (Enterprise Architecture)

Thank You

ORACLE®
甲骨文

ORACLE®

甲骨文