



## Авиакомпания повышает эффективность и увеличивает доход с помощью решения по управлению веб-контентом

### Обзор

**Страна или регион:** Соединенные Штаты

**Индустрия:** Транспорт – Авиакомпании

**Профиль заказчика:**

Continental Airlines – пятый по величине перевозчик в мире, оказывающий услуги в Северной и Южной Америке, Европе и Азии. Штаб-квартира находится в Хьюстоне, Техас, штат сотрудников составляет 42000 человек.

**Бизнес ситуация:**

Компания Continental Airlines хотела улучшить процесс публикации предложений партнеров на своем веб-сайте. Изначально процесс был во многом ручным, что приводило к задержкам публикации и рискам потери доходов.

**Решение:**

Continental Airlines разработала расширяемую систему управления веб-контентом на базе Microsoft® Office SharePoint® Server 2007.

**Преимущества**

- Время вывода на рынок снизилось на 50%
- Увеличение доходов
- Согласованные коммуникации
- Простота интеграции и расширяемость

«С помощью Office SharePoint Server 2007 мы можем расширить решение таким образом, чтобы отвечать будущим потребностям. Мы создали решение, которое может помочь нам эффективно управлять контентом в ходе всех взаимодействий с клиентом»

Aaron Hynes, Managing Director, Technology, Continental Airlines

Компания Continental Airlines сильно зависела от ручного процесса обновления контента в разделе OnePass для постоянных клиентов авиакомпании на сайте Continental.com. Задача обновления передавалась одному или двум сотрудникам, что приводило к отставаниям в работе и задержкам публикации предложений от партнеров авиакомпании. В результате компания рисковала потерей доходов. Для оптимизации публикации и создания базы для централизованного и эффективного процесса управления контентом в рамках всего предприятия, Continental Airlines внедрила решение на основе Microsoft® Office SharePoint® Server 2007. Теперь компания может публиковать предложения партнеров в два раза быстрее за счет процесса, включающего в себя возможности автоматического календарного планирования, встроенных рабочих процессов и комплексного механизма трассировки. К тому же теперь специалисты, отвечающие за информационное наполнение, могут обрабатывать существенно больший объем предложений партнеров, что приводит к возможности увеличения дохода компании.

«Если один из наших конкурентов размещает предложение, нам необходимо быстро подготовить и опубликовать конкурентоспособное предложение. В рамках старой среды мы не могли этого сделать».

Stacy Warren, Director of Customer Technology Solutions, Continental Airlines

## Ситуация

Continental Airlines [NYSE:CAL] является четвертой по размеру авиакомпанией в Соединенных Штатах и входит в пятерку крупнейших в мире авиаперевозчиков, с 3000 рейсов в день по 151 внутренним и 120 международным пунктам назначения. В марте 2008 года за пять лет роста прибыли Continental Airlines была удостоена журналом FORTUNE звания «авиакомпания №1 в мире».

Программа постоянных клиентов OnePass позволяет пассажирам зарабатывать мили, которые могут быть использованы для бонусных полетов или участия в аукционах на комплексы туристических услуг или продуктов на онлайн аукционе OnePass. Continental Airlines также предоставляет пассажирам возможность заработать дополнительные мили при заказе товаров или услуг партнеров OnePass, включая другие авиакомпании, отели, прокат автомобилей и предприятия розничной торговли. Партнеры OnePass рекламируют свои предложения в разделе «Новости и Предложения OnePass» на сайте Continental.com.

## Длительный процесс публикации

Сотрудники поняли, что предыдущий процесс публикации предложений партнеров на сайте OnePass был слишком сложным. Стэйси Воррен, Director of Customer Technology Solutions, Continental Airlines вспоминает: «Мы использовали решение от Documentum, но оно не могло поддержать наш процесс публикации в том виде, в каком это было необходимо. Система зачастую выходила из строя и требовала дорогостоящих услуг консультантов для сопровождения. Мы не могли себе позволить услуги внешних консультантов, как и не могли сами реализовать эту разработку». Таким образом, Continental Airlines отказалась от решения на базе Documentum и перешла на ручной процесс. В этой системе сотрудники инициировали обновление контента с помощью программного обеспечения для отслеживания ошибок в ПО или сообщений электронной почты для передачи контента от его владельцев к командам копирайтинга, дизайнерам, а затем обратно к владельцам для утверждения. «Мы столкнулись с множеством проблем в этой системе», - говорит Аарон Хайнс,

Managing Director, Technology, Continental Airlines. «Рабочий процесс был хаотичным. У нас не было управления версиями и возможности предварительного просмотра того, как будет выглядеть информация после ее публикации на веб-странице». Также, если любой из сотрудников, вовлеченных в процесс, отсутствовал на рабочем месте, было крайне сложно завершить процесс публикации. «Публикация предложений партнеров легко могла застопориться всего из-за одного человека», - отмечает Хайнс. Таким образом, публикация одного предложения могла растянуться на срок до двух недель. «Если один из наших конкурентов размещает предложение, нам необходимо быстро подготовить и опубликовать конкурентоспособное предложение. В рамках старой среды мы не могли этого сделать», - поясняет Воррен. Различные местоположения и противоречивый контент

Владельцы контента также обнаружили сложность в обновлении или удалении с сайта устаревших предложений. Одно и то же предложение может появиться как в различных местах сайта Continental.com, так и в дополнительных каналах коммуникаций, таких как веб-киоски в аэропортах. Удаление или обновление предложения означало нахождение всех его экземпляров на сайте и других каналах коммуникаций. Некоторая информация хранилась в виде таблиц Microsoft® Office Excel®, но поиск всех местоположений опубликованного предложения во многом полагался на память человека, его инициировавшего. «Именно пользователям приходилось запоминать все местоположения публикации предложения», - говорит Алма Силлер, Project Manager, Continental Airlines. Если владелец контента покидал компанию, то для обновления предложения приходилось тратить много часов на поиск всех экземпляров предложения на веб-сайте. В результате публикации контента в различных местоположениях появлялись несогласованные версии предложения, или оно могло отображаться на веб-сайте даже после того, как истечет срок его действия. «У нас есть много постоянных клиентов. Устаревшие данные на сайте или дезинформация могут привести к замешательству или даже недоверию», - говорит Хайнс. А сбитые с толку клиенты

**«Мы выбрали SharePoint Server 2007 потому, что он позволил использовать уже существующие у нас ресурсы».**

Aaron Hynes, Managing Director, Technology, Continental Airlines.

**«Мы изучили новую среду довольно быстро ... Если Вы знаете, как программировать в .NET с использованием Visual Studio, то Вы умеете программировать и в SharePoint Server 2007».**

Benjamin Lee, Senior Manager, Technology, Continental Airlines.

хотят получить помощь. «Некорректные сообщения на веб-сайте приводят к увеличению числа звонков клиентов в нашу сервисную службу», - отмечает Хайнс. «Это может стоить денег».

#### **Необходимость интегрированной, централизованной системы**

Continental Airlines нуждалась в системе управления веб-контентом, которая сможет интегрироваться с существующими технологиями веб-сайтов. Continental.com был построен на основе Microsoft ASP.NET 2.0, части Microsoft .NET Framework и средства разработки Microsoft Visual C# ®. «Для снижения затрат на разработку, нам требовалась система, которая сможет интегрировать в нашу среду Visual C# и ASP.NET», - говорит Хайнс. «Мы не хотели тратить тысячи долларов на закрытую и сложную в доработке систему». И наконец, Continental Airlines была необходима система для централизованного управления контентом в рамках всего предприятия и множества каналов доставки информации. «Мы хотели нечто большее, чем просто улучшение процесса обновления веб-сайта», - говорит Хайнс. «Мы хотели изменить то, как сотрудники видят элемент контента – мы хотели, чтобы они воспринимали каждую часть контента как самостоятельный продукт. И нам было необходимо решение, которое может быть масштабировано для удовлетворения наших потребностей по управлению контентом в будущем, потребностей, которые мы пока даже не представляем».

#### **Решение**

В июле 2007 после сравнения решений от Interwoven, Stellent и Percussion Software, Continental Airlines приняла решение реализовать систему управления веб-контентом на основе Microsoft Office SharePoint® Server 2007. «Мы выбрали SharePoint Server 2007 потому, что он позволил использовать уже существующие у нас ресурсы. Наши разработчики знакомы с технологиями .NET, что означало, что они смогут быстро разработать новые инструменты и сделать нужные доработки вместо того, чтобы тратить время на изучение новых технологий», - говорит Хайнс. «Кроме того, мы хотели добиться высокого уровня партнерства с выбранным нами вендором».

#### **Поддержка со стороны МТС**

В августе 2007 Microsoft пригласил Continental Airlines посетить двухдневную сессию архитектурного планирования в Microsoft Technology Center (МТС) в Техасе. «Мы воспользовались этой возможностью проработки стоящих перед нами бизнес и технических задач», - отмечает Хайнс. «Несмотря на то, что изначально мы планировали использовать его для управления веб-контентом, мы действительно хотели оценить, насколько Office SharePoint Server 2007 может быть использован для создания эффективной системы управления корпоративным контентом». Благодаря помощи Microsoft Services в МТС Continental Airlines пришла к пониманию высокоуровневой архитектуры централизованной системы управления контентом и рабочего процесса публикации веб-контента. После этого команда начала разработку пилотной версии, в которой Office SharePoint Server 2007 использовался для обновления базовых предложений партнеров на сайте OnePass. Базовое предложение – это текущее предложение компании-партнера. К примеру, фирма по прокату автомобилей может предлагать 50 миль для постоянных клиентов OnePass за каждый день аренды в течение года. Однако это предложение может увеличиться до 150 миль в день в период праздников. Если базовое предложение изменяется, Continental Airlines необходимо изменить информацию на веб-сайте OnePass. «Мы знали, что здесь мы получаем эффект «бутылочного горлышка», - отмечает Хайнс. Информация о базовых предложениях довольно статична, но она также содержит набор функциональных метаданных, которые необходимы для управления. «Создание пилотной версии для базовых предложений способствовало нашему пониманию работы с контентом как с продуктом», - говорит Хайнс. «Мы хотели представлять отдельный элемент более комплексно, чем объект со сроком действия, рассматривать его на нескольких уровнях ассоциированной с ним информации». Благодаря использованию Office SharePoint Server 2007, Continental Airlines смогла воспользоваться преимуществами метаданных для автоматизации обновления контента. К примеру, за счет того, что метаданные для партнерских предложений содержат срок

## «Теперь с помощью Office SharePoint Server 2007 мы можем быстро подготовить и опубликовать наше собственное конкурентоспособное предложение».

Stacy Warren, Director of Customer Technology Solutions, Continental Airlines.

действия, система может автоматически удалять предложение в нужное время без какого-либо ручного вмешательства. «Создания процесса обновления предложений стало отличным первым шагом для нашего внедрения Office SharePoint Server 2007. Мы почти ничем не рисковали, т.к. все изменения были обратимыми, но с другой стороны мы видели серьезный потенциал решения, т.к. базовые предложения являются для нас огромным генератором доходов и сильно завязаны на веб-сайт».

### Простота интеграции и доработки

В первую очередь команда Хайнса настроила веб-сервер и сервер базы данных для Office SharePoint Server 2007 на базе HP BPL40Ps и HP DL 580s под управлением Microsoft SQL Server® 2005 Enterprise Edition. С помощью среды разработки Microsoft Visual Studio® 2005 Team Suite программисты Continental Airlines интегрировали раздел OnePass на сайте (созданный на Office SharePoint Server 2007) с остальной частью Continental.com (разработанный на .NET Framework). С помощью Microsoft Office SharePoint Designer 2007 Continental Airlines создала шаблоны для публикации, которые называются Мастер-страницами и Разметкой страницы и входят в состав Office SharePoint Server 2007. Т.к. дизайн и стили веб-сайта Continental Airlines заложены в эти шаблоны, компания может легко и согласованно сопровождать представление и брендинг в рамках всего сайта OnePass. Благодаря использованию Office SharePoint Server 2007, Continental Airlines также может быть уверена, что после изменения контента на одной из страниц, тот же самый контент изменится и на всех остальных страницах сайта. С помощью Visual Studio 2005 Continental Airlines также интегрировала среду Office SharePoint Server 2007 с программным обеспечением для автоматического перевода WorldServer от компании SDL Enterprise Technologies. Continental Airlines использует WorldServer для перевода веб-контента на пять различных языков. За счет того, что Office SharePoint Server 2007 построен на базе открытой, масштабируемой архитектуры с поддержкой таких стандартов веб-сервисов и интероперабельности, как XML и Simple Object Access Protocol (SOAP), Continental Airlines обнаружили, что интеграция

представляет собой довольно простой процесс. «Как SharePoint Server 2007, так и WorldServer поддерживают возможность обмена данными через XML. У нас были функциональные инструменты разработки Microsoft, и поэтому интеграция для нас не стала проблемой», - отмечает Хайнс. И наконец, Continental Airlines использовала Visual Studio 2005 для настройки предустановленных в Office SharePoint Server 2007 рабочих процессов. «Мы изучили новую среду довольно быстро», - говорит Бенджамин Ли, Senior Manager, Technology, Continental Airlines. «В основном, если Вы знаете, как программировать в .NET с использованием Visual Studio, то Вы также умеете программировать и в SharePoint Server 2007».

Для публикации контента на веб-сайте OnePass команда Хайнса и Microsoft Services воспользовались встроенной в SharePoint Server 2007 функциональностью развертывания контента, а также использовали программный интерфейс (API) для развертывания контента приложений для решения стоящих перед ними бизнес задач. Теперь Continental Airlines может одновременно публиковать контент более чем в одном канале доставки информации в рамках единого процесса. К примеру, партнерское предложение, которое необходимо обновить на веб-сайте и в киоске в аэропорту, может проходить в рамках единого процесса через сервер разработки, промежуточный сервер, одобрение пользователя, опытную и промышленную среду.

### Оптимизация процесса публикации

Команда Хайнса тесно работала с владельцами контента и веб-дизайнерами для тонкой настройки рабочих процессов, шаблонов публикации и метаданных процессов. С помощью Microsoft Services также были проведены всесторонние стресс-тесты для проверки того, что решение может быть достаточно масштабируемым. В мае 2008 Continental Airlines начала публикацию партнерских предложений на сайте OnePass с использованием Office SharePoint Server 2007. Благодаря встроенным в Office SharePoint Server 2007 рабочим процессам Continental Airlines может контролировать процесс публикации от начала и до конца. Рабочий процесс можно настроить таким образом, чтобы он

## «Благодаря использованию SharePoint Server 2007 мы существенно увеличили объем предложений от партнеров, который мы можем обработать».

Alma Siller, Project Manager,  
Continental Airlines.

стартовал автоматически, а также привязать сразу несколько процессов к одной библиотеке документов или списку, где находится необходимый контент. Рабочий процесс формирует электронные сообщения всем сотрудникам, вовлеченным в процесс согласования, а также может использоваться для эскалации, если были затянuty сроки утверждения. Для публикации или обновления партнерских предложений на сайте OnePass владельцы контента создают или модифицируют элементы соответствующего списка документов SharePoint Server 2007. Владелец также определяет язык публикации предложения и окончательно вводит новое предложение в систему. После этого запускается рабочий процесс, который отправляет документ на сервер переводов WorldServer. Контент передается соответствующим копирайтерам, дизайнерам, а затем возвращается к владельцу для окончательного утверждения. После одобрения контент извлекается из центрального репозитория Office SharePoint Server 2007 с помощью встроенного механизма развертывания контента и программного интерфейса (API) и доставляется уже как веб-контент. Шаблон, созданный группой разработчиков, гарантирует, что контент будет опубликован корректно. Перед публикацией новый веб-контент проходит через дополнительный набор процессов согласования, которые позволяют Continental Airlines и партнеру контролировать его размещение на сайте. После утверждения контент передается на промежуточный сервер, затем на опытный, и, в итоге, на промышленный сервер для окончательной публикации. Благодаря использованию централизованной системы управления контентом, информация трассируется и маркируется с момента своего создания для того, чтобы в дальнейшем владельцы контента могли легко модифицировать и отменять каждое опубликованное предложение. Создатели контента также заранее определяют, когда информация должна быть опубликована, и устанавливают срок окончания, чтобы устаревшие предложения не появлялись на сайте.

### Планы на будущее

Благодаря возможности аутентификации в Office SharePoint Server 2007 Continental Airlines в ближайшем времени сможет

предоставить партнерам учетные записи и для утверждения контента просто отправлять в электронном сообщении ссылку на область на промежуточном сервере узла SharePoint. Как часть своей стратегии создания комплексной системы управления корпоративным контентом, Continental Airlines также планирует перевести другие разделы сайта Continental.com на платформу Office SharePoint Server 2007, расширив процесс публикации и повторного использования контента для отправки его по таким каналам доставки информации, как веб-киоски в аэропортах, электронные отчеты, рассылка предложений по электронной почте, адресная почтовая рассылка и регистрация на рейс в режиме онлайн.

### Преимущества

С помощью нового автоматизированного решения по управлению контентом Continental Airlines может публиковать предложения партнеров быстрее и с меньшим числом ошибок. Благодаря этому, повысилась эффективность веб-коммуникаций, что является способом увеличения доходов компании. Continental Airlines легко интегрировала Office SharePoint Server 2007 в существующую среду разработки и использовала расширяемость решения как основу для удовлетворения будущих требований бизнеса.

### Время вывода на рынок сократилось на 50%

С помощью централизованной автоматизированной системы публикации контента Continental Airlines решила проблему задержек в процессе публикации. «Мы получили грандиозные преимущества от увеличения эффективности процесса», - говорит Воррен. «В старой среде предложения публиковались слишком долго. Команда сбыта находилась под постоянным давлением из-за необходимости постоянно поддерживать нашу долю рынка и в то же время подготавливать предложения в ответ на акции конкурентов. Теперь с помощью Office SharePoint Server 2007 мы можем быстро подготовить и опубликовать наше собственное конкурентоспособное предложение». Ранее для публикации

одного предложения требовался срок до двух недель. После внедрения решения несколько предложений могут быть опубликованы владельцем контента менее чем за неделю.

Эффективность работы является критически важным фактором в современной бизнес среде. «Мы сейчас работаем с меньшим числом ресурсов, чем привыкли», - говорит Воррен. «И, кроме того, поддержание маркетинговой активности на высоком уровне важно, как никогда. С помощью Office SharePoint Server 2007 мы создали автоматизированное решение, которое позволяет нам делать больше меньшим количеством сотрудников».

#### **Повышение доходов**

Как более быстрый вывод предложений на рынок, так и большой объем предложений от партнеров в воронке продаж увеличивает доходы от программы OnePass. «Чем больше предложений мы сможем опубликовать, чем до большего числа клиентов сможем дотянуться, тем больше денег мы сможем получить от нашей партнерской программы. Благодаря использованию SharePoint Server 2007 мы существенно увеличили объем предложений от партнеров, который мы можем обработать», - отмечает Силлер. «Мы можем максимально быстро размещать или отменять множество предложений, в том время как ранее мы были ограничены одновременной подготовкой одного или двух. Сотрудник одного из наших торговых партнеров смог согласовать и разместить три предложения за одну неделю. Теперь мы можем создавать «горячие» предложения с минимальным временем публикации, что особенно критично в высокие праздничные периоды». «Решение на основе Office SharePoint Server 2007 также позволило создать этапы публикации динамического контента, персонализированного для каждого посетителя сайта», - добавляет Воррен. К примеру, Continental Airlines с помощью новой системы может предоставлять персонально настроенный интерфейс и контент в зависимости от уровня участия в программе OnePass.

#### **Согласованные коммуникации**

Теперь владельцы контента могут повторно использовать существующую информацию при модификации предложений за счет того, что базовые предложения партнеров

централизованно хранятся и управляются на Office SharePoint Server 2007.

«Повторное использование и публикация утвержденного контента в различных местах с помощью единой системы снижает число ошибок за счет согласованности всех экземпляров предложений», - говорит Силлер. «Это позволяет нам формировать более фундаментальные связи с клиентом за счет единого для всех предложений цветового оформления, представления и форматирования. Мы взаимодействуем с заказчиком как одна команда, один Continental Airlines, все как один». С помощью Office SharePoint Server 2007 Continental Airlines может также просматривать историю всех изменений предложений партнеров или любого другого веб-контента. «Это существенный момент для нашего юридического отдела», - говорит Силлер. «Если клиент делится с нами своим замешательством по тому или иному предложению, мы можем проверить, как выглядело это предложение в любой из дней, после чего принять обоснованное решение относительно того, что делать дальше». Новая система также позволяет улучшить взаимоотношения с клиентами. «В старой системе мы рисковали ухудшением отношений, если предложение партнера не было опубликовано вовремя. В новой системе мы больше не сталкиваемся с такими рисками».

#### **Простота интеграции и расширяемость**

С помощью сотрудников Microsoft Continental Airlines смогла объединить новую среду Office SharePoint Server 2007 с существующими технологиями веб-сайта, включая программное обеспечение для перевода WorldServer и ASP.NET разделы Continental.com. «Т.к. Office SharePoint Server 2007 построен на базе ASP.Net, мы смогли использовать уже существующий программный код и добиться совместной работы как старых разделов веб-сайта, так и новых областей на базе SharePoint Server 2007. Открытая архитектура дает возможность предоставлять контент другим бизнес подразделениям для оптимизации проектов в рамках всей организации», - говорит Джейсон Дир, Senior Developer, Continental Airlines.

«С помощью Office SharePoint Server 2007 мы смогли расширить возможности решения для удовлетворения будущих требований бизнеса. Мы создали систему,

## Дополнительная информация

Для получения дополнительных сведений о продуктах и услугах корпорации Microsoft обращайтесь в информационный центр продаж по телефону (800) 426-9400. В Канаде звоните в информационный центр канадского отделения корпорации Microsoft по телефону (877) 568-2495. Для людей с полной или частичной потерей слуха предусмотрены текстовые телефоны (TTY/TDD) (800) 892-5234 в США и (905) 568-9641 в Канаде. За пределами США и Канады обращайтесь в местные отделения корпорации Microsoft. Адрес корпорации Microsoft в Интернете: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)

Дополнительные сведения о продуктах и услугах, предоставляемых компанией Continental Airlines, можно получить по телефону (800) 523.3279 или на следующем веб-узле: [www.continental.com](http://www.continental.com)

которая помогает нам более эффективно управлять контентом в ходе всех взаимодействий с клиентом. Но что еще важнее, так это расширяемость SharePoint Server 2007 как основа для развития решения и удовлетворения будущих потребностей и способов работы с клиентами, которые сейчас мы даже не можем представить».

## Microsoft Office System

Microsoft Office System – это признанная во всем мире платформа для работы с данными, предоставляющая программы, серверы и сервисы, помогающие преобразовать информацию в полезный для бизнеса результат.

Дополнительную информацию о Microsoft Office System можно найти на сайте [www.microsoft.com/office](http://www.microsoft.com/office)

### Программное обеспечение и услуги

- Microsoft Office
  - Microsoft Office SharePoint Server 2007
  - Microsoft Office SharePoint Designer 2007
- Microsoft Visual Studio
  - Microsoft Visual Studio 2005 Team Suite
- Технологии
  - Microsoft .NET Framework 2.0
- Microsoft Server Product Portfolio
  - Microsoft SQL Server 2005

### Оборудование

- HP BL40Ps servers
- HP DL 580s servers

### Партнеры

- Microsoft Services