

الاتحاد الدولي للنقل الجوي يطلق برنامج التجزئة الحديث في قطاع الطيران

8 ديسمبر 2022 (جنيف) - كشف الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا) عن إطلاق برنامج التجزئة الحديث في قطاع الطيران لتعزيز التركيز على العملاء وتوليد القيمة في قطاع الطيران. ويساهم تجمع من شركات الطيران المتطورة، التي تتعاون من خلال الاتحاد الدولي للنقل الجوي، في تسريع التوجه نحو اعتماد البرنامج. وتضم قائمة المشاركين في هذا التجمع كل من الخطوط الجوية الأمريكية، والخطوط الجوية الفرنسية - كيه إل إم، والخطوط الجوية البريطانية، وطيران الإمارات، وشركة فين إير، والخطوط الجوية الألبانية، ومجموعة لوفتهانزا، والطيران العماني، والخطوط الجوية السنغافورية، وخطوط زيامن الجوية.

وتتأثر تجربة العملاء اليوم سلباً بالمعايير والعمليات والتقنيات القديمة، ما يتطلب من قطاع الطيران اعتماد ممارسات حديثة للبيع بالتجزئة، والتي توفر قيمة إضافية للمسافرين وتقلل من المتاعب الناجمة عن متطلبات التحقق من وثائق الركاب التي تزداد تعقيداً.

ويسهم البرنامج في تجاوز تلك التحديات ويفتح آفاقاً واسعة أمام توليد القيمة من خلال تحوّل شركات الطيران إلى نظام العروض والطلبات على نحو يماثل ما تستخدمه معظم شركات التجزئة الأخرى.

وتعليقاً على هذا الموضوع، قال محمد البكري، نائب الرئيس الأول لخدمات التسوية والتوزيع المالية في الاتحاد الدولي للنقل الجوي: "يهدف البرنامج إلى توفير قيمة للمسافرين من خلال تلبية احتياجاتهم، وينطلق من إدراكنا لرغبتهم في تجربة رقمية سلسة وخدمة متسقة بصرف النظر عن كيفية شرائهم لتذاكر السفر. ويوفر التجمع العالمي، الذي يضم شركات طيران رائدة، الدعم لمساعدتنا في إحداث نقلة سريعة وشاملة في تجربة العملاء خلال السنوات القليلة المقبلة".

الانتقال إلى ممارسات البيع بالتجزئة الحديثة في قطاع الطيران

يقوم برنامج التجزئة في قطاع الطيران الحديث على ثلاث ركائز:

تحديد هوية العملاء

- تتيح معايير القطاع، التي تعتمد على معيار [الهوية الموحدة](#) للمسافرين خوض تجربة سفر سهلة من خلال مشاركة المعلومات بشكل مسبق وإتمام إجراءات السفر في المطار بطريقة غير تلامسية وبالاعتماد على التعرف على المقاييس الحيوية. كما يسمح البرنامج لشركات الطيران بتقديم تجربة سلسة في جميع القنوات ونقاط الاتصال المختلفة، ويعزز وصولها إلى شركات بيع التذاكر الخارجية التي تتعامل معها.

البيع بالتجزئة مع عروض مميزة

- حقق القطاع إنجازاً مهماً مع إجراء أكثر من عملية من كل 10 عمليات بيع يتولاها وكلاء السفر من خلال الواجهات المعزز بقدرات التوزيع الجديدة (New Distribution Capability)، كما أن أكثر من 30% من الحجوزات غير المباشرة لبعض شركات الطيران تجري بواسطة هذا البرنامج. وستواصل معايير القطاع

تطورها في مجالات تقديم تجربة مخصصة وتوفير أسعار مدروسة وباقات من العروض، بما في ذلك محتوى الأطراف الثالثة مثل خيارات الدفع متعدد الوسائط والخيارات الرقمية. وسيحظى المسافرون بمزيد من الخيارات وصورة كاملة حول قيمة العرض، بغض النظر عن استكمال عملية الشراء عبر موقع شركة الطيران أو من خلال وكيل السفر.

إنجاز الطلبات

• لن يحتاج المسافرون إلى التعامل مع العديد من الأرقام والمستندات (سجلات أسماء الركاب والتذاكر الإلكترونية والوثائق الإلكترونية المتنوعة)، لا سيما عند حدوث حالات تعطل لحركة السفر أو تغيير خط سير الرحلة، حيث تم بالفعل تطوير معايير القطاع لدعم هذا التحول في إطار مشروع الطلب الواحد (One Order project). وتتمثل الخطوة التالية في إرساء مجموعة كاملة من معايير القطاع، التي تتيح لشركات الطيران إصلاح البنية التحتية القديمة التي تعتمد عليها تكنولوجيا شركات الطيران حالياً.

جهود مدعومة من القطاع

قال تامورجودارزي بور، الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية وعضو مجلس الإدارة في الخطوط الجوية الدولية السويسرية: "أدت شركات الطيران التابعة لمجموعة لوفتهانزا، باعتبارها شركات رائدة في القطاع، دوراً رئيسياً في تشكيل التجمع الخاص بالبرنامج الجديد للاتحاد الدولي للنقل الجوي، لتنضم إليه بصفة عضو مؤسس. وفي هذا الإطار، نؤكد التزامنا بهذا البرنامج، ونعتقد أن التجمع سيلعب دوراً فعالاً في تحقيق أهدافه بفضل تضافر جهود القطاع بأكمله. ويضفي النهج الجديد في ترسيخ التعاون والتأزر مفهوماً جديداً في القطاع، ما يمهّد الطريق لإحداث نقلة نوعية من خلال اعتماد الحلول التكنولوجية والتخلي عن الأنظمة القديمة. ولذلك تحرص شركات الطيران التابعة لمجموعة لوفتهانزا على الالتزام برويتها في إرساء أساليب تجزئة حديثة في قطاع الطيران لتوليد قيمة حقيقية لعملائها".

وبدوره، قال نيل جورين، العضو المنتدب لتجارة التجزئة في قطاع الطيران لدى الخطوط الجوية الأمريكية: "توفر ممارسات البيع بالتجزئة الحديثة في قطاع الطيران تجربة سلسلة للعملاء وتعزز فرصة الاستفادة من منتجاتنا وخدماتنا المتطورة. ويواجه الانتقال إلى نظام العروض والطلبات بشكل كامل مصاعب كبيرة، ولكننا واثقون من قدرتنا على تحقيق هذا الإنجاز، حيث يتمتع القطاع بسجل حافل في تخطي التحديات المعقدة وتقديم الحلول المبتكرة. ويسرنا التعاون مع جميع شركائنا من شركات التوزيع العالمية وجهات التجزئة المختصة بخدمات السفر والعملاء من الشركات، للاستفادة من التقنيات المبتكرة لتوفير تجربة أفضل للعملاء".

ومن جهته، قال أوميش شيبير، نائب رئيس أول الإيرادات والتجزئة والشحن لدى الطيران العُماني: "يسعدنا المشاركة في رحلة التحول نحو اعتماد ممارسات البيع بالتجزئة الحديثة، حيث يضم التجمع باقة من شركات الطيران وشركاء التكنولوجيا الذين يشاطروننا الرؤية ذاتها. ويتفق الطيران العُماني بأن الاعتماد الكامل لنظام العروض والطلبات ومشروع الطلب الواحد سيحقق نتائج إيجابية لقطاع السفر بأكمله من خلال تحديث العمليات القديمة".

ومن جانبه، قال كيث واليس، المدير الأول لشؤون التوزيع والمدفوعات في طيران كندا ورئيس المجلس الاستشاري للتوزيع التابع للاتحاد الدولي للنقل الجوي: "يوفر نظام قدرات التوزيع الجديدة فرصة كبيرة لشركات الطيران لتطوير منتجاتها وخدماتها بما يعزز التركيز على العملاء. ويمكن لشركات الطيران الآن اتخاذ الخطوات التالية لتصبح شركات تجزئة متطورة تركز على تجربة العملاء، لا سيما مع الدعم المتوفر على امتداد سلسلة القيمة".

وأضاف: "يتيح اعتماد شركات الطيران لنظام العروض والطلبات تقديم عروض جديدة وجذابة تتمحور حول العملاء، وتبسيط تجربة الشراء والسفر بالكامل، ما يوفر للقطاع فرصة مميزة لإحداث تغيير تدريجي في كيفية مزاوله الأعمال".



وفي هذا السياق، قال محمد البكري: "تبرز أهمية تسهيل عملية شراء تذاكر الرحلات الجوية عبر الإنترنت، وإجراء التغييرات الضرورية عند تعديل سير الرحلات أو تعطيل حركة السفر، في مواكبة توقعات العملاء. بالإضافة إلى ذلك، لن تضطر شركات الطيران في عالم قائم على نظام العروض والطلبات بعد الآن إلى الاعتماد على أنظمة مخصصة تتمحور حول المعايير والعمليات القديمة للسفر الجوي، مما يشجع شركات منافسة جديدة على دخول السوق".

ويدعم الاتحاد الدولي للنقل الجوي هذا التحول من خلال تعزيز تطوير معايير القطاع وضمان سهولة الوصول إلى هذه المعايير وأدلة التنفيذ وغيرها من الإمكانيات. ويواصل الاتحاد تعاونه مع جميع الجهات المعنية في سلسلة القيمة لضمان تحديد نقاط الضعف التقنية وتقديم منهجيات جديدة للقطاع حيثما أمكن ذلك.

- الاتحاد الدولي للنقل الجوي -

لمزيد من المعلومات، يُرجى التواصل مع:

قسم العلاقات الخارجية

هاتف: +41227702967

البريد الإلكتروني: corpcomms@iata.org