



ПРЕСС-РЕЛИЗ

Увеличение потребительской ценности авиаперевозок ИАТА призывает к сотрудничеству в целях повышения эффективности

Абу-Даби – Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА) призвала участников авиационной отрасли совместными усилиями повышать потребительскую ценность пассажирских авиаперевозок на всем протяжении маршрута и увеличивать экономическую эффективность отрасли.

"В 2013 году авиакомпании планируют перевезти около 3 млрд. пассажиров. К 2030 году их число удвоится. Развитость сети воздушных сообщений является ключевым компонентом современной экономики. Для удовлетворения растущего спроса потребуются инновации. Мы должны понимать, каковы ожидания клиентов и какие именно услуги представляют для них реальную ценность, чтобы они были готовы их оплачивать. Авиация - это командная работа. Поэтому все участники отрасли должны работать над этой задачей. Турагентства, аэропорты, службы аэронавигации, контролирующие органы, производители товаров и услуг, компании наземного обслуживания, глобальные системы бронирования (*GDS*) и многие другие - все должны совместно работать над тем, чтобы сделать перелет как можно более безопасным, четко организованным и удобным для каждого пассажира," - заявил Тони Тайлер, генеральный директор и президент ИАТА, в обращении к Международному симпозиуму по пассажирским перевозкам, который открылся сегодня в Абу-Даби (Объединенные Арабские Эмираты).

Тайлер выделил три приоритетных области, в которых необходимо сотрудничество, чтобы сделать путешествие более продуманным и открытым для интерактивного взаимодействия с пассажирами:

- упрощение процедур в аэропорте посредством программы *Fast Travel*,
- реализация проекта контрольного пункта *Checkpoint of the Future (CoF)* в интересах безопасности пассажиров,
- развитие новых систем продажи авиабилетов (*New Distribution Capability*) с использованием современных практик розничной торговли.

Fast Travel: В рамках программы *Fast Travel* ИАТА совместно с участниками отрасли внедряет системы самообслуживания. Эти системы позволяют пассажирам лучше управлять прохождением шести основных процедур в аэропорте: регистрация на рейс, регистрация багажа, сканирование проездных документов, посадка, перебронирование рейса и отслеживание багажа. "Глобальное исследование пассажиров ИАТА показывает, что 52% пассажиров готовы распечатывать свои багажные ярлыки дома, а 77% - предпочли бы воспользоваться в аэропорте контрольным пунктом самообслуживания при посадке. *Fast Travel* является ответом на эти и другие пожелания пассажиров, направленные на более широкие возможности контроля над своим путешествием," - пояснил Тайлер.

" Мы рассчитываем на то, что к 2020 году обслуживание пассажиров в аэропортах, включая все процессы от входа в здание аэропорта и до перрона, будет быстрым и четко организованным. Этот процесс должен быть предсказуемым, воспроизводимым, безопасным и единообразным во всем мире. Важным элементом нашего видения является повсеместный максимально простой доступ к сетям *Wi-Fi* в аэропортах. Это позволит перевозчикам обмениваться с пассажирами информацией в режиме реального времени," - рассказал Тайлер. Такое взаимодействие создаст канал, по которому пассажиры смогут получать информацию о дополнительных услугах в путешествии, а также сделает менее неприятными задержки и прочие сбои в работе воздушного транспорта.

CoF: Проект *CoF* предполагает создание сквозного контрольного пункта безопасности, на котором не придется останавливаться, доставать из багажа предметы одежды, емкости с жидкостями или компьютеры. "*CoF* заменит существующий в настоящее время обобщенный подход к спецконтролю на технологию, основанную на оценке рисков. Направляя ресурсы туда, где они больше всего нужны, мы сделаем систему более безопасной и уменьшим неудобства, испытываемые нашими клиентами," - пояснил Тайлер. Согласно Глобальному исследованию пассажиров ИАТА, самой распространенной причиной недовольства пассажиров мерами безопасности является время ожидания в очереди.

Ключевым элементом, необходимым для осуществления целей *CoF*, является использование информации о пассажирах, которая заблаговременно поступает в государственные органы для таможенных и миграционных нужд. Кроме того, могут использоваться добровольные программы раскрытия информации для часто летающих пассажиров. "Обмен информацией о пассажирах - это деликатный вопрос, но проведенное нами исследование пассажиров показало, что почти трое из четырех пассажиров готовы предоставлять государственным органам свои персональные данные, чтобы ускорить процедуру досмотра," - рассказал Тайлер.

CoF внедряется поэтапно. Первоначальный этап направлен на повышение эффективности существующих контрольных пунктов посредством внедрения специальных коридоров для известных пассажиров. Это позволит повысить эффективность на 30%. В настоящее время проводятся испытания отдельных компонентов *CoF*, и Тайлер призвал аэропорты, контролирующие органы в области безопасности и производителей оборудования объединить усилия и определить круг аэропортов-кандидатов для пробной эксплуатации первых *CoF* в 2014 году.

New Distribution Capability. Тайлер также указал на потребность в новых системах продажи авиабилетов (*NDC*), которые позволят отрасли предложить клиентам больший выбор а также обеспечить надежную взаимосвязь авиакомпании с непосредственным потребителем, независимо от канала продажи. "Электронная коммерция изменила сами основы взаимодействия между продавцами и покупателями. Клиенты хотят, чтобы их узнавали, когда они совершают покупки онлайн. И они привыкли получать индивидуальные предложения, основанные на ранее сделанных покупках. Сейчас авиакомпании могут предложить эту модель тем клиентам, кто бронирует билеты непосредственно на их сайтах. Они могут узнавать посетителей, регулярно пользующихся их сайтом, и делать им предложения, основанные на ранее приобретенных билетах, статусе лояльности, эмитенте кредитной карты и иных критериях. Клиенты, в свою очередь, смогут

видеть все дополнительные продукты и услуги, которые авиакомпания может им предложить," - сказал Тайлер.

Примерно 40% объема продаж билетов приходится на долю сайтов авиакомпаний. Остальные билеты продаются опосредованно через агентов, использующих системы *GDS*. В результате, авиакомпания не имеет возможности индивидуализировать свои предложения клиентам. Более того, современная модель направлена исключительно на поиск минимальной цены перелета, что ведет к превращению авиаперелета в расхожий товар, в то время как авиакомпании стараются сделать его инновационным продуктом.

"Авиакомпании пытаются избежать превращения авиационных услуг в обезличенный товар, используя дифференциацию и мерчандайзинговые технологии. Они разрабатывают специальные продукты и услуги, такие как особое меню, упрощенная процедура посадки, более просторные кресла, доступ в залы ожидания. Но агент видит только тарифные коды - *F*, *J*, *Y* и их многочисленные производные, - которые не могут описать все предлагаемые опции. Клиенты хотят большего. Решением является система *NDC*, основанная на открытой платформе *XML*. Она позволит внести инновации в бронирование авиабилетов. Одним из ключевых результатов станет сокращение дистанции между авиакомпанией и клиентами: индивидуальные предложения будут достигать пассажиров даже через агентов," - рассказал Тайлер.

Роль ИАТА заключается в том, чтобы привести отрасль к переходу на новую, современную инфраструктуру, которая предоставит больше способов индивидуализировать предложение, заложит основу для разработки эффективных инструментов для агентов и сократит общие расходы на сбыт. Для этого ИАТА подготовит "дорожную карту" и бизнес-модель *NDC*. "Мы планируем завершить разработку стандартов в следующем году. Затем главным фактором, побуждающим авиакомпании, турагентов, поставщиков товаров и услуг для авиационной отрасли и новых участников к инновациям, станет конкуренция и потребности пассажиров. Через сорок лет после рождения современной парадигмы сбыта у нас появилась возможность совершить революцию в розничных продажах авиабилетов," - сказал Тайлер.

Читать выступление Тони Тайлера

Читать выступление шейха Наяна на Всемирном пассажирском симпозиуме (pdf)

За дополнительной информацией обращаться:

Департамент корпоративных коммуникаций

Тел. +41 22 770 2967

Эл. почта: corpcomms@iata.org

Примечания для редакторов:

- ИАТА (Международная ассоциация воздушного транспорта) представляет около 240 авиакомпаний, на долю которых приходится 84% мировых воздушных перевозок.
- Следите за нашими новостями, специально отобранными для СМИ: <http://twitter.com/iata2press>