

## Жерде қызмет көрсету

### Мобильді тіркеу

2017 жылы Астана мен Алматыдан ұшып шығатын барлық рейс үшін (соның ішінде халықаралық) «Эйр Астана» әуекомпаниясы мобильді отырғызу талондары қызметін ұсынды. Бұл қызмет сонымен бірге Атырау аймақтық әуежайында ішкі рейстер үшін ұсынылды. Қауіпсіздік саласында енгізілген жетілдірулер «Эйр Астана» әуекомпаниясына жолаушыларға әуежайда тексерістен өту кезінде электронды тіркеу жүйесін ұсынуға мүмкіндік берді. Бұл жүйе адами қателік ықтималдылығының азаюын қамтамасыз ететін қағазсыз тіркеу рәсімін жүргізуді мүмкін қылды. Қазан айында жолаушыларды әуежайдағы тексерістен өту рәсімдері кезінде тіркеу заң жүзінде бекітіліп, енді Компания осы жүйені барынша көп облысты қамтитындай кеңейтуді жоспарлауда. Бұдан бөлек, болашақта биометрикалық техноогияларға өту жоспарлануда.

### Бизнес-класс күту залы

2017 жылдың қазанында ішкі рейстермен ұшып шығатын жолаушылар үшін Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайында «Шаңырақ» күту залы қайтадан өз есігін ашты. Жаңартылған интерьерден бөлек, бизнес-зал сонымен бірге жолаушыларға жаңа ас мәзірін ұсынады. Халықаралық рейстермен ұшып шығушы бизнес-класс жолаушылары үшін Компания келесі жылы жеке күту залымен алмастырылатын жаңа терминалдағы VIP-залды ұсынады.

### Бизнес-класс жолаушыларына арналған тіркеу тағандары

2017 жылы жерде қызмет көрсету департаменті бизнес-класс жолаушыларына арналған тіркеу тағандарын жаңартып шықты. Өзге де жетілдірулерге таспадан жасалған қоршауларды қызыл арқаннан жасалған премиум-класс қоршауларымен алмастыру, бизнес-класс тағаны алдындағы қызыл кілемді ұзарту, қол жүгіне арналған тіркеу тағанының жанына жұмсақ орындық қою мен бизнес-класс

тағанын сәйкестендіру үшін қарсы алу белгілерін орнату жатады. Осындай жаңалықтар өткен жылы Skytrax аудиті шеңберінде өз бағасын алды. Келесі жылы жерде қызмет көрсету департаменті дәл осылайша эконом-класс жолаушыларына арналған тіркеу тағандарын жаңартуды жоспарлауда.

### Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайындағы жаңа терминал

2017 жылдың шілдесінде Компания өзінің Астанадан орындалатын барлық рейстерін Нұрсұлтан Назарбаев Халықаралық әуежайының жаңа терминалына көшірді. Жаңа терминал барлық халықаралық стандарттарға жауап береді және Компанияға желілік жолаушы ағынына, яғни оның түйіндік әуежайларының транзиттік әлеуетіне тікелей тәуелді болып келетін қызметінің аясын кеңейтуге мүмкіндік береді. Жаңа терминал Компания тарапынан пайдаланылатын багажды басқару жүйесі, багажды сорттау жүйесі мен жолаушыларды тіркеу жүйесі сияқты бірқатар инновациямен жабдықталған. Жаңа терминалдың өткізу қабілетінің сағатына 1800 жолаушы мен багаждың 1220 бірлігіне тең екенін атап өту маңызды. Әуежайды кеңейту ішкі рейстерге қызмет көрсететін терминал жұмысын жеңілдетіп, ұшулар жиілігін арттыруға мүмкіндік берді. Қазіргі уақытта жерде қызмет көрсету департаменті әуежаймен өткізу қабілетін арттыру бағытында бірлесе жұмыс істеде.

### Алматы: багажды басқару жүйесі

2017 жылдың тамызында Алматы халықаралық әуежайында багажды тиеу мен шығаруға (BRS) кезең-кезеңімен мониторинг жүргізу жүйесі енгізілді. Бұл жүйенің енгізілуі багажды басқару тиімділігін арттырды. Жаңа BRS жүйесі багажды оның тіркеуден өткен уақытынан бастап ұшаққа тиелген уақытына дейінгі аралықтағы барлық уақыт ішінде қадағалап отырады. Жолаушылардың өз багажымен қауышу тиімділігі артып, жаңа технологияның арқасында бүтін багаж транзиттік тасымалдар кезінде бір ұшақтан екінші ұшаққа тез арада жеткізіледі.

### Алматы: транзиттік аумақтың кеңеюі

2017 жылдың қыркүйегінде транзиттік/трансферлік жолаушыларға арналған аумақ 50 м<sup>2</sup> үлкейтілді. Шығу аумағының айналасындағы транзиттік аумақ VIP-зал есебінен 400 м<sup>2</sup> –ге кеңейтілді. Транзиттік аумақты осылайша кеңейту транзиттік жолаушыларға қалаға шығып бара жатқан жолаушылардан бөлінуге мүмкіндік береді. Бұдан бөлек, жаңа транзиттік аумақ әуежайдағы тексеріс аумағы мен екінші Rapiscan қауіпсіздік жүйесі үшін қосымша кеңістікті қамтамасыз етеді. Осы факторлардың барлығы жолаушылардың күту уақытының азаюына септігін тигізеді.

### Алдағы бес жылға арналған жоспарлар

Алдағы жылдары жерде қызмет көрсету департаменті көрсетілетін қызметтер сапасын арттырып, жаңа өнімдер ұсынып,



бірнеше жаңа жобаны іске қосып, Қазақстанда жерде қызмет көрсетудің толыққанды жобасын жасақтауды жоспарлауда. Соның ішінде департамент негізгі түйіндік әуежайларда (Астана мен Алматы) рейстерге өздігінен қызмет көрсетуді, сонымен қатар өзге әуекомпанияларға көрсетілетін қызметтерді жетілдіру бағытындағы жұмысын жалғастырады. Негізгі міндеттер қатарында жолаушылардың өздері мен бағажын өздіктерінен тіркеуге қатысты қызметтерді дамыту, Fast Travel тұжырымдамасының іске қосылуын есепке алғандағы түрлі рәсімдерді жеңілдету мен биометрияны қоса алғандағы жаңа технологияларды іске қосуды атап өтуге болады. Жерде қызмет көрсету департаментінің стратегиялық міндетіне «Эйр Астана» әуекомпаниясының бүтін қазақстандық желісі бойынша әуежайларда өзіне-өзі қызмет көрсету қызметін енгізіп, өз қызметтерінің Орталық Азия, Кавказ бен ТМД елдеріне таралу ауқымын кеңейту есебінен аймақтық көшбасшы орнын иелену жатады. «Эйр Астана» компаниясының бір артықшылығы - оның Қазақстанның жекелеген әуежайларында мұздануға қарсы өңдейтін жеке жабдығын пайдалануға рұқсат беретін, сондай-ақ халықаралық деңгейде танылған стандарттар мен тәжірибелерге сәйкес жерде қызмет көрсету операцияларын оқытуды өткізуге берілген лицензиясы бар жалғыз әуекомпания мәртебесі.

Әрекеттегі инновациялық технологиялар аясын кеңейту алдыңғы қатарлы қызметтер мен өнімдерді енгізуді талап етеді. Дамудың негізгі салалары арасында төмендегілерді атап өтуге болады:

» Жолаушылар мен багаж тасымалы. Транзиттік жолаушыларға арналған арнайы тіркеу бағандары, тұрақты клиенттерді тіркеу, багажды өткізуге арналған арнайы тағандар, өздігінен тіркелу рәсімдерін әрі қарай дамыту, бизнес-класс күту залдарында клиенттерге қызмет көрсету деңгейін жетілдіру, сондай-ақ мүмкіндігі шектеулі жандардың рәсімдерді тездетіп өтуі мен оларға арнайы көмек көрсету.



- » Әуе кемелеріне жерде қызмет көрсету. Рейстер арасында қызмет көрсету уақытын рейстер графигін мүлтіксіз ұстану мақсатында қысқарту, басымдықты багажды өңдеу мен транзиттік багажды ұшақтан алып, тиеудің тездігі.
- » Мұздануға қарсы өңдеу рәсімдері. Әуе кемелерін қозғалтқыштар қосулы кезде мұздануға қарсы өңдеу, мұздануға қарсы өңдеуші сұйықтықты сынауға арналған зертханалық жабдықты орнату, Алматы мен Астанада орталықтандырылған нысандардың құрылысы.
- » Жоғалған багаж. Жолаушылардың жоғалған багажына байланысты мәселелерді шешуде үздік сервис ұсыну мақсатында жоғалған багажды қадағалау мен іздестіру рәсімдерін жетілдіру.
- » Жөнелтілімдерді басқару жүйесінің (DCS, Departure Control System) жеткізушілерімен және Халықаралық әуе көлігі қауымдастығымен (IATA, International Air Transport Association) арадағы биометрикалық паспорттарды енгізу мен жолаушылар жөніндегі алдын ала ақпаратты (API, Advance Passenger Information) жолаушыларды тіркеу құрылғылары мен «Эйр Астана» әуекомпаниясының иммиграциялық талаптары жөніндегі жеке мәліметтер базасына иммиграциялық органдар тарапынан салынатын айыппұлдарды болдырмау мақсатында енгізу бағытындағы жұмыс.

- » Өздігінен тіркелу қызметтерінің қолжетімділігін арттыру мен кезектерді басқаруды оңтайландыруға бағытталған Fast Travel IATA тұжырымдамасын қабылдау.

Fast Travel бағдарламасының негізгі анықтаушы факторларына жолаушыларға жылдамдық пен жайлылықты қамтамасыз ететін өзіне-өзі қызмет көрсету опциялары, сондай-ақ еңбек төлеміне кететін шығындар мен күту уақытын азайта отырып, клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру жатады. Өзіне-өзі қызмет көрсету опциясы кеңейген сайын мобильді құрылғылар төмендегілер үшін жиірек қолданылатын болады:

- » Жолаушыларды тіркеу, тегтерді, штрихкодтар мен тұлғаны растаушы құжаттарды сканерлеу;
- » Өзге өндірістік бөлімдермен байланыста болу үшін оңтайландырылған интерфейсті жерде қызмет көрсету үшін;
- » Қызметкерлер мен жабдық қозғалысын бақылау деңгейін арттыру үшін құрылғы мәртебесін қадағалау және тексеру;
- » Нақты да өзекті ақпаратқа тез арада қол жеткізу.