

3.2

КЛИЕНТТЕРГЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ

“ БІЗДІҢ МАРКЕТИНГТІК СТРАТЕГИЯМЫЗДЫҢ НЕГІЗІ – ДҰРЫС ӨНІМДІ ДҰРЫС КЛИЕНТКЕ ОҒАН ЕҢ ҮЙЛЕСІМДІ ЕТЕ ТҰРА ҰСЫНУ.

Ричард Леджер, Маркетинг және сатулар жөніндегі Вице-президент

Сатулар және маркетинг

Есеп беру жылының ішінде «Эйр Астана» әуекомпаниясы желісін дамытып, жолаушы тасымалы мен нарықтағы жайғасымынан келетін кірістерді арттыру үшін коммерциялық мүмкіндіктерді пайдаланып отырды. Универсиада-2017 (қысқы студенттік ойындар) «Эйр Астана» әуекомпаниясына өз брендин тек ішкі әлеуетті клиенттер арасында ғана емес, ауқымдырақ халықаралық аудитория арасында алға жылжытуға мүмкіндік берді. Бренд танымалдылығын арттыруға бағытталған іс-шаралар баспасөз басылымдарын, радио, сыртқы жарнама мен онлайн-арналарды пайдаланудан құралды.

Көрсетілген әрбір арнадан түсіп отырған кіріс соңғы екі жыл ішінде салыстырмалы түрде тұрақты деңгейде қалып отырды. Халықаралық және ішкі бағыттардағы сатулардың негізгі бөлігі сауда агенттері арқылы (BSP жүйесі арқылы жұмыс істейтін туристік агенттіктер) іске асады және де оларға 2016 жылы халықаралық жолаушы тасымалдарынан түскен кірістің 81 %, ал ішкі жолаушы тасымалдарынан түскен кірістің 78 % тиесілі болды. 2017 жылы туристік агенттіктер арқылы сатылған ішкі бағыттағы тасымалдардан түскен кіріс үлесі 77 % дейін болмашы ғана, яғни 1 пайыздық көрсеткішке төмендеді. Корпоративтік

сайт арқылы жасалатын сатулар көлемі 1 пайыздық көрсеткішке жоғарылап, 9 % құрады.

Туристік агенттіктер арқылы сатылған тасымалдардан келген кіріс көлемі Қазақстаннан тыс желілік сатулардың сенімді деңгейде болуының арқасында (алтыншы дәрежелі әуе еркіндігінің шеңберінде саяхат жасаушы жолаушылар) 1 % жоғарылады. Эйр Астана» компаниясының өз кассалары арқылы жасалатын тікелей сатуларынан келетін кіріс көлемі 2016-2017 жж. аралығында халықаралық бағыттар бойынша 8 %-дан 7 % дейін, ішкі рейстер бойынша 14 %-дан 13 % дейін төмендеді.

Компанияның 2018 жылы (және одан әрі қарай) халықаралық транзиттік тасымалдарды дамыту қажеттілігі себебінен өз кірістерін арттыруды қамтамасыз етуде халықаралық нарықтарға арқа сүйеп отырғандығын ескерсек, халықаралық рейстерге билеттердің туристік агенттіктер арқылы сатылу көлемі бұрынғы деңгейде қалады деп күтілуде. Дегенмен де, Компания мақсаттарының бірі – корпоративтік сайттың пайдаланылу көрсеткішін арттыра отырып, бренд танымалдылығын жоғарылату.

Ішкі рейстерге қатысты алдағы жылдары интернет-сатулардың өсімі мен «Эйр Астана» кассалары мен агенттіктер арқылы





жасалатын сатулар деңгейінің төмендеуі күтілуде. Мобильді құрылғылар көмегімен сату үдерісін жеңілдетуге мүмкіндік беретін жаңартылған әрі жетілдірілген қосымшаны іске қосу мен дербестендірілген сандық маркетингтік платформаны пайдалану үлесін арттыру онлайн-сатулар өсімін ынталанырушы факторларға айналады.

Өзге әуекомпаниялармен арадағы серіктестік қарым-қатынастардың сатулар құрылымындағы рөлі барған сайын артып, осындай серіктес компаниялар үшін де кірістер өсімін, әсіресе, халықаралық маршруттарда қамтамасыз етеді. Код-шеринг және интерлайн-сатулардан түскен кіріс үлесі қазіргі уақытта 2 % төмен болып келеді.

Жазда өткізілген «ЭКСПО-2017» халықаралық көрмесі «Эйр Астана» компаниясына әлемдік нарыққа шығу үшін көптеген мүмкіндік ұсынды. Өкілдіктері, туристік агенттіктер мен туроператорлар, сондай-ақ корпоративтік вебсайты арқылы бүкіләлемдік сатулар жүйесін пайдалана отырып, «Эйр Астана» аталмыш іс-шараны әрі онлайн-ресурстар арқылы, әрі дәстүрлі арналар арқылы алға жылжытты. «Эйр Астана» әуекомпаниясы «Экспо-2017» көрмесінің ресми әуетасымалдаушысы ретінде халықаралық жолаушыларына

10 мыңнан астам кіру билетін ұсынып, көрмеге келушілер санының артуына септігін тигізді. Көрмеде «Эйр Астана» павильонында Компания қызметінің нәтижелері жөнінде «экологиялық таза ұшуларға 15 жыл» атты ақпарат ұсынылды. Көрме қонақтары иммерсивті 5D-кинотеатрында екі жарнамалық фильм көріп, Қазақстан арқылы өтетін халықаралық транзиттік тасымалдардың саяхат уақытын қалайша қысқартып, нәтижесінде қоршаған ортаға келетін зиянның қалайша азаятындығы жөнінде ақпарат алуға мүмкіндік алды.

«Эйр Астана» әуекомпаниясының 2017 жылғы жолаушылар санының өсімі негізінен Қазақстан арқылы өтетін халықаралық транзиттік трафик пен «Экспо» көрмесінің өткізілуіне орай Астана бағытында жолаушы сұранысының артуымен түсіндіріледі. 2017 жылы тасымалданған жолаушыларың жалпы саны өткен жылмен салыстырғанда 12 %, яғни жарты миллион адамға дерлік артып, алғаш рет 1 жылда 4 млн. жолаушы көрсеткішінен асып түсті. Жолаушы тасымалынан түскен кірістердің жалпы көлемі өткен жылдың дәл осындай кезеңімен салыстырғанда 22 %, яғни 33 млрд теңгеден астам сомаға артты. Шет мемлекеттерден Қазақстан

арқылы үшінші елдерге саяхаттаушы транзиттік жолаушылар саны 2016 жылмен салыстырғанда 59 % артып, «Эйр Астана» әуекомпаниясының болашақ дамуы үшін нағыз мүмкіндікке айналды. Осындай нәтижеге транзиттік тасымалдардың бүтін желісі ықпалын тигізіп, ресейлік нарықтың қалпына келуі ең үлкен дәрежеде әсер етті.

Стратегиялық серіктестік

Коммерциялық серіктестік 2017 жылы дамудың маңызды факторы ретінде қалып отырды, алайда Lufthansa әуекомпаниясымен арада жасалған код-шеринг келісімін атап өткен жөн. Жаздың басына қол қойылған бұл келісім Lufthansa бүтін жаһандық жүйесі бойынша Франкфурт-Астана бағытындағы «Эйр Астана» рейсін тоғысу рейсі ретінде пайдаланып, нәтижесінде «Экспо» көрмесінің көптеген қонақтары үшін саяхаттау біршама жеңілдеді. Дәл сол жылы кейінірек «Эйр Астана» гонконгтық Cathay Pacific тасымалдаушысымен код-шеринг келісіміне қол қойды. Оның 2018 жылдың I ширегінде іс жүзінде жүзеге аса бастауынан кейін «Эйр Астана» жолаушылары Сингапур, сондай-ақ австралиялық Сидней, Мельбурн мен Перт қалаларына жеке билеттер алу мүмкіндігіне ие болады.

Сату арналарын дамыту

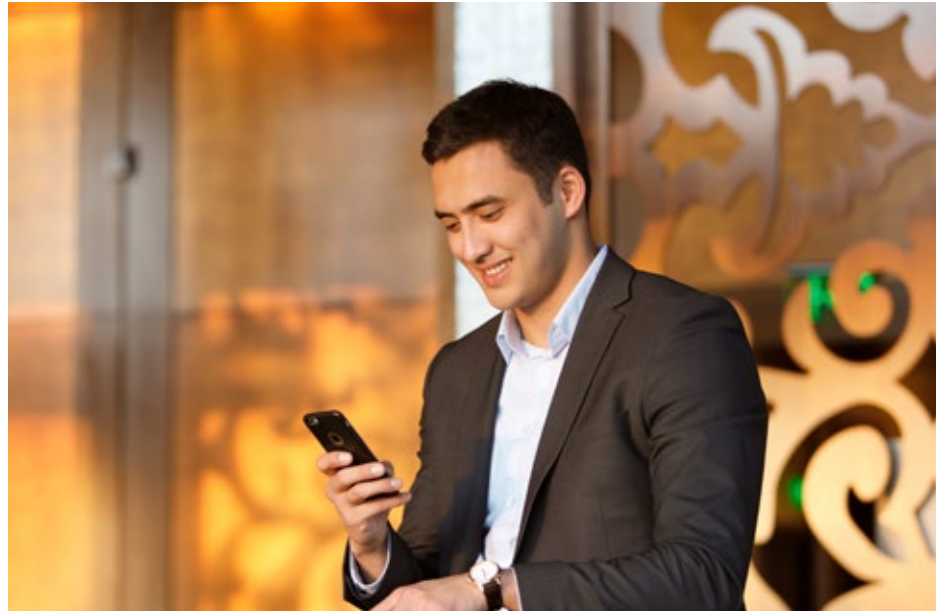
Тікелей сатулар

2017 жылы тікелей сатулар мен клиенттермен арадағы тікелей байланыстар «Эйр Астана» компаниясы үшін маңызын жоғалтқан жоқ. Компания Алматы, Астана, Атырау мен Ақтау сияқты қалалардың орталық аудандарында, сондай-ақ бүтін Қазақстан бойынша билет сату кассаларын пайдаланып, жаңғыртты. Алматы мен Астана қалаларындағы екі негізгі кол-орталық технологиялық тұрғыдан жетілдірілді, соның ішінде Smart аттестация жүйелері мен клиенттермен арадағы онлайн-чат функцияларын атап өтуге болады. Онлайн режимдегі сатуларды есепке алмағанда «Эйр Астана» әуекомпаниясының кассалары 2017 жылы Қазақстандағы жолаушы тасымалынан түскен жалпы кірістің 18 % әкелді.

Онлайн-сатулар

2017 жылы «Эйр Астана» әуекомпаниясының сандық сатуларында да, корпоративтік сайттың онлайн-брондау жүйесі арқылы да, «Эйр Астана» қосымшасы арқылы да әжептәуір өсім байқалды. Сандық сатулар 2017 жылы өткен жылмен салыстырғанда 29 % артып, қазіргі уақытта бүтін жүйе бойынша іске асатын жолаушы тасымалы көлемінің 12 % құрап отыр. Мұндай өсім сайттың қолданылу тұрғысынан ыңғайлылығы жағынан жетілдіріліп, контекстік және өзге де жарнаманың пайдаланылуы, үлестес бағдарламалар мен клиенттердің сатып алушылық дағдылары есебінен қамтамасыз етілді. Сайт бұрынғысынша «Эйр Астана» әуекомпаниясының сатулар стратегиясында өте маңызды орынға ие, себебі онлайн-сатулардың нарықтағы танымалдылығы күн санап артуда.

Алайда онлайн-орта «Эйр Астана» әуекомпаниясы үшін қауіп-қатерлер туғызады, себебі мета-іздеу жүйелері мен әуе билеттерінің құнын салыстыру сайттары клиенттерге тек ұшу ұзақтығы мен бағаға негізделген туристік шешімдерді ұсына отырып, авиацияны коммерциялауға тырысады. Саладағы осы жаһандық үрдіс «Эйр Астана» компаниясын



айналып өтпесе де, 2017 жылы ол жолаушылардың талаптарының бірдей бола бермейтіндігін және барлығының да саяхаттау үшін арзан нұсқаны таңдай бермейтіндігін ескеретін бағдарлама жасақтап, осы жүйеге қарсы тұру мақсатында біраз қадам жасады. Мәселен, MuUpgrade бағдарламасы брондалған және сатып алынған билеттері бар эконом-класс жолаушыларына ұтыс тігіп, билеттерінің класын онлайн-құралды пайдалану арқылы бизнес классқа дейін жоғарылатуға мүмкіндік береді. Сондай-ақ жолаушылар енді орындықтар арасындағы қашықтығы үлкейтілген жайлы орындарды немесе салонның алдыңғы бөлігіндегі орындарды алдын ала таңдай алады. 2018 жылы кірістердің өсуін қамтамасыз ететін тағы бірнеше қосымша өнімді іске қосу жоспарлануда.

Жүк тасымалдарын сату

2017 жылы жүк тасымалдарының сатылу көлемі 2016 жылмен салыстырғанда 20 % өсті. Мұндай өсімге шет елдерден Қазақстан қалаларына ұшып келу кезіндегі транзиттік рәсімдердің оңайлатылуы себеп болды. Бұл үрдіс 2018 жылы сақталады деп күтілуде.

Маршруттық желінің дамуы

2017 жылы «Эйр Астана» әуекомпаниясы Новосибирск пен Екатеринбург (Ресей) қалаларына күнделікті негізде рейстер орындай бастады. Күнделікті рейстер орындау жөніндегі шешім «Эйр Астана» әуекомпаниясының стратегиялық орнымен қамтамасыз етілетін артықшылықтарды транзиттік жолаушы ағынын ұлғайту үшін толығымен пайдалануға мүмкіндік беретін желісінің дамығандық дәрежесін арттыру жөніндегі стратегияның құрамдас бөлігі болды. Бұдан бөлек, «Эйр Астана» әуекомпаниясы Санкт-Петербург, Лондон, Үрімші мен Тегеран қалаларына орындалатын рейстердің жиілігін арттырды. 2017 жылы Компания сондай-ақ екі жаңа маршрут ашты. Оның алғашқысы әрекеттегі Алматы-Дели маршрутын толықтырған және 2026 жылға қарай көлемі жағынан үшінші авиациялық нарыққа айналатын ел мен «Эйр Астана» компаниясының ресейлік, ураиндік және ТМД желісімен арасында байланыстар құруға қажетті сыйымдылықты қамтамасыз еткен Астана – Дели маршруты. Екінші маршрут болса, көміртегі саласы мен «үлкен



европалық аймақты» қолдай отырып, Қазақстанның солтүстік-батысын Еуропа жүрегімен тікелей байланыстыруға мүмкіндік берген Орал- Франкфурт маршруты. «Эйр Астана» әуекомпаниясы сатуларының негізгі бөлігі бұрынғысынша туристік агенттіктер арқылы іске асады, сол себепті жыл бойы нарықтағы үлесімізді ұстап тұрып, арттыру үшін туристік агенттіктерді ынталандыру бағдарламалары мен үлкен көлемдегі сатулармен жұмыс істейтін агенттермен арада топтық және төмендетілген тарифтер жөніндегі келісімдерге отыру сияқты механизмдер пайдаланылды.

Бүкіл әлем бойынша жолаушылар желісі

«Эйр Астана» өз қызметтеріне маркетинг жүргізуден бөлек Қазақстанды әлемдік туристік бағыт ретіндегі танытып жүр. «Эйр Астана» компаниясының 1 ғана доллар тұратын «Стоппер Холидейс» пакеті әлемнің кез келген нүктесіндегі жолаушыны Алматы немесе Астанада аялдама жасап, ұшуын жалғастыруға шақырады. 2017 жылы тек Компания тарапынан демеушілік көрсетілетін аталмыш науқан шеңберінде «Эйр Астана» бәлкім, осындай ұсыныс болмаса,

Қазақстан арқылы саяхат жасағысы келмеуі мүмкін жолаушыларға Қазақстан қонақүйлерінде 10 мың бөлме ұсынды. Бұл бағдарлама артықшылықтары бүтін қонақүй желісі бойынша сезіледі. Бағдарламаның 300 мыңдай мүшесі мен Nomad Club тұрақты клиенттеріне арналған 8 мыңдай элиталық карта иегерлері 2017 жылы оның 10-жылдық мерейтойын атап өтті. Жыл ішінде несие карталарының кобрендинг бағдарламасына тағы бір банк қосылып, серіктестік бағдарламасы бірқатар қазақстандық брендтің қосылуы арқылы кеңейді.

2017 жылы енгізілген маңызды жетілдірулердің бірі қатарында бағдарлама мүшелеріне ұшу алдын өз ұпайларын ұшу класын жоғарылату үшін пайдалану мүмкіндігін алғаш рет ұсыну болды. 2018 жылдың I ширегінде Nomad Club клиенттердің адалдығы мен бағдарламаға қызығушылығын одай сайын арттыру мақсатында ұпай қосудың жетілдірілген жүйесін ұсынады.

Тарифтік топтар

Бұдан бөлек «Эйр Астана» компаниясы 2018 жылдың I ширегінде фирмалық тарифтерді енгізуді жоспарлауда. Яғни, жолаушылар енді билеттерді багаж көлемі, икемділік, лаунджға рұқсат алу немесе салондағы қалайтын орындары сияқты өздерінің арнайы талаптары негізінде сатып ала алатын болады. Әр жолаушының талабы әртүрлі болып келетіндіктен, «Эйр Астана» әуекомпаниясы түрлі опциялардың кеңейтілген таңдауын ұсыну арқылы сатуларының сапасын арттырады. Аталмыш бастама «Эйр Астана» компаниясының бәсекеге қабілеттілігін арттырып, клиенттерінң қажеттіліктерін барынша толықтай қанағаттаныратын болады деп күтілуде. 2018 жылы жаңа қосымшаның іске қосылуымен тығыз байланысты жаңа сандық маркетингтік платформаның арқасында «Эйр Астана» әуекомпаниясы өнім және мерзімге қатысты талаптарға сай келетін дербестендірілген нақты ұсыныстар жасай алатын болады.

Әртарапандырылған өнімдік ұсыныс

Бұл жоба жоспар бойынша кірістердің қосымша модулі мен қалаған орындар таңдауын ұсынадан тұрған еді. MySeat фирмалық қызметінің шеңберінде жолаушылар енді аяқ жайғастырып отыру үшін қосымша кеңістігі бар немесе салонның алдыңғы бөлігінде орналасқан орындарды алдын ала брондай алады. MySeat өнімдерін «Эйр Астана» компаниясының әуежайлардағы және қалалық кассалары, сондай-ақ кол-орталық, корпоративтік сайт, туристік агенттіктер арқылы және тіркеу жүріп жатқан кезде сатып алуға болады. 2018 жылы аталмыш өнімге сондай-ақ жаңа мобильді қосымша арқылы және онлайн тіркеу кезінде қол жеткізуге болады. Алдағы жыл ішінде алдын ала сатып алу арналары арқылы нормадан тыс багаж, борттық Wi-Fi жән туристік сақтандыру сияқты өзге де өнімдер ұсынылатын болады.