

# 3.3

## АҚПАРАТТЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР МЕН ЭЛЕКТРОНДЫҚ БИЗНЕС



«ЭЙР АСТАНА» АЙМАҚТА ИННОВАЦИЯЛАР ЕСЕБІНЕН БӘСЕКЕЛЕСТІК АРТЫҚШЫЛЫҚТЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҰМТЫЛАТЫН ЖЕТЕКШІ ӘУЕКОМПАНИЯ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ. КОМПАНИЯНЫҢ СТРАТЕГИЯЛЫҚ БИЗНЕС-МАҚСАТТАРЫН ҚОЛДАЙ ОТЫРЫП, АТ МЕН ЭЛЕКТРОНДЫҚ БИЗНЕС ДЕПАРТАМЕНТІ БИЗНЕСТІҢ КӨМЕКШІ ЭЛЕМЕНТІ БОЛҒАННАН ГӨРІ ҚОЗҒАУШЫ КҮШІ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ. БІЗДІҢ НЕГІЗГІ МІНДЕТТЕРІМІЗГЕ «ЭЙР АСТАНА»-ҒА БАРЫНША СӘЙКЕС КЕЛЕТІН ТИІСТІ ІТ-ШЕШІМДЕРДІ ПАЙДАЛАНЫП, ЖОҒАРЫ САПАЛЫ ҚЫЗМЕТПЕН ҚАТАР ПАЙДАЛЫ ДА ТИІМДІ АҚПАРАТТЫҚ-ТЕХНОЛОГИЯЛЫҚ ҚЫЗМЕТТІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ.

Чаминдра Ленава, ақпараттық технологиялар мен электрондық бизнесті дамыту жөніндегі Вице-президент

### Коммерциялық қызмет

2017 жылы «Эйр Астана» компаниясының сатулар және маркетинг жөніндегі қызметіне қолдау білдіру үшін бірнеше бастама қолға алынды. Мәселен, тұрақты клиенттерді сыйақылау жүйесі қызмет көрсету ауқымы жетілдірілген қосымша опцияларды ұсынатын заманауи платформаға дейін жетілдірілді. Nomad Club бағдарламасының мүшелері үшін дәл ұшу алдында ұшу класын жоғарылату жөнінде алдын ала ұсыныстар жіберу мен сұрауларды орындау мақсатында жаңа сенімді қосымша жасақталды және олардың көпшілігі бұл бастама үшін ризашылықтарын білдіріп үлгерді. Топтық брондаулар санының өсуімен осындай брондауларды өңдеу үшін жаңа жеке жүйе жасақталды және 2018 жылы оны дамыту жоспарланды. «Эйр Астана» компаниясының жеке өнімі болып табылатын сатуларды басқару жүйесі жаңа нұсқасының шығуымен біршама жаңартылды. Қалаған орынды сатып алу қызметі (MySeat) бірнеше арна

арқылы, «Эйр Астана» әуекомпаниясының кассалары арқылы, тіркеу тағандары, онлайн режимінде және туристік агенттіктер арқылы жүзеге асты. Бұл жоба «Эйр Астана» клиенттеріне қосымша қызметтерді енгізу жөніндегі ең ірі жобалардың біріне айналды.

### Электрондық коммерция

«Эйр Астана» корпоративтік сайты клиенттерімізбен байланысудың негізгі арналарының бірі және бізді Қазақстандағы электронды коммерцияның ең ірі біртұтас платформасына айналдырған басты сату арнасы болып табылады. Сайт онлайн-брондау мн тіркеу, ұшып келулер мен ұшып шығулар, брондау мәліметтерін тексеру және т.б. сияқты қызметтердің кең таңдауын ұсынады. «Эйр Астана» мобильді қосымшасы - алуан түрлі функциялар ұсынатын, саяхаттарды ұйымдастыру сұрақтары бойынша таптырмас қалта көмекшісі болып табылады.

2017 жылы онлайн-сатулар көрсеткіштері көңіл көншітерлік өсім деңгейін көрсете бастады. Сайтқа алғаш рет кірушілер саны өткен жылмен салыстырғанда 17 % өсіп, парақшаларға көз жүгірту көрсеткіші 24 % жоғарылады. Онлайн-сатып алулар саны 24 % артып, қалаған орындардың онлайн сатылуы (MySeat) аса табысты болды.

Сайттың көптеген тараулары, соның ішінде Nomad Club тарауы жетілдірілді. 2017 жылы тек төлем жасау сервисінің жеткізушісін таңдау тұрғысынан емес, сонымен бірге онлайн сатып алуға болатын өнімдер мен қызметтердің таңдауын кеңейту үшін жетілдірілген сатып алу қабілеттілігін ұсыну мақсатында жаңа төлем парақшасы жасақталды. Іске қосылуы 2018 жылға деп жоспарланған сайттың келесі жаңартылуы жолаушыларға төлем валютасын таңдауға мүмкіндік береді. 2017 жылы жолаушыларға билет ұтып алу мүмкіндігін ұсынған онлайн-ойын ұсынылды. Онлайн-науқандар саны да 2016 жылмен салыстырғанда жоғары болды. Мәселен, Астанадағы «Экспо-2017» көрмесіне жол тартқан жолаушыларға осы іс-шараға кіру билеттері ұсынылды. Сонымен қатар



Үндістаннан келе жатқан жолаушыларға көрсетілетін қызмет сапасын арттыру үшін мамандандырылған аймақтық сайт іске қосылды.

2018 жылы жаңа мобильді қосымшаны іске қосу электронды маркетингтің жаңа платформасымен бірге мобильді арналар арқылы электронды сауданың жандануына алып келеді деп күтілуде. Бұдан бөлек, 2018 жылы онлайн-сақтандыру іске қосылады. Жолаушыларға сондай-ақ тіркеуден өткеннен кейін электронды борттық журналдарды жүктеу қызметі қолжетімді болады. Келесі жылы сондай-ақ «Эйр Астана» блогын іске қосу жоспарда бар.

## Қызметкерлер

2017 жылы қызметкерлердің жұмысын сандандыру жөніндегі стратегиялық жоспар шеңберінде бірқатар маңызды кезең тәмамдалды. Мәселен, корпоративтік қызметкерлерге арналған қосымшалардың арасында үздіктердің біріне айналған қызметкерлерге арналған мобильді қосымша (КСАpp) іске қосылды. КСАpp қосымшасымен бір уақытта іске қосылған тағы бір сервис - қызметкерлерге арналған автобус трекері. 2017 жылы іске қосылған оқытуды басқарудың жаңа жүйесі ERP негізіндегі ескі жүйені алмастырды.

Жаңа платформа көптеген мүмкіндіктер ұсынып, қызметкерлерді оқыту мен жетілдіруді басқаруда аса тиімді болып келеді. Қызметкерлерді іріктеу жөніндегі ірі науқандарды қолдау мақсатында өткен жылы жаңа рекрутингтік сайт іске қосылып, ол 2018 жылы қызметкерлерді басқарудың жаңа жүйесін енгізу шеңберінде жетілдірілетін болады. 2017 жылы қызметкерлердің іссапарларына арналған KCFly жүйелі түрде жаңартылып, оның жаңа нұсқасы шықты. Сонымен бірге қызметкерлердің қатысушылық деңгейін арттыруға бағытталған инновациялық функциялардан құралған жаңа қызметтік аттестация жүйесі таныстырылды. 2018 жылы қызметкерлердің жетістіктерін тек аттестация барысында ғана емес, жыл бойы танып отыруға арналған ультразаманауи шешім енгізіледі.

## Функционалды үдерістер

2017 жылы орталық басқару жүйесі мен оқыс оқиғаларды басқару жүйесі үшін де жаңа нұсқалар жасақталды. Корпоративтік құжат айналымы үшін электронды қолтаңбаларды пайдалана отырып, жаңа платформа енгізілді. Құжаттарды басқарудың бұл жүйесі 2018 жылы «Эйр Астана» бизнес үдерістерін оңтайландыру үшін кеңейтілетін

болады. Ангарлар жүйесін басқару жүйесі жасақталды. «Эйр Астана» әуекомпаниясының функционалды валютасының қазақстандық теңгеден АҚШ долларына өзгертілуі өте қысқа мерзімде іске асырылған маңызды жоба болды. 2017 жылы тәмамдалған IT-нфрақұрылымының негізгі жобасы Астанадағы жаңа ангарлық және кеңселік кешендер үшін жаңа ақпараттық-технологиялық инфрақұрылымды жасақтаумен байланысты болды. IT-инфрақұрылымы саласында 2017 жылы іске асырылған өзге де жобалар қатарында жаңа желіаралық экран жобасы, желіні кеңейту жөніндегі жобалар мен парольдерді басқаруға арналған өз-өзіне қызмет көрсету порталы бар.

2018 жылы тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесі енгізілетін болады. Компания сондай-ақ 2018 жылы ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі ISO27001 сертификатына қол жеткізуді жоспарлауда және ол алдағы жылдың негізгі жобасына айналады.

### «Электрондық коммерцияда қауіпсіз транзакциялар жүргізгендігі үшін берілетін марапат»

Интернет арқылы жүргізілетін сатуларын өсіре отырып, әуекомпания сонымен бірге алаяқтық деңгейін толығымен жойды десе болады. «Эйр Астана» «Электрондық коммерцияда қауіпсіз транзакциялар жүргізгендігі үшін берілетін марапат» атты Visa Kazakhstan сыйлығына ұсынылды. Мұндай сый-сыяпат ең алдымен алаяқтық ықтималдылығының толығымен жойылғандығымен түсіндіріледі. Әуекомпания үшін онлайн-сатулар көлемінің сақталып, қарқынының жоғарылауына қарамастан 2017 жылы іске асқан онлайн-транзакциялар үшін кері төлемдер жасау қажеттілігі болған жоқ.