

Наземное обслуживание

Мобильная регистрация

В 2017 году для всех рейсов (в том числе международных) из Астаны и Алматы авиакомпания «Эйр Астана» предложила услугу мобильных посадочных талонов. Данная услуга также была предоставлена в региональном аэропорту Атырау для внутренних рейсов. Внедренные усовершенствования в области безопасности позволили авиакомпании «Эйр Астана» предложить электронную систему регистрации пассажиров во время прохождения процедур досмотра в аэропорту. Данная система дала возможность ввести безбумажную процедуру регистрации, обеспечивающую, помимо прочего, уменьшение вероятности человеческой ошибки. В октябре регистрация пассажиров во время процедур досмотра в аэропорту была закреплена в законе, и Компания планирует расширить данную систему для охвата большего количества областей. Кроме того, в будущем планируется переход к биометрическим технологиям.

Зал ожидания бизнес-класса

В октябре 2017 года для пассажиров, вылетающих внутренними рейсами, в Международном аэропорту Нурсултан Назарбаев вновь открылся зал ожидания «Шанырак». Помимо обновленного интерьера, бизнес-зал также предлагает пассажирам новое меню. Для пассажиров бизнес-класса, вылетающих международными рейсами, Компания предлагает VIP-зал в новом терминале, который в следующем году будет заменен частным залом ожидания.

Стойки регистрации для пассажиров бизнес-класса

В 2017 году департамент по наземному обслуживанию провел реконструкцию стоек регистрации для пассажиров бизнес-класса. Прочие усовершенствования включают замену ленточных ограждений ограждениями премиум-класса с красным канатом, удлинение красного ковра перед стойкой бизнес-класса, установку пуфика рядом со стойкой

регистрации для ручной клади и установку приветственных знаков для идентификации стойки бизнес-класса. Данные нововведения были в прошлом году оценены в рамках аудита Skytrax. В следующем году департамент по наземному обслуживанию также планирует модернизировать стойки регистрации пассажиров экономкласса.

Новый терминал в Международном аэропорту Нурсултан Назарбаев

В июле 2017 года Компания перевела все свои международные рейсы, осуществляемые из Астаны, в новый терминал Международного аэропорта Нурсултан Назарбаев. Новый терминал отвечает всем международным стандартам и позволит Компании расширить свою деятельность, которая напрямую зависит от сетевого пассажиропотока, то есть транзитного потенциала узловых аэропортов Компании. Новый терминал оснащен рядом используемых Компанией инноваций, включая среди прочего систему управления багажом, систему сортировки багажа и систему регистрации пассажиров. Не менее важно, что пропускная способность нового терминала составляет около 1 800 пассажиров и 1 220 единиц багажа в час. Расширение аэропорта помогло разгрузить терминал, обслуживающий внутренние рейсы, и увеличить частоту полетов. В настоящее время департамент по наземному обслуживанию сотрудничает с аэропортом в целях увеличения пропускной способности.

Алматы: система управления багажом

В августе 2017 года в Международном аэропорту Алматы была внедрена система поэтапного мониторинга погрузки и разгрузки багажа (BRS) в сотрудничестве с наземными службами Компания. Внедрение системы повысило эффективность управления багажом. Новая система BRS отслеживает багаж в течение всего времени его нахождения в аэропорту, с момента регистрации до момента погрузки на самолет. Эффективность получения багажа пассажирами возрастает, и благодаря новой технологии весь багаж быстро транспортируется с самолета на самолет в случае транзитных перелетов.

Алматы: расширение транзитной зоны

В сентябре 2017 года зона для транзитных/трансферных пассажиров была увеличена до 50 кв. м. В районе выхода транзитная зона была расширена на 400 кв. м за счет VIP-зала. Такое расширение транзитной зоны помогает транзитным пассажирам отделиться от пассажиров, выходящих в город. Кроме того, новая транзитная зона обеспечивает дополнительное пространство для зоны досмотра и для второй системы безопасности Rapiscan в аэропорту. Все эти факторы способствуют сокращению времени ожидания пассажиров.

Планы на ближайшие пять лет

В последующие годы департамент по наземному обслуживанию планирует продолжить повышать качество ока-



зываемых услуг, представить новые продукты, реализовать несколько крупных проектов и создать полноценную систему наземного обслуживания в Казахстане. В частности, департамент продолжит работу по усовершенствованию самостоятельного обслуживания рейсов в основных узловых аэропортах (Астана и Алматы), а также услуг, оказываемых другим авиакомпаниям. Основные задачи включают развитие услуг по самостоятельной регистрации пассажиров и багажа, упрощение различных процедур, включая реализацию концепции Fast Travel, и внедрение новых технологий, включая биометрию.

Стратегической задачей департамент по наземному обслуживанию является обеспечение самостоятельного наземного обслуживания по всей казахстанской сети авиакомпании «Эйр Астана» и занятие позиции регионального лидера за счет расширения своих услуг на другие страны Центральной Азии, Кавказа и СНГ. Одним из преимуществ Компания является ее статус единственной авиакомпании, имеющей лицензию на эксплуатацию собственного противообледенительного оборудования в отдельных аэропортах Казахстана, а также на проведение обучения наземным операциям в соответствии с признанными на международном уровне стандартами и практиками.

Расширение существующих инновационных технологий потребует внедрения передовых услуг и продуктов. Среди ключевых областей развития можно назвать следующие:

- » Перевозка пассажиров и багажа. Специальные стойки регистрации для транзитных пассажиров, регистрация постоянных клиентов, специальные стойки для сдачи багажа, дальнейшее развитие процедур самостоятельной регистрации, усовершенствование клиентского обслуживания в залах ожидания бизнес-класса, а также ускоренное прохождение процедур и специальная помощь для лиц с ограниченными возможностями.



- » Наземное обслуживание воздушных судов. Сокращение времени межрейсового обслуживания для точного соблюдения графика рейсов, обработка приоритетного багажа и быстрая разгрузка-погрузка транзитного багажа.
 - » Противообледенительные процедуры. Противообледенительная обработка воздушных судов при работающих двигателях, установка лабораторного оборудования для тестирования противообледенительной жидкости, строительство централизованных объектов в Алматы и Астане.
 - » Утерянный багаж. Совершенствование процессов отслеживания и розыска утерянного багажа для обеспечения сервиса высочайшего качества в решении вопросов с утерянным багажом пассажиров.
 - » Работа с поставщиками системы управления отправлениями (DCS, Departure Control System) и Международной ассоциацией воздушного транспорта (IATA, International Air Transport Association) по внедрению биометрических паспортов и введению предварительной информации о пассажирах (API, Advance Passenger Information) в устройства регистрации пассажиров и в собственную базу данных иммиграционных требований авиакомпании «Эйр Астана» во избежание штрафов иммиграционных органов.
 - » Принятие концепции Fast Travel IATA, направленной на расширение доступа к услугам самостоятельной регистрации и оптимизацию управления очередями.
- Основными определяющими факторами программы Fast Travel являются опции самообслуживания, обеспечивающие скорость и удобство пассажиров, а также повышение качества обслуживания клиентов с одновременным сокращением затрат на оплату труда и времени ожидания. С расширением самообслуживания все чаще будут использоваться мобильные устройства:
- » для регистрации пассажиров, сканирования бирок, штрихкодов и документов, удостоверяющих личность;
 - » наземного обслуживания с оптимизированным интерфейсом для связи с другими производственными отделами;
 - » отслеживания и проверки статуса устройств для повышения контроля передвижений персонала и оборудования;
 - » быстрого получения точной и актуальной информации.