

3.3

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЗНЕС



«ЭЙР АСТАНА» ЯВЛЯЕТСЯ ВЕДУЩЕЙ АВИАКОМПАНИЕЙ В РЕГИОНЕ, СТРЕМЯЩЕЙСЯ ОБЕСПЕЧИТЬ КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО ЗА СЧЕТ ИННОВАЦИЙ. ПОДДЕРЖИВАЯ СТРАТЕГИЧЕСКИЕ БИЗНЕС-ЦЕЛИ КОМПАНИИ, ДЕПАРТАМЕНТ IT И ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА ЯВЛЯЕТСЯ СКОРЕЕ ДВИЖУЩЕЙ СИЛОЙ, ЧЕМ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫМ ЭЛЕМЕНТОМ БИЗНЕСА. НАШИМИ КЛЮЧЕВЫМИ ЗАДАЧАМИ ЯВЛЯЮТСЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СООТВЕТСТВУЮЩИХ IT-РЕШЕНИЙ, НАИЛУЧШИМ ОБРАЗОМ ПОДХОДЯЩИХ ДЛЯ «ЭЙР АСТАНА», И ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕНТАБЕЛЬНОЙ И ЭФФЕКТИВНОЙ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НАРЯДУ С ВЫСОКИМ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Чаминдра Ленава, Вице-президент по информационным технологиям и развитию электронного бизнеса

Коммерческая деятельность

В 2017 году было реализовано несколько инициатив в поддержку планов авиакомпании в области продаж и маркетинга. Например, система премирования пассажиров была модернизирована до современной платформы, предлагающей дополнительные усовершенствования обслуживания. Было разработано функциональное приложение, предоставляющее возможности для активных маркетинговых предложений и повышения класса перелета непосредственно перед вылетом для членов программы Nomad Club, многие из которых выразили свою признательность за данную инициативу.

С увеличением числа групповых бронирований была разработана собственная новая система для обработки таких бронирований. В 2018 году планируется ее дальнейшее расширение. Система управления продажами, являющаяся собственным продуктом авиакомпании

«Эйр Астана», прошла существенную модернизацию с выпуском новой версии. Услуга покупки предпочтительного места (MySeat) была реализована по нескольким каналам: через собственные офисы продаж авиакомпании «Эйр Астана», стойки регистрации, в режиме онлайн и через туристические агентства. Данный проект стал одним из крупнейших проектов по внедрению вспомогательных услуг для клиентов авиакомпании «Эйр Астана».

Электронная коммерция

Корпоративный веб-сайт авиакомпании «Эйр Астана» является одним из основных каналов связи с клиентами Компании, а также главным каналом прямых продаж, благодаря чему Компания стала крупнейшей в Казахстане единой платформой электронной коммерции. Сайт предлагает широкий спектр услуг, включая онлайн-бронирование и регистрацию, информацию о прилетах и вылетах, проверку деталей бронирования

и др. Мобильное приложение «Эйр Астана» — это настоящий карманный помощник по вопросам организации путешествий, предлагающий множество различных опций.

В 2017 году показатели онлайн-продаж продолжили демонстрировать впечатляющий рост. Количество новых посетителей сайта выросло на 17 % по сравнению с предыдущим годом, а просмотры страниц увеличились на 24 %. Количество онлайн-покупок увеличилось на 29 %, а онлайн-продажи предпочтительных мест (MySeat) были чрезвычайно успешны.

Были улучшены многие разделы сайта, включая раздел Nomad Club. В 2017 году была разработана новая страница оплаты в целях предложения улучшенных покупательских возможностей не только с точки зрения выбора поставщика платежного сервиса, но и для расширения ассортимента продуктов и услуг, которые можно приобрести онлайн. Следующее обновление сайта, запуск которого запланирован на 2018 год, позволит пассажирам выбирать валюту платежа. В 2017 году вниманию



пассажирам была представлена онлайн-игра, предоставляющая игрокам возможность выиграть билеты. Количество онлайн-акций также увеличилось по сравнению с 2016 годом. Например, пассажирам авиакомпании «Эйр Астана», направляющимся на выставку «Экспо-2017» в Астане, предлагались входные онлайн-билеты на данную выставку. И наконец, для повышения качества обслуживания пассажиров из Индии был запущен специализированный региональный сайт.

Ожидается, что запуск нового мобильного приложения в 2018 году вместе с новой платформой электронного маркетинга приведет к активизации электронной торговли через мобильные каналы. Кроме того, в 2018 году будет запущено онлайн-страхование. Пассажирам также будет доступна новая онлайн-услуга по скачиванию электронных бортовых журналов после прохождения регистрации. В следующем году также планируется запустить блог авиакомпании «Эйр Астана».

Персонал

В 2017 году в рамках стратегического плана по автоматизации деятельности процессов управления персоналом был завершен ряд значимых этапов. Например, было запущено мобильное приложение для сотрудников (КСApp),

включающее множество различных функций, сделавших его одним из лучших мобильных приложений для корпоративных сотрудников. Еще одним сервисом, запущенным одновременно с КСApp, стал трекер автобуса для сотрудников. Новая система управления обучением, запущенная в 2017 году, заменила старую систему на основе ERP. Новая платформа предлагает обширные возможности и чрезвычайно эффективна в управлении обучением и развитием персонала.

Для поддержки крупных кампаний по набору персонала в прошлом году был запущен новый рекрутинговый сайт, который будет усовершенствован в 2018 году в рамках внедрения новой системы управления персоналом. В рамках регулярных обновлений приложения для командировок персонала KCFly в 2017 году была выпущена новая версия. Был также представлен новый выпуск системы оценки персонала, включивший в себя инновационные функции, направленные на повышение уровня вовлеченности персонала. В 2018 году будет внедрено ультрасовременное решение для признания заслуг сотрудников в течение всего года, а не только в процессе ежегодной оценки персонала.

Функциональные процессы

В 2017 году были разработаны новые версии как для системы центрального управления, так и для системы управления инцидентами. Была внедрена новая платформа для корпоративного документооборота с использованием электронных подписей. Данная система управления документами будет расширена для оптимизации бизнес-процессов авиакомпании «Эйр Астана» в 2018 году. Была разработана система управления деятельностью ангаров. Изменение функциональной валюты авиакомпании «Эйр Астана» с казахстанского тенге на доллар США явилось значимым проектом, который был успешно выполнен в очень сжатые сроки. Основной проект IT-инфраструктуры, заверченный в 2017 году, был связан с созданием информационно-технологической инфраструктуры для нового ангарного и офисного комплекса в Астане. Другие проекты в области IT-инфраструктуры, реализованные в 2017 году, включали новый проект межсетевое экрана, проекты расширения сети и портал самообслуживания для управления паролями.

В 2018 году будет внедрена система корпоративного управления рисками. Компания также планирует получить в 2018 году сертификат ISO 27001 по информационной безопасности, что станет основным проектом года.

«Награда за проведение безопасных транзакций в электронной коммерции»

Увеличивая продажи через Интернет, авиакомпания в то же время смогла снизить уровень мошенничества до нуля. «Эйр Астана» была номинирована на премию Visa Kazakhstan «Награда за проведение безопасных транзакций в электронной коммерции». Признание было обусловлено в первую очередь полным искоренением мошенничества. Авиакомпания не пришлось проводить возвратные платежи за онлайн-транзакции, совершенные в 2017 году, несмотря на сохранение и ускорение темпов роста онлайн-продаж.