

2.4

ОБЗОР СТРАТЕГИИ

В 2017 ГОДУ СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ КОМПАНИИ «ЭЙР АСТАНА» УТВЕРДИЛ ДЕСЯТИЛЕТНИЙ СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ПЛАН В СООТВЕТСТВИИ СО СТРАТЕГИЧЕСКИМИ ПРИОРИТЕТАМИ КОМПАНИИ. СТРАТЕГИЯ ОПРЕДЕЛЯЕТ МИССИЮ, ВИДЕНИЕ, СТРАТЕГИЧЕСКУЮ ЦЕЛЬ И СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ, КОТОРЫЕ СООТВЕТСТВУЮТ ТЕКУЩЕМУ СОСТОЯНИЮ И ПЕРСПЕКТИВАМ РАЗВИТИЯ АВИАЦИОННОЙ ОТРАСЛИ.

Новая десятилетняя стратегия (2017–2026 годы) направлена на открытие новой фазы роста за счет ускорения расширения деятельности на международных рынках при одновременной оптимизации затрат и сохранения позиции стыковочного узла между Европой и Азией. Компания намерена удвоить численность парка воздушных судов в течение следующего десятилетия и стать ведущим региональным перевозчиком в Центральной Азии.

В долгосрочной перспективе дальнейшее развитие Компании будет достигнуто в контексте следующих стратегических направлений.

1

Рост

2

Возможности наземной поддержки

3

Ориентация на клиента

4

**Развитие
персонала**

5

**Инновации
и технологии****Перспективы**

Экономика Казахстана в 2017 году продемонстрировала признаки оживления, в основном благодаря превзошедшим ожидания результатам в нефтяном секторе и восстановлению мировых цен на нефть. Это, в свою очередь, оказало положительное влияние на национальную валюту – тенге, – которая с момента кризиса продолжала дорожать.

На таком обнадеживающем макроэкономическом фоне пассажиропоток Компании в 2017 году увеличился на 12 % по сравнению с прошлым годом. В течение года Компания достигла значительного прогресса по всем стратегическим приоритетам и внедрила ряд инициатив, направленных на сокращение издержек и повышение операционной

эффективности по всем направлениям деятельности. Ожидается, что в 2018 году при стабильном экономическом росте в большинстве регионов отрасль будет работать на пиковых или почти пиковых мощностях, а издержки, связанные с расходами на топливо, аэропортовыми и иными расходами и расходами на персонал, будут находиться под давлением. В этой связи в ближайшем будущем ключевой задачей авиакомпании «Эйр Астана» станет контроль затрат при одновременной поддержке высоких стандартов качества.

В 2017 году «Эйр Астана» продолжила реализацию различных проектов, направленных на усовершенствование бизнес-процессов и оптимизацию затрат Компании.

Рост

Стратегические приоритеты



Расширение парка воздушных судов с 32 до 64 и, соответственно, значительное увеличение провозных емкостей

Компания получила первый самолет Airbus A321 NEO. Компанией подписан договор операционного лизинга на шесть самолетов семейства Airbus A320 NEO с поставками в 2019-2020 годах. Подтвержден заказ на пять новых региональных самолетов Embraer E190-E2 следующего поколения (операционный лизинг) с поставками начиная с 2018 года.



Увеличение пассажиропотока, включая транзитные перевозки (пассажиропоток шестой степени свободы воздушного пространства)

Общее количество пассажиров увеличилось на 12 %, то есть почти на 0,5 млн пассажиров, впервые превысив показатель в 4 млн пассажиров в год. Провозные емкости Компании, измеряемые в предельных пассажиро-километрах, выросли на 6,9 %, до 13,59 млрд ППКМ, в основном за счет увеличения частоты выполнения рейсов по международным направлениям. Пассажиропоток шестой степени свободы воздушного пространства увеличился на 58 % по сравнению с предыдущим годом. В настоящее время маршруты в Новосибирск и Екатеринбург обслуживаются ежедневными рейсами. Увеличена частота рейсов в Бангкок, Пекин, Дубай, Стамбул, Лондон, Москву, Омск, Сеул, Санкт-Петербург, Ташкент, Тбилиси и Урумчи.



Расширение маршрутной сети

Компания открыла три новых маршрута: Астана – Дели, Астана – Киев, Уральск – Франкфурт, два из которых выполняются из аэропорта Астаны. Частота рейсов была увеличена в целом на 27 % по 25 маршрутам, большая часть которых осуществляется из Астаны. «Эйр Астана» осуществила продвижение двух крупных международных мероприятий – выставки «Экспо-2017» и Универсиады-2017, которые предоставили Компании прекрасную возможность продвижения своего бренда не только на оптимистично настроенном внутреннем рынке, но и для более широкой международной аудитории.

Возможности наземной поддержки

Стратегические приоритеты



Продолжение развития двух крупных узловых аэропортов Компании в Астане и Алматы с основным акцентом на росте в Астане

В аэропорту Астаны был открыт новый терминал, что сделало его крупнейшим аэропортом Центральной Азии с пропускной способностью до 8,2 млн пассажиров в год и площадью 47 тыс. кв. м.

С октября 2017 года для пассажиров внутренних рейсов был открыт зал ожидания бизнес-класса «Шанырак».



Развитие инженерных мощностей Компании и строительство авиационно-технического центра в Астане

В 2017 году завершено строительство собственного авиационно-технического центра в аэропорту Астаны, ввод которого в эксплуатацию ожидается в I квартале 2018 года.

Ориентация на клиента

Стратегические приоритеты



Бортовое обслуживание

16 самолетов были оснащены системами RAVE IFE (возможность стриминговой передачи), которые обеспечили пассажирам как внутренних, так и международных рейсов доступ к широкому спектру развлечений на борту.

Для пассажиров в трех самолетах модели Boeing 767 стал доступен выход в Интернет.

Был разработан новый дизайн одеял, пледов, подголовников и наволочек для подушек с традиционными национальными элементами.

Развитие персонала

Стратегические приоритеты



Создание привлекательного бренда для привлечения талантливых молодых специалистов

В 2017 году «Эйр Астана» запустила свою кампанию «Примерь мечту», направленную на поиск, привлечение и обучение новых сотрудников по всей стране.



Совершенствование процедур аттестации персонала для оценки и развития навыков сотрудников

Еще восемь пилотов, которые начали обучение во время первого набора по программе Ab Initio в 2008 году, получили повышение до звания капитана.



Совершенствование корпоративной культуры и внедрение высоких профессиональных стандартов

В соответствии с политикой Компании, направленной на развитие навыков и знаний своих сотрудников, «Эйр Астана» продолжила проводить корпоративные программы обучения, включая вводные и ориентационные тренинги, а также семинары для менеджмента.

Компания определила точные компетенции и навыки, которые потребуются пилотам, для того чтобы соответствовать лучшим международным стандартам.

Были разработаны новые процедуры оценки персонала.

В Компании создана корпоративная Академия обучения, которая в настоящее время готовит специалистов в области авиации, включая пилотов, бортпроводников, инженеров и иных специалистов в сфере гражданской авиации, на уровне, соответствующем стандартам EASA.

Инновации и технологии

Стратегические приоритеты



Эволюция в качестве лучшей авиакомпании региона с точки зрения информационных технологий

«Эйр Астана» установила систему Rockwell Collins / Inmarsat GX Aviation на свой парк самолетов модели Boeing 767, разработанную для обеспечения доступа к широкополосной сети, предлагающей беспрецедентную скорость, надежность и стабильность.

На 16 самолетах Компании была установлена модифицированная стриминговая система IFE (теперь в целом на 22 самолетах Компании).

Автоматизированы процессы управления персоналом (включая приложение KСApp, новую систему управления обучением, новую электронную базу данных, систему оценки персонала и т. п.).

Для всех рейсов (в том числе международных) из Астаны и Алматы была предоставлена услуга мобильных посадочных талонов.



Развитие технологий продаж Компании

В 2017 году цифровые продажи выросли на 29 % по сравнению с 2016 годом и на данный момент составляют 12 % от общего объема продаж пассажирских перевозок по всей сети. Такое увеличение было обеспечено за счет сочетания усовершенствований в области повышения удобства использования сайта, рекламы, аффилированных программ и покупательских привычек клиентов.

Были усовершенствованы многие модули корпоративного веб-сайта «Эйр Астана», включая Nomad Club.

Услуга покупки предпочтительного места (MySeat) была реализована по нескольким каналам: через кассы Компании, стойки регистрации, онлайн и туристические агентства.

Система Программы премирования пассажиров была модернизирована до современной платформы, предлагающей дополнительные усовершенствования обслуживания.