
Είκοσι χρόνια συμπλήρωσε η Star Alliance. Οι ψηφιακές τεχνολογίες στο επίκεντρο της νέας στρατηγικής

2017/05/14 11:07 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Η Star Alliance επέστρεψε στη Φρανκφούρτη, τον τόπο όπου «γεννήθηκε», για να γιορτάσει τα 20 χρόνια που «Συνδέει Ανθρώπους και Πολιτισμούς».

Για την επόμενη δεκαετία, η Συμμαχία ανακοίνωσε μία στρατηγική αξιοποίησης της ψηφιακής τεχνολογίας για την περαιτέρω βελτίωση της ταξιδιωτικής εμπειρίας των πελατών του δικτύου Star Alliance.

Το Ανώτατο Διοικητικό Συμβούλιο της Star Alliance, που αποτελείται από τους Διευθύνοντες Συμβούλους των 28 αεροπορικών εταιρειών – μελών της Συμμαχίας, θα πραγματοποιήσει τη θερινή του συνεδρίαση στη Φρανκφούρτη, στις 14 Μαΐου, κατά τη διάρκεια της οποίας, οι Διευθύνοντες Σύμβουλοι θα ενημερωθούν σχετικά με την πρόοδο του τρέχοντος επιχειρηματικού σχεδίου για τη μελλοντική στρατηγική της Συμμαχίας.

Η συνάντηση λαμβάνει χώρα ακριβώς 20 χρόνια από την ημέρα που τα ιδρυτικά της μέλη –Air Canada, Lufthansa, Scandinavian Airlines, THAI και United– αιφνιδίασαν τον κλάδο των αερομεταφορών με την ανακοίνωση της συνεργασίας τους για τον σχηματισμό της πρώτης παγκόσμιας αεροπορικής συμμαχίας στην ιστορία.

«Οι ιδρυτές μας είχαν ένα μεγάλο όραμα το 1997», δήλωσε ο κ. Jeffrey Goh, ο οποίος ανέλαβε τη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου της Star Alliance τον Ιανουάριο του τρέχοντος έτους.

«Από εκείνη τη στιγμή και έπειτα, η Star Alliance προοριζόταν να γίνει μία δύναμη που θα καθόριζε την καινοτομία στον τομέα των αερομεταφορών.

Αυτό το έχουμε καταφέρει τα τελευταία 20 χρόνια, προσπαθώντας διαρκώς να ανταποκριθούμε στο αρχικό όραμα ενός παγκοσμίου δικτύου που είναι αρμονικά συντονισμένο με στόχο τα διεθνή ταξίδια».

Η Συμμαχία εισέρχεται πλέον στην τρίτη δεκαετία της, έχοντας να επιδείξει ένα ισχυρό και ολοκληρωμένο δίκτυο που **εξυπηρετεί περισσότερους από 1.300 προορισμούς σε 191 χώρες.**

Η συνδεσιμότητα συνεχίζει να επεκτείνεται από τις εταιρείες-μέλη της Συμμαχίας, τα οποία εισάγουν νέα δρομολόγια και αυξάνουν τη συχνότητά τους, ενώ το εύρος του δικτύου θα μεγαλώσει περαιτέρω μέσω της προσθήκης τοπικών και περιφερειακών αερογραμμών, με τη βοήθεια του προγράμματος Connecting Partner.

Στο πλαίσιο αυτό, η ξεκάθαρη στρατηγική εστίαση της Star Alliance έχει μετατοπιστεί από την επέκταση του δικτύου, στην παροχή μίας άνετης εμπειρίας στους πάνω από 14 εκατομμύρια ετήσιους πελάτες της Συμμαχίας, των οποίων οι πτήσεις συνδέονται μέσω των εταιρειών-μελών μας.

Οδεύοντας προς το μέλλον, οι ψηφιακές τεχνολογίες θα βρίσκονται στο επίκεντρο αυτής της στρατηγικής.

«Η πρόσβαση στην άμεση ενημέρωση και στις πληροφορίες online, σχεδόν από οπουδήποτε στον πλανήτη, έχει αλλάξει αμετάκλητα τις προσδοκίες των πελατών κατά τη διάρκεια των ταξιδιών τους», δήλωσε ο κ. Pedro Heilbron, Διευθύνων Σύμβουλος της Cora Airlines και νυν Πρόεδρος του Ανώτατου Διοικητικού Συμβουλίου της Star Alliance.

«Οι επιβάτες θέλουν να έχουν τον πλήρη έλεγχο του ταξιδιού τους στα χέρια τους. Αυτό σημαίνει πλήρη πρόσβαση σε μία πληθώρα πληροφοριών, αλλά και τη δυνατότητα να μπορούν να τις προσαρμόζουν στις δικές τους ιδιαίτερες απαιτήσεις. Η παροχή αυτού του είδους υπηρεσιών στους σημερινούς “ψηφιακούς” ταξιδιώτες είναι που βρίσκεται στο επίκεντρο της στρατηγικής μας ».

Η υποδομή τεχνολογιών πληροφορικής που η Συμμαχία έχει θέσει σε εφαρμογή τα τελευταία χρόνια, έχει επιτρέψει την καλύτερη ενσωμάτωση των υπηρεσιών του συστήματος υποστήριξης (backend) μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών-μελών.

Με αυτό το σύστημα πλέον σε εφαρμογή, **μπορούμε να αρχίσουμε να οικοδομούμε και να προσφέρουμε ψηφιακές υπηρεσίες.**

Η νέα υποδομή τεχνολογιών πληροφορικής έχει ήδη, για παράδειγμα, επιτρέψει στη Συμμαχία να βελτιώσει την αξιοπιστία διαδικασιών όπως το through-check in για δρομολόγια πολλαπλών αερομεταφορέων, και η εξασφάλιση της ταχείας πίστωσης των μιλίων τακτικών επιβατών στον σωστό λογαριασμό πελάτη.

Χάρη σε μία ακόμα πρωτοπορία της Συμμαχίας, στην απίθανη περίπτωση απώλειας μιλίων, τα μέλη οποιουδήποτε Προγράμματος Τακτικών Επιβατών (FFP) μπορούν

πλέον να διεκδικήσουν τα χαμένα μίλια τους online, μέσω της ιστοσελίδας του αερομεταφορέα τους, ακόμα και αν είχαν συλλέξει τα μίλια τους μέσω πτήσης με κάποιον άλλο αερομεταφορέα του δικτύου Star Alliance.

Ο κόμβος αποσκευών (baggage hub), το πιο πρόσφατο project του κόμβου πληροφορικής, τέθηκε σε λειτουργία στα τέλη του 2016, και διευκολύνει τη μεταφορά μηνυμάτων σχετικά με τις αποσκευές μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών-μελών, των χειριστών εδάφους και των συστημάτων διαχείρισης αποσκευών στα αεροδρόμια.

Σήμερα επεξεργάζεται κατά μέσο όρο πέντε εκατομμύρια μηνύματα αποσκευών την ημέρα. Αυτό επιτρέπει στις αεροπορικές εταιρείες να παρακολουθούν καλύτερα τις αποσκευές και να ενημερώνουν τους επιβάτες για την ακριβή τοποθεσία της αποσκευής τους.

Μόλις αυτό εφαρμοστεί σε ολόκληρο το δίκτυο, θα γίνει πολύ ευκολότερη η διαδικασία ενεργής λήψης ενημερώσεων από τους πελάτες, σχετικά με την κατάσταση αποστολής των επισκευών τους.

Χρησιμοποιώντας το IT Hub, η Star Alliance εισήγαγε μία νέα υπηρεσία που επιτρέπει στους υπαλλήλους των αεροδρομίων να εξυπηρετούν καλύτερα τους επιβάτες σε περιπτώσεις δύσκολων περιστάσεων.

Σε περίπτωση καθυστέρησης της πτήσης τους, στις πληροφορίες για το connection στην κάρτα επιβίβασης, μπορεί πλέον να έχει πρόσβαση και η αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την πτήση, επιτρέποντας έτσι μια ταχύτερη και απλούστερη διαδικασία επανεγγραφής.

Μέχρι σήμερα παρόμοιες συναλλαγές απαιτούσαν κάποτε επικοινωνία με την άλλη εμπλεκόμενη αεροπορική εταιρεία.

«Η στρατηγική μας έγκειται στο να αναπτύξουμε κεντρικά τις ψηφιακές μας δυνατότητες, προκειμένου να μπορούν στη συνέχεια να χρησιμοποιηθούν από τις αεροπορικές εταιρείες-μέλη του δικτύου μας, για την ενίσχυση των δικών τους προϊόντων, έτσι ώστε να είναι σε θέση να προσφέρουν βελτιωμένη φροντίδα στους τακτικούς τους πελάτες, ακόμα και όταν ταξιδεύουν με κάποιον άλλο αερομεταφορέα του δικτύου» ανέφερε ο κ. Jeffrey Goh.

«Μέσα στα επόμενα χρόνια, θα λανσάρουμε πολλές τέτοιες βελτιώσεις. Μεμονωμένα, αυτές θα προσφέρουν βαθμιαία βελτίωση.

Ωστόσο όταν χρησιμοποιηθούν όλες μαζί, τότε θα προσφέρουν στους πελάτες ένα εντελώς νέο επίπεδο πληροφόρησης και ελέγχου στα ταξίδια τους».