

---

## Επιτυχημένη αλλαγή στρατηγικής από την Star Alliance

---

2018/06/05 11:18 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

---

Για τις τελευταίες εξελίξεις στη Star Alliance ενημέρωσε τα παγκόσμια μέσα ενημέρωσης του τομέα των αερομεταφορών ο Jeffrey Goh, CEO της Συμμαχίας, κατά την 74<sup>η</sup> Ετήσια Γενική Συνέλευση της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών (IATA).

Ξεκίνησε υπενθυμίζοντας στο ακροατήριο ότι η Star Alliance έχει αποφασίσει μία αλλαγή στην επικέντρωση της στρατηγικής της, από την αύξηση των μελών στη βελτίωση της απρόσκοπτης ταξιδιωτικής εμπειρίας, ειδικά για τους επιβάτες που πραγματοποιούν ταξίδια χρησιμοποιώντας πολλαπλούς αερομεταφορείς.

Το να έχουν τον πλήρη έλεγχο του ταξιδιού τους στα χέρια τους, είναι εξαιρετικά σημαντικό για πολλούς ταξιδιώτες. Ως εκ τούτου, η αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών, για την παροχή καλύτερης, ψηφιακής ταξιδιωτικής εμπειρίας, βρίσκεται στο επίκεντρο αυτής της στρατηγικής επανατοποθέτησης.

«Στη χθεσινή συνεδρίαση του Ανώτατου Εκτελεστικού Συμβουλίου, οι Διευθύνοντες Σύμβουλοι των εταιρειών-μελών της Star Alliance, επιβεβαίωσαν και ενέκριναν για ακόμη μία φορά το σχέδιο της Συμμαχίας για την **εξασφάλιση μεγαλύτερης διασυνδεσιμότητας μεταξύ των ψηφιακών υπηρεσιών των εταιρειών - μελών**, με στόχο τη βελτίωση της ταξιδιωτικής εμπειρίας των επιβατών της Συμμαχίας», δήλωσε ο κ. Goh.

Για την επίτευξη αυτού του στόχου, η Συμμαχία **έχει αρχίσει να αναπτύσσει κεντρικά τις ψηφιακές δυνατότητες**, οι οποίες θα μπορούν στη συνέχεια να χρησιμοποιηθούν από τις εταιρείες-μέλη για την ενίσχυση των δικών τους προϊόντων, έτσι ώστε να προσφέρουν εκτεταμένες υπηρεσίες στους τακτικούς πελάτες τους, ακόμη και όταν ταξιδεύουν αλλού, εντός του δικτύου.

Τα θεμέλια για αυτόν τον ψηφιακό μετασχηματισμό μπήκαν στην Star Alliance πριν από αρκετά χρόνια, με τη δημιουργία ενός κεντρικού κόμβου ψηφιακών πληροφοριών (IT hub infrastructure). Αυτό έχει ήδη επιτρέψει την καλύτερη ενσωμάτωση των υπηρεσιών back-end μεταξύ των εταιρειών-μελών. Βελτιώσεις έχουν επιτευχθεί, για παράδειγμα, στην αξιοπιστία του ελέγχου through-check για δρομολόγια πολλαπλών αερογραμμών ή στη διασφάλιση της ταχύτερης πίστωσης των συγκεντρωμένων μιλίων τακτικών επιβατών (frequent flyer miles) στον σωστό λογαριασμό τους.

Το επόμενο ορόσημο ήταν η εκκίνηση της Πλατφόρμας Ψηφιακών Υπηρεσιών (DSP) της Star Alliance, η οποία τέθηκε σε λειτουργία επίσημα τον Φεβρουάριο του 2018. Η Lufthansa χρησιμοποιεί την πλατφόρμα DSP για την παροχή πληροφοριών παρακολούθησης αποσκευών για πελάτες που συνδέονται με ή από άλλες αεροπορικές εταιρείες που είναι μέλη της Star Alliance. Τα απαραίτητα δεδομένα προέρχονται από τα, κατά μέσο όρο, 6,5 εκατ. μηνύματα αποσκευών ανά ημέρα, τα οποία επί του παρόντος επεξεργάζονται από τον κέντρο αποσκευών της Star Alliance.

Εντωμεταξύ, η United έχει ενεργοποιήσει την προηγμένη υπηρεσία κράτησης θέσεων, για πτήσεις που εκτελούνται από την Singapore Airlines, για επιβάτες που κάνουν κράτηση μέσα από τον ιστότοπο, την εφαρμογή ή τον κινητό ιστότοπο της United. Άλλα μέλη της Star Alliance έχουν επίσης εκφράσει την επιθυμία τους να προσφέρουν αυτή την αναβάθμιση στους πελάτες τους, και οι απαραίτητες εργασίες για να επιτευχθεί αυτό έχουν ήδη ξεκινήσει.

Όσοι συμμετείχαν στην ενημέρωση, είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν μία ζωντανή επίδειξη των προϊόντων.

Πολλές πρόσθετες παρόμοιες βελτιώσεις θα εισαχθούν μέσα στα επόμενα χρόνια. Μεμονωμένα, θα προσφέρουν βαθμιαία βελτίωση. Συνολικά, ωστόσο, θα προσφέρουν στους πελάτες ένα εντελώς νέο επίπεδο πληροφόρησης και ελέγχου του ταξιδιού τους.