В меню попали блюда 15 приглашенных поваров, которые на протяжении последних семи лет пробовали силы в бортовом питании | 15

Review

Тематическое приложение к газете **Коммерсантъ**

Аэрофлот. Комфортный полет

Пятница 18 ноября 2016 №214 (5964 с момента возобновления издания) **kommersant.ru**

АЭРОФЛОТ Российские авиалинии SKYTEAM

ПАРТНЕР ВЫПУСКА

Реклама

14 | Возможностей для путешествий за рубеж этой зимой тоже станет больше

16 | В этом году «Аэрофлот» существенно обновил свой сайт. Теперь пользователям доступно множество новых опций

Интернет в кафе и даже в метро уже обыденность. Но на борту самолетов доступ во всемирную сеть встречается не так часто, как хотелось бы пассажирам. Из российских авиакомпаний бортовой Wi-Fiесть только на дальнемагистральных самолетах «Аэрофлота» типаAirbus A330 и Boeing 777.

Самолеты в сети

— технологии —

ПАО «АЭРОФЛОТ»

Путь сигнала

Интернет в небе появился сравнительно недавно, и его история совсем не так проста, как может показаться. Первую попытку наладить связь предприняла корпорация Boeing. В начале 2001 года она запустила услугуConnexion by Boeing. Доступ к сети осуществлялся через спутник, принимавший поток данных с антенны самолета и ретранслирующий его на наземный коммуникационный центр. Пропускная способность канала достигала 20 Мбит/с. Партнерами должны были стать крупнейшие американские авиакомпании United,Delta и American. Но они отказались от участия в проекте после терактов в сентябре 2001 года. Спад мировых авиаперевозок плохо повлиял на финансовое состояние авиакомпаний, и впервые Connexion by Boeing заработал на самолете немецкой Lufthansa лишь в мае 2004 года.

Тогда же появились альтернативные технологии передачи данных на борт самолета. В США компания Aircell решила отказаться от ретрансляции через спутник — зачем гонять сигнал на сотни километров в космос, если самолеты летают на высоте 10–12 тыс. метров? Для передачи данных был выбран один из стандартов сотовой связи — CDMA. Он обеспечивает канал пропускной способностью около 3 Мбит/с. Базовые станции можно располагать на расстояниях в сотни километров друг от друга. Система была запущена в 2008 году под брендом Gogo. Американцам очень помогли и географические особенности их страны. США, за исключением штата Гавайи, расположены на одном, относительно плотно заселенном континенте. А если еще вспомнить о том, что регулярные авиарейсы проходят по специальным трассам, «воздушным магистралям», задача по обеспечению покрытия всей сети становится вполне выполнимой. Сеть состоит примерно из 200 базовых станций, расположенных в США, включая Аляску, также несколько станций установлено в Канаде. В США немало довольно продолжительных рейсов — от Нью-Йорка до Лос-Анджелеса на другом конце страны больше пяти часов полета, а до Майами — около трех. Так что спрос на доступ в сеть гарантирован. В США летают много, это крупнейший рынок авиаперевозок мира в масштабах одного государства. Так что вложения в базовые станции должны окупиться довольно быстро.

Недостаток передачи данных через наземные станции очевиден — использовать их при полетах над океанами невозможно. А свой среднемагистральный флот вообще не оборудуют доступом в интернет. Скажем, средняя продолжительность внутриевропейского рейса час-полтора, и из этого времени до 30 минут занимают взлет, набор высоты, снижение и посадка, когда электронными приборами пользоваться не полагается.

Крупные провайдеры интернета на борту самолетов — Row 44, Panasonic Avionics и Sitaonair — взяли за основу спутниковую связь как самую универсальную и перспективную. Через спутник работает интернет и у единственной российской авиакомпании, которая сейчас предлагает эту услугу,— «Аэрофлота», его самолетам подключение к сети обеспечивает Sitaonair.

Органичное решение

В 2009 году, когда руководство «Аэрофлота» приняло решение предложить пассажирам новую услугу, в парке авиакомпании преобладали европейские самолеты Airbus. Этот концерн в то время на паях с компанией SITAбыл совладельцем компании OnAir. Созданная в 1949 году объединением европейских авиаперевозчиков SITA предлагает много услуг, включая бронирование билетов, регистрацию пассажиров, обработку грузов и багажа. С ней «Аэрофлот» работал и работает по многим направлениям.

Для передачи данных OnAir использовал сеть INMARSAT, которая к тому моменту была уже полностью развернута и покрывала практически всю поверхность Земли. Конкурирующая сеть Iridiumобеспечивала меньшую пропускную способность, а покрытие спутниковой сети вKu-стандарте (используют Panasonic, Row 44 и пр.) было недостаточным. К тому же сеть INMARSAT используется российской авиакомпанией и для других целей — в частности, для работы системы ACARS, передающей короткие сообщения о статусе полета с борта лайнера на наземные станции слежения. То есть взаимодействие было уже налажено, а технологии знакомы и понятны российским специалистам.

Последним штрихом, определившим выбор, стало сотрудничество OnAir с российским сотовым оператором «МегаФон». Это позволяло решить сразу целый комплекс юридических вопросов — сфера международных коммуникаций очень плотно регулируется.

В 2010 году OnAir оборудовал три узкофюзеляжных Airbus «Аэрофлота». Но это был скорее эксперимент, ориентированный на предоставление возможности телефонной связи. Интернет на борту получался довольно дорогим. Однако позднее началась последовательная установка оборудованияOnAir на широкофюзеляжные дальнемагистральные самолеты — новые машины поступали с заводов уже готовые к работе со спутником.

Как и вообще все в авиации, телекоммуникационное оборудование подвергается множеству тестов и проверяется на соответствие десяткам разных требований. Ради безопасности полетов в авиатранспортной отрасли не так просто внедрять новинки — процесс согласования может занимать годы. Но в этом году процесс завершен: весь дальнемагистральный флот «Аэрофлота» подключен к спутниковой связи Sitaonair — так называется OnAir с 2013 года, когда Airbus продал свой пакет SITA и та стала единственным акционером.

Валерий Чусов

ДОСТУП ДЛЯ ВСЕХ

Пропускная способность спутниковой сети Inmarsat SBB составляет 432 кбит/с на канал. На BC Airbus A330 установлено оборудование с двумя спутниковыми каналами, а на более вместительных Boeing 777 — с четырьмя, что позволяет обеспечить для пассажиров канал со скоростью до 900 кбит/с на одно воздушное судно. Для подключения пассажиров используется стандарт Wi-Fi (IEEE 802.11a/b/g). Антенна проходит во всей длине салона, так что всем пассажирам обеспечивается одинаковый уровень сигнала.

Общий вес оборудования для связи всего 120 кг — примерно как одного пассажира с багажом. Для дальнемагистрального лайнера, рассчитанного на перевозку до 400 пассажиров, это совсем незначительная добавка. Все устройства размещены за пределами пассажирского салона, так что не уменьшает объем полок для ручной клади.

После набора высоты, когда гаснет табло, запрещающее использование коммуникационных устройств, пассажиры могут включить режим Wi-Fi на смартфоне, планшете или ноутбуке, и далее все происходит так же, как при подключении к обычной точке доступа на земле: на экране открывается страница регистрации и оплаты. При полете на Airbus A330 можно использовать уже существующую учетную запись, если она осталась после предыдущих подключений в полетах. В остальных случаях запись надо создать, затем оплатить подключение. Тарифы зависят от планируемого трафика: 10 Мб обойдутся в $5, 30 Мб стоят $15, 100 Мб — $40, а на A330 доступен тариф 150 МБ за $50.

По оценкам специалистов «Аэрофлота», в среднем одновременно подключаются к интернету не более 10–15 пассажиров. Для такого числа пользователей пропускной способности канала связи достаточно для большинства задач. Доступ к подключению ограничен — над территорией некоторых стран предоставлять его не положено из-за особенностей местного законодательства. Для рейсов из России самое заметное белое пятно — Индия. Кроме того, чисто технически из-за особенностей спутниковой сети связь может прерываться около полюсов Земли.

Ограничивается и доступ к некоторым сайтам. В самолете не получится посмотреть потоковое видео, кроме того, Sitaonair блокирует доступ к сайтам по требованию законодателей. И конечно, нельзя выходить в интернет до набора высоты 3 тыс. метров — блокировка тут автоматическая и соответствует международным требованиям безопасности о запрете пользования электронными приборами.

ИНТЕРНЕТ НА БОРТАХ «АЭРОФЛОТА» СТАЛ ДЕШЕВЛЕ

С 1 сентября компания «Аэрофлот» снизила тарифы на услугу «Интернет на борту» и перевела их на повременный формат. В компании пояснили, что этот шаг сделан в соответствии с пожеланиями пассажиров, которые охотно пользуются интернетом во время полетов и, естественно, заинтересованы в том, чтобы эта услуга была для них более доступной.

Сегодня доступом в интернет по Wi-Fi оснащено 36 воздушных судов, принадлежащих «Аэрофлоту». На них было установлено новое программное обеспечение, которое облегчило введение новых тарифов. Компанией было принято решение о двукратном снижении стоимости доступа в интернет. Если прежде 10 мегабайт (МВ) стоили у «Аэрофлота» $10, то теперь тот же объем трафика обойдется пассажиру в $5 или за ту же сумму можно будет пользоваться интернетом в течение 15 минут (в зависимости от того, какой лимит будет исчерпан раньше).

Еще одна хорошая новость для пассажиров заключается в том, что теперь стало возможным ввести тариф «Промо», который первоначально будет действовать лишь на отдельных направлениях. В течение пяти минут 5 мегабайт трафика будут предоставляться пассажиру совершенно бесплатно. В частности, на воздушных судах Airbus A330 первые пять минут интернета будут бесплатными. За 15 минут использования интернета (или 5 мегабайт) возьмут $5, за час (или 30 мегабайт) — $15, за три часа (100 мегабайт) — $40. Весь полет в сети (но не более 150 мегабайт) обойдется пассажиру в $50.

Также пассажиры получили возможность создавать на бортах «Аэрофлота» постоянную учетную запись для входа в интернет. Это нововведение особенно полезно пассажирам, которые часто летают и во время полетов любят подключаться к сети и быть на связи.

Тарифы на пользование интернетом снижены в результате активного внедрения «Аэрофлотом» информационных технологий во всех сферах деятельности. Напомним, что именно «Аэрофлот» первым из российских авиакомпаний установил на своих самолетах оборудование, дающее пассажирам возможность пользоваться интернетом во время перелета

Высокие интересы

— времяпрепровождение —

Перелеты на дальние расстояния требуют много сил, причем не столько физических, сколько моральных. Заниматься одной и той же деятельностью без перерыва надоедает, всегда должна быть возможность переключить внимание на что-то новое. Это важно как для детей, так и для взрослых, поэтому авиакомпании заботятся, чтобы их пассажиры чувствовали себя комфортно в течение всего полета.

Первое что мы видим, занимая свое место на борту воздушного судна,— журналы в кармане впереди стоящего кресла. Прекрасно иллюстрированные, глянцевые, красочные, они рассказывают о путешествиях, стиле жизни, моде, магазинах и многих полезных вещах. Бортовые издания «Аэрофлота» максимально информативны, они позволяют каждому найти для себя интересные и полезные факты. Всего их выпускается три вида: общий бортовой журнал «Аэрофлот», журнал «Аэрофлот Premium» — для тех, кого трудно чем-то удивить, поражает роскошными фотографиями и эксклюзивными предложениями — и журнал «Аэрофлот Style», адресованный тем, кто не устает работать над своим образом. Совсем скоро, уже в конце этого года, на бортах появится и специальный познавательный журнал для детей «Аэрофлот. Юный путешественник», который будет в доступной форме рассказывать малышам о жизни в разных уголках планеты. В перерывах между чтением статей в самолете можно посмотреть кино, послушать музыку или поиграть в игры.

Система развлечений на лайнерах A 330, B 777 предусматривает встроенные в каждое кресло широкоформатные видеомониторы размером от 9 дюймов (для экономкласса) до 15,4 дюймов в некоторых салонах (для бизнес-класса), позволяющие выбрать видео-аудио программу.

Самый большой раздел мультимедийного гида развлечений — кино. Здесь есть и новинки зарубежного и отечественного проката, и старые добрые шедевры. Можно выбрать по душе картину любого жанра. Среди имеющихся двух сотен фильмов есть и фантастика, и комедии, и ужастики, и мелодрамы. Что больше нравится: «Стартрек», «День независимости», «Варкрафт», «Тарзан. Легенда», «Несносные леди», «Белоснежка и охотник», «Бриллианты навсегда», «Бойцовский клуб»? А может быть, отечественная классика, разножанровые, но одинаково всеми любимые картины: «Печки-лавочки», «Собачье сердце», «Влюблен по собственному желанию»?

В бортовой программе есть и сериалы, а в перелете на дальние расстояния можно посмотреть сразу несколько эпизодов, например, 6-го сезона культового сериала «Игра престолов», 2-го сезона «Фарго» или «Интернов». Для тех, кто предпочитает научно-популярные передачи, предусмотрен раздел документальных фильмов. Видеогиды: Будапешт, Рим, Париж, Иркутск, Амстердам, Венеция, Ханой, Бейрут, Якутск и другие города; увлекательные съемки национального парка Гранд-каньон в США или коралловых садов, фильмы о русском фольклоре или советских брендах — здесь собрано несколько десятков познавательных программ.

В разделе «Спорт и авто» можно посмотреть фильмы о легендарной спортсменке Ирине Родниной, об Олимпиаде-80, о лучшем бомбардире Бундеслиги Роберте Левандовски. Здесь же можно найти передачу «Мотормания», выпуски: «Экотюнинг», «Майбах Экселеро», «Мерседес С111», «Феррари 365 GT и Ламборгини Эспада».

Еще одно развлечение в бортовой программе самолетов «Аэрофлота» — игры. Классическое судоку, видеопокер, нарды, шахматы, головоломки и многое другое, всего 20 видеоигр на любой вкус.

Если глаза устали от ежедневного сидения за компьютером и на монитор не хочется даже смотреть, не даст заскучать в полете аудиокнига или музыка. В мультимедийных каталогах «Аэрофлота» более сотни аудиокниг и музыкальных альбомов. Представлены рок, ритм-энд-блюз, поп, джаз, инструментальная, классическая и электронная музыка, здесь можно найти Savage Garden, Mariah Carey, Pitbull, Macy Gray, Aerosmith, David Bowie, Leonard Bernstein, Paul Van Dyk и многих других исполнителей.

В специальном разделе для детей предусмотрены популярные фильмы и мультфильмы, а также аудиокниги и игры для маленьких пассажиров. Из музыки — саундтреки к известным мультикам, музыка русских композиторов, успокаивающая музыка для мам и малышей, классика.

Если даже на высоте 10 тыс. метров нужно оставаться в рабочем режиме, то на борту можно подключиться к интернету. С 2012 года на широкофюзеляжных воздушных судах «Аэрофлота» запущена услуга «Интернет на борту», позволяющая пассажирам пользоваться Wi-Fi-доступом в интернет во время полета. Оплатить интернет можно прямо на борту, бронировать заранее вместе с билетом не надо. После набора высоты нужно просто активировать Wi-Fi на планшете, ноутбуке или смартфоне и выбрать сеть доступа «OnAir». В браузере появится информация по тарифным планам. Оплатить доступ в сеть можно только в безналичной форме картами VISA, MasterCard, American Express, JCB и Discover. Оплата за связь будет списана в рублях по курсу банка-эмитента банковской карты, используемой для оплаты, на дату платежа в сумме, эквивалентной стоимости полученных услуг в долларах США. Для проверки состояния счета и расхода трафика в течение всего сеанса доступа в сеть используется «монитор состояния». С начала осени «Аэрофлот» сделал все тарифы повременными, при этом значительно снизив цены на доступ в сеть.

«Аэрофлот» старается сделать пребывание пассажиров на борту максимально комфортным, поэтому с 1 июля компания отменила запрет на пользование мобильными телефонами и планшетами, электронными книгами и играми, цифровыми аудио-видеоплеерами и другими электронными устройствами с функцией обмена данными на этапах взлета и посадки самолета (кроме ноутбуков). Гаджеты теперь не обязательно выключать, достаточно перевести в «авиарежим».

Кроме того, на всех этапах полета разрешено использовать электронные часы, фотоаппараты, видеокамеры, портативные диктофоны, а также электронные приборы, необходимые в медицинских целях. Во избежание создания помех системам управления на борту по-прежнему запрещено работать мобильным телефонам/смартфонам, планшетам, беспроводным наушникам Bluetooth, приемопередающим устройствам, использующим радиосвязь, у которых отсутствует возможность переключения в «авиарежим».

Юлия Савина

Review Аэрофлот. Комфортный полет

Полет нормальный

Увидев в небе самолет, часто задумываешься, в каком направлении будет твоя следующая поездка. Командировка в Европу, экзотический отдых в Африке, поездка за тысячи километров по родной стране к друзьям, которых давно не видел? Сегодня полеты для нас и привычное дело, и радость, потому что это всегда ожидание чего-то нового: новой сделки, новой фотографии, новых знакомств — и после радостное возвращение домой. Для тех, кто летает по работе или просто любит путешествовать, есть хорошие новости: «Аэрофлот» расширил географию своих полетов и увеличил количество рейсов по многим направлениям.

АЛЕКСАНДР МИРЛИСЛОВ

География полетов «Аэрофлота» расширилась в том числе за счет маркетинговых рейсов. Это неповторяющиеся маршруты, которые включают десятки городов Европы и охватывают также почти всю Юго-Восточную Азию

— расписание —

Согласно зимнему расписанию 2016 года, «Аэрофлот» планирует выполнять собственные регулярные рейсы по 131 маршруту, в том числе по 46 внутрироссийским маршрутам, 14 — в страны СНГ и 71 — за рубеж.

В зимнем сезоне увеличивается частота полетов по целому ряду внутрироссийских направлений. Хотите сходить на одну из премьер Мариинки? Забыли, когда в последний раз были в Эрмитаже? Все, кто хочет поехать в город на Неве, обрадуются тому, что из Москвы в Санкт-Петербург добавляются три рейса в день, в результате чего в Северную столицу только из Шереметьево будет выполняться 20 рейсов в сутки. Успеть на деловые переговоры или просто провести выходные в культурной столице станет еще проще.

Из Москвы в Ставрополь «Аэрофлот» теперь будет летать не два, а три раза в день. По новому маршруту Сочи—Симферополь начиная с 21 января 2017 года полеты будут выполняться ежедневно на самолетах SSJ-100. Продажи билетов уже открыты. В Уфу из столицы будет отправляться сразу пять рейсов ежедневно. Столько же полетов запланировано по маршруту Москва—Волгоград. И в Новосибирск летать можно будет чаще, количество рейсов возросло с трех до четырех в день.

Популярные «снежные» курорты Сочи, которые в зимний период бронируются сноубордистами и горнолыжниками на месяцы вперед, также станут немного ближе. В предыдущем зимнем сезоне частота полетов на линии Москва—Сочи из аэропорта Шереметьево составляла по шесть рейсов в день, в летнем сезоне 2016 года она была увеличена до семи рейсов в день, и на предстоящий зимний сезон 2016–2017 годов она останется на этом высоком уровне — семь рейсов в день. Ровно такая же ситуация и с полетами в уральскую столицу — Екатеринбург. В этом зимнем сезоне самолеты «Аэрофлота» будут выполнять туда по семь рейсов в день. Кстати, там тоже отличные горнолыжные курорты и насыщенная культурная жизнь. Истинные театралы знают, что на спектакли в Екатеринбурге билеты всегда распроданы. На линии Москва (Шереметьево)—Тюмень тоже изменения в лучшую сторону: три рейса в день в предыдущем зимнем сезоне, четыре рейса в день в летнем сезоне 2016 года с сохранением этой частоты полетов на зимний сезон 2016–2017 годов.

С началом зимы будут открыты полеты в Сыктывкар с частотой два рейса в день. Возможностей для путешествий за рубеж этой зимой тоже станет больше, причем по всем направлениям: от чопорного Лондона до пестрого Стамбула.

Увидеть Биг-Бен и Тауэр, посетить традиционный английский паб или выпить five o'clock tea в кафе с видом на Темзу можно будет, взяв билет на один из 25 рейсов в неделю в столицу Великобритании. С зимнего сезона «Аэрофлот» увеличивает частоту полетов на линии Москва (Шереметьево)—Лондон (Хитроу). В дополнение к существующим вводится новый ежедневный утренний рейс (вылет из Москвы в 8:15 мск, из Лондона — в 10:40 по местному времени).

В дополнение к вышеуказанным рейсам из Москвы в Хитроу (Лондон) вводится новый ежедневный рейс в аэропорт Гатвик (Gatwick) на самолетах семейства A320. Начало полетов запланировано на 15 ноября 2016 года.

Таким образом, на авиалинии Москва—Лондон в предстоящем зимнем сезоне будет выполняться до 32 рейсов в неделю.

После долгого перерыва путешественники начали вновь интересоваться турецким направлением. Восточные базары, пролив Босфор, старые храмы манят туристов в бывшую столицу четырех великих империй: Латинской, Римской, Византийской и Османской. Частота полетов на линии Москва (Шереметьево)—Стамбул постепенно восстанавливается — количество рейсов возрастет с двух до трех в день.

Также увеличивается предложение по популярным туристическим направлениям Юго-Восточной Азии. В гостеприимный Вьетнам из московского аэропорта Шереметьево самолеты «Аэрофлота» до конца зимнего расписания будут летать три раза в неделю. Рейсы в Ханой стали ежедневными. С такой же периодичностью доступны будут полеты в китайский Гуанчжоу. В Таиланд в зимнем сезоне частота полетов традиционно также увеличена. В Бангкок из Москвы будет выполняться по два рейса в день.

«Аэрофлот» станет летать чаще и в Северную Америку. С декабря этого года до пяти в неделю возрастет количество рейсов в Майами, а сейчас в солнечный край США летают только три рейса.

DIOMEDIA

Популярные «снежные» курорты Сочи станут немного ближе

Европейские направления тоже открыты для путешествий: Малага, Аликанте, Амстердам, Стокгольм, Афины, Барселона, Белград, Болонья, Брюссель, Будапешт, Париж, Копенгаген, Дрезден, Дюссельдорф, Рим, Франкфурт, Женева, Ганновер, Гамбург, Хельсинки, Осло, Мадрид, Ницца, Рига, Таллин, Варшава и еще почти два десятка городов. В летнем сезоне 2016 года «Аэрофлот» запустил полеты во французский город Лион, выполняя по четыре рейса в неделю. Популярность направления заставила авиаперевозчика сделать полеты ежедневными. В немецкий город Мюнхен, который обожают наши туристы, особенно в новогодние и рождественские каникулы, самолеты «Аэрофлота» будут летать по четыре раза в день.

Произойдут изменения по частотам (также в сторону увеличения) в зимнем расписании дочерней авиакомпании «Россия». В зимнем сезоне 2016–2017 годов планируется увеличение частоты полетов из Санкт-Петербурга по популярным европейским направлениям: Дюссельдорф, Гамбург и Вена. На этих направлениях частота будет увеличена до ежедневных полетов.

Увеличится количество рейсов авиакомпании «Россия» на направлении Москва (Внуково)—пункты Дальнего Востока РФ: Хабаровск и Владивосток. На данных направлениях планируется выполнение ежедневных полетов на комфортабельных широкофюзеляжных самолетах семейства Boeing 777 и Boeing 747.

Напомним, что у «Аэрофлота» есть и лоукостер. Для тех, кто любит перелеты налегке, не обремененные громоздким багажом, и тех, кто в кризисные времена старается выбрать самый экономный вариант перелета, авиакомпания «Победа» в зимнем сезоне готова предложить 36 маршрутов, 22 из которых являются неповторяющимися и дополняют сеть маршрутов группы «Аэрофлот». Среди городов, которые доступны для полетов лоукостером, Братислава, Челябинск, Кельн, Чебоксары, Белгород, Мемминген, Жирона, Назрань, Самара, Киров, Ларнака, Махачкала, Нальчик, Набережные Челны, Владикавказ, Пермь, Ростов, Сургут. Московские рейсы выполняются из аэропорта Внуково.

С учетом «Победы» группа компаний «Аэрофлот» выполняет регулярные полеты по 243 маршрутам в 51 страну, включая Россию, из которых 216 рейсов являются неповторяющимися.

География полетов «Аэрофлота» расширена и за счет маркетинговых рейсов (неповторяющиеся маршруты в дополнение к сети группы), которые включают десятки городов Европы и охватывают также почти всю Юго-Восточную Азию. Всего предполагается **143** маршрута в дополнение к сети группы «Аэрофлот». За счет код-шеринговых соглашений к странам, в которые выполняет полеты «Аэрофлот», добавляются 18 государств: Албания, Алжир, Босния и Герцеговина, Гана, Индонезия, Ирландия, Исландия, Кения, Люксембург, Камбоджа, Мальта, Македония, Марокко, Мьянма, Португалия, Саудовская Аравия, Словения, Тунис.

С учетом партнерских отношений группа компаний «Аэрофлот» выполняет регулярные полеты по **386** маршрутам в 69 стран, включая Россию, из числа которых **359** являются неповторяющимися. Для тех, кто любит летать, «Аэрофлот» открывает весь мир.

Кира Кочарян

Попасть стейком в небо

Игорь Шеин,
обозреватель

Несмотря на то что разносить горячую еду в самолетах начали незадолго до Второй мировой войны, предметный разговор на эту тему уместно начать с 70-х, которые называют золотой эрой гражданской авиации — именно тогда и стартовал бум воздушной гастрономии.

Золотая эра во многом ассоциировалась со сверхзвуковыми Concorde, символами технического прогресса и безумного расточительства, без которых вряд ли бы закрепился термин «джет-сет», появившийся несколько ранее. Так вот, кормили в Concorde великолепно, даром что некоторые самолеты представляли сплошной первый класс на сотню мест. Канапе с омарами, филе стейк на гриле, салат из пальмовых сердцевин под соусом рокфор, свежая клубника со сливками… Да и список напитков впечатлял — так называемый Concorde Cellar был набит самым эксклюзивным шампанским и винами, а стюардесса могла приготовить любой коктейль на ваших глазах. Полет из Лондона в Нью-Йорк занимал около трех часов, и многие пользовались Concorde для деловых встреч в каком-нибудь ресторане на Манхэттене. Пассажиры легко укладывались в один день, добавляя к стоимости ланча плюс/минус $9 тыс.— цену за билет в оба конца. В таком случае, если вы летите в Нью-Йорк обедать, какой смысл «портить» аппетит в самолете — нужен лишь аперитив туда и дижестив обратно, не так ли?

Однако со временем Concorde, способный мчаться в два с лишним раза быстрее скорости звука, проиграл дальнемагистральные рейсы своему тучному ровеснику Boeing 747. И не только из-за внезапно взлетевших цен на нефть и запрета на сверхзвуковые полеты над сушей. Люди выбирали «джамбо» потому, что никуда не спешили, предпочитая растянуть удовольствие и насладиться полетом. Раньше в США стоимость авиабилетов регулировалась государством, и перевозчики шли во все тяжкие, лишь бы заманить клиентов сервисом и, конечно же, самой невероятной едой.

Список напитков впечатлял — так называемый Concorde Cellar был набит самым эксклюзивным шампанским и винами, а стюардесса могла приготовить любой коктейль на ваших глазах.

Легенда трансатлантических перелетов — рейс номер 120 компании Pan Am. Стодвадцатый летал по маршруту Лос-Анджелес—Лондон, и его первый класс был настоящим культом для foodies и прочих сибаритов. На борту был и отдельный кинозал, и сигарная гостиная, а во время полета можно было любоваться рассветом над океаном. Вас встречали горячим тостом с черной икрой и стопкой ледяной водки. Ну а затем все, что пожелаете. Десятки видов закусок, свежие салаты, могучий ростбиф, нарезаемый тут же, при вас — вдруг пары ломтиков окажется мало?

Именно этот панамовский рейс оказался предтечей знаменитых нынче запредельным уровнем комфорта арабских и южноазиатских авиакомпаний, предлагающих по восемь-десять перемен блюд, освященных именами звездных шефов. Понятно, что это только для баловней судьбы, летящих в головной части лайнера. Скромные же обладатели кресел в экономе по-прежнему выбирают «мясо или рыбу». Однако для них есть и хорошие новости.

Итак, в условном бизнес-классе вам предложат меню, винную карту, скатерть, посуду, металлические приборы, льняные салфетки — это главное отличие.

Но штука в том, что и шейх в первом ряду, и бедолага в самом хвосте у туалета, летят на одной высоте, дышат одинаковым пересушенным воздухом — специальная мера во избежание преждевременной коррозии фюзеляжа и одинаково испытывают перемены в обонянии и вкусовых рецепторах. Кроме того, оба могут получить одинаковое расстройство желудка: шейх — от хрустящей запеченной куропатки, а сиделец эконома — от курицы или рыбы под соусом. И все это потому, что в плане гастрономии наука до сих пор работает против авиакомпаний, превращая самые изысканные творения шефов в загадочную и не всегда, мягко скажем, вкусную самолетную еду.

Чтобы как-то улучшить разнообразие и гарантировать качество пищи в полете, за нее отвечают специальные кейтеринговые компании. Они имеют дело с колоссальными объемами продуктов и оборудованы по последнему слову техники. К примеру, кейтеринговая компания, предоставляющая питание на воздушные суда авиакомпании «Аэрофлот», вылетающие из Шереметьево — компания «Аэромар», закупает продукты у десятков надежных поставщиков. Предусмотрено все: детское питание, вегетарианское, кошерное, халяльное или хинду. Есть свой кондитерский цех. «Аэромар» проверяет продукты на наличие посторонних микроорганизмов; зелень, ягоды, фрукты, овощи тщательно дезинфицирует; горячее готовит по технологии cook and chill — сварил—пожарил—мгновенно охладил; все комплектует, загружает в контейнер и доставляет на борт. Если рейс серьезно задерживается, а еда уже в самолете, экипаж требует замены.

Надо понимать, что в самолетах исключена полностью оборудованная кухня — трудно представить поджарку картошки во фритюре или использование открытого огня на борту. Микроволновки тоже не годятся, поскольку не любят алюминиевую фольгу и не очень хорошо влияют на бортовую электронику. Таким образом, остаются только конвекционные печи, обдувающие еду горячим воздухом. Относительно недавно стали применяться паровые камеры, не пересушивающие еду. С момента изготовления на земле проходит не более 10–15 часов, прежде чем еда будет съедена на борту. Как правило, стюардессам остается горячее лишь разогреть.

В плане еды наш «Аэрофлот» ни в чем не уступает лучшим европейским и американским конкурентам и постоянно привлекает звездных шефов. Так, в небе уже «отметились» Владимир Мухин (шеф ресторана—обладателя почетного 18-го места среди 50 лучших ресторанов мира), Иван и Сергей Березуцкие, Вероника Белоцерковская (автор замечательных книг по гастрономии), Вильям Ламберти, Дмитрий Зотов и многие другие. Все они действовали под чутким вниманием своего авторитетного коллеги Тьерри Мона — шефповара «Аэромара», который мастерски помогает каждому маэстро конвертировать свой талант и идеи в качественную самолетную еду. Там ведь, наверху, свои законы.

Применительно к авиации задача звезд гастрономии — расширять перечень дозволенных в полете продуктов и блюд без риска для здоровья. И они с этим успешно справляются, стоит лишь взглянуть в меню южноазиатских бизнес-классов, где вполне научились справляться с сырой рыбой, вроде бы запрещенной системой HACCP. Чтобы вы не ошиблись, произнося аббревиатуру вслух, она расшифровывается как Hazard Analysis and Critical Control Points. Эта система анализирует всевозможные риски и не рекомендует в создании «воздушного» меню многие привычные продукты, которые на высоте могут вызвать нежелательную реакцию организма. Поэтому если вы ни дня не можете прожить без пророщенных бобов или гороха, отправляясь в большое воздушное путешествие, знайте, HACCP их не рекомендует. От греха подальше.

Review **Аэрофлот. Комфортный полет**

Предполетная готовка

Весь ближайший год пассажирам бизнес-класса «Аэрофлота» будут предлагать особое меню, в которое вошли лучшие блюда авиакомпании за последние семь лет. Многие из них приготовлены звездными шеф-поварами известных московских и европейских ресторанов. Об особенностях воздушной кулинарии они рассказали „Ъ“.

— кулинария —

По правилам «Аэрофлота» блюда в меню бизнес-класса никогда не повторяются. Но теперь пассажиров ждет приятное исключение. Авиакомпания разработала для своих клиентов серию меню на бис, которые будут сменять друг друга весь предстоящий год. Первое такое меню действует с сентября.

Чтобы выбрать лучшие за последние семь лет блюда, авиакомпания провела опрос путем онлайн-голосования. С 11 по 23 мая пассажиры «Аэрофлота» оценивали по десятибалльной шкале лучшие блюда в семи категориях: супы, мясные и рыбные закуски, горячие блюда с птицей, с рыбой, с мясом и вегетарианские горячие блюда. Больше всего разногласий вызвали мясные закуски. Но в итоге лучшим признали ассорти по-итальянски от шефа ресторана Uilliams Уиллиама Ламберти.

В итоговое меню попали блюда 15 приглашенных поваров, которые на протяжении последних семи лет пробовали силы в бортовом питании «Аэрофлота». Среди них оказались семь участников Русско-французских гастрономических сезонов (четверо из России и трое из Франции), четыре шефа от Ginza Project, знаменитая итальянка Сильвия Баракки, автор многих кулинарных книг Вероника Белоцерковская, бренд-шеф сети «Чайхона №1» Сергей Сущенко и бренд-шеф ресторана «Рыбы нет» Камаль Бенмамар.

Особенности бортового питания, которое все-таки отличается от ресторанного, титулованные повара постигали под руководством Тьерри Мона. Он шеф кейтеринговой компании «Аэромар», которая готовит еду для пассажиров «Аэрофлота», и авиационный повар с огромным стажем. Многие блюда, полюбившиеся пассажирам и выбранные в меню на бис, созданы им самим.

Антон Морошкин

ИЗ ЛИЧНОГО АРХИВА

Иван и Сергей Березуцкие,
шефы ресторана Twins

«Воздушная еда» — это интересный вызов для любого шефа. Мы предложили немного доработанные блюда из действовавшего в тот момент меню нашего ресторана Twins. Нам нужны были блюда, которые бы отвечали требованиям «Аэрофлота». Требований три: легко приготовить заранее и потом разогреть на борту без потери качества, используются разрешенные для «воздушной кухни» продукты и интересный вкус. Восприятие вкуса в воздухе, конечно, меняется, и это накладывает свой отпечаток на рецепты. Например, из-за сухого воздуха и пониженного давления соленость и сладость воспринимаются слабее почти на треть. При этом ощущения кислоты и горечи остаются такими же, как на земле, поэтому солить надо сильнее, а добавлять лимонный сок или что-то еще кислое — столько же, сколько в обычном рецепте.

Жоэль Гаро,
шеф-повар ресторана Vistamar, одна звезда Мишлен

Я с удовольствием работал с русскими шефами на «Гастрономических сезонах» в Монако, поэтому мне было бы интересно придумать что-то для русских авиалиний. Известно, что мы по-другому воспринимаем вкус еды во время полета. Это связано с высотой, а также с очень сухим воздухом в

самолете. Поэтому я подбираю нежирные, но в то же время изысканные ингредиенты с ярко выраженным вкусом. Я думаю, что еда в путешествии всегда должна быть необычной и интересной. Это возможность начать открывать для себя страну назначения еще в самолете. Для шеф-поваров любая еда — это искусство, и хорошо бы применять этот принцип не только в самолете.

Дмитрий Зотов,
шеф-повар ресторанов Madame Wong, Zotman, «Крылышко или ножка»

Мне было интересно попробовать приготовить еду для борта самолета, так как это совершенно другая технология питания. Кроме того, я знал, что когда мои знакомые увидят, что еда в самолете от меня, им будет приятно. Я разрабатывал меню с профессионалами из «Аэромара», людьми, которые кормят весь «Аэрофлот» и многие борта в Шереметьево. Они мне подсказывали, какие продукты лучше не использовать в блюде. На тот момент, когда меня позвали приготовить для «Аэрофлота», мы только что открыли ресторан Madame Wong, поэтому все мысли были о нем. На борту вообще не очень часто подают азиатскую кухню, и мы предложили несколько азиатских блюд.

Владимир Мухин,
шеф-повар ресторана White Rabbit в Москве

Поесть в самолете — это некий культ. В полете все ждут еду. И я тоже. Нечасто ее ем, но всегда интересно — что сегодня принесут, что там на горячее. Мы исследовали, как меняются вкусы на высоте 10 тыс. над землей. И выбирали те продукты, вкус которых особенно ярко раскрывается на высоте,— как правило, это продукты с высоким содержанием умами. Для «летного» меню выбираются те продукты, вкус которых не страдает от разогревания. Предпочтительные техники приготовления — запекание, томление. И обязательно предусмотреть дополнительный соус.

Марсель Раван,
шеф-повар ресторана Blue Bay, Монте-Карло

В некоторых авиакомпаниях трудно есть, потому что вся пища переварена из-за того, что она адаптирована к местным условиям и потребностям. Мы поступили по-другому. Я работал в сотрудничестве с шеф-поваром «Аэромара», который консультировал меня в том, что возможно в бортовом питании. Мы должны были выбрать продукты, которые могут выдерживать разницу температур, а также, помочь пищеварению. Кроме того, я хотел узнать, какие ингредиенты наиболее широко распространены в России. После этого я приступил к творчеству.

Камаль Бенмамар,
бренд-шеф ресторана «Рыбы нет»

ДМИТРИЙ ЛЕБЕДЕВ

Я выбирал легкую пищу, поддающуюся разогреванию. Поиск блюда, которое останется сочным и сохранит свой вкус в авиационном питании,— это настоящий кошмар для шефа. Плюс к этому есть еще требования, связанные с безопасностью питания. В России эти требования особенно жесткие. Выбор получается небольшой. На мой взгляд, идеальное бортовое питание — это рагу, или тушеное мясо с овощами, или крупа, такая как булгур, с овощами. Или рыба на пару с легким соусом.

Адриан Кетглас,
шеф ресторанов The Сад, AQ Kitchen, AQ Chicken (Ginza Project)

Впечатления каждого путешественника от предстоящей поездки начинаются уже в самолете. Мы любим комфортные салоны самолетов, хороший сервис и, конечно же, вкусные еду и напитки. Это очень важно. Для меня питание в бизнес-классе должно быть такой сжатой версией хорошего ресторана, парящего высоко над землей. Поэтому когда мне предложили поучаствовать в создании меню для бизнес-класса «Аэрофлота», одной из крупнейших авиакомпаний мира, я был очень заинтересован и горд. Я считаю, что питание в воздухе должно основываться на легких и натуральных продуктах, минимально обработанных. Блюда должны быть чистыми, легкими, малосоставными, но яркими и запоминающимися.

Сергей Сущенко,
бренд-шеф сети «Чайхона №1»

Я и сам стараюсь летать «Аэрофлотом», хотя не всегда получается делать это бизнес-классом. Приятно было, что после появления моих блюд в меню меня стали узнавать. Бортпроводники теперь периодически здороваются со мной по имени. Часть блюд, которые я предложил, мы использовали у себя в ресторане. Но не всякую ресторанную еду можно вкусно приготовить для бортового питания. Сложно сделать еду, которая будет вкус-

ДМИТРИЙ ЛЕБЕДЕВ

ной в самолете. Она ведь проходит серьезную термическую обработку, потом замораживается и снова разогревается на борту. Поэтому мы выбирали блюда, которые переживут это без ущерба. Например, буглама. Она тушится с огромным количеством зелени и свежим гранатом. И если потом ее правильно заморозить, мясо не высушивается. Оно остается в соусе и после разогрева сохраняет мягкость и нежность.

Жан-Клод Брюжель,
шеф-повар сети ресторанов Cafe de Paris

Мне было интересно, поработать над созданием меню для авиаперелетов, что уже само по себе отличается от обычной кухни, а также снова поработать с российскими коллегами. Для пассажиров «Аэрофлота» я приготовил пасту примаверу. Это итальянское блюдо, очень легкое и диетическое и как нельзя лучше подходящее для трапезы в самолете. Еда в самолете — это не только утоление голода, но и начало путешествия в культуру другой страны. Создавая меню, мы думаем о том, как сделать этот процесс приятным и запоминающимся.

Андрей Шмаков,
шеф-повар гостиницы «Метрополь»

Мне всегда было интересно, как и что готовят для авиапассажиров. Тем более я слышал много хорошего о шеф-поваре «Аэромара» Тьерри Мона и хотел поработать с ним вместе. Это был интересный и познавательный урок для меня. Тьерри заранее объяснил мне технологический процесс приготовления и

разогрева бортпитания, и я строго следовал его указаниям и рекомендациям. Для меня самого очень важна вкусная и домашняя кухня. В своем меню я предложил простые и вкусные зимние сезонные блюда, которые всегда хочется поесть в холодную погоду. Очень многие мои знакомые были приятно удивлены, увидев и попробовав мои блюда на борту «Аэрофлота».

Джакомо Ломбарди,
бренд-шеф ресторана «Уголек»

Я отдаю блюдам в ресторане всю свою жизнь, но как сделать так, чтобы эта еда была такой же вкусной и красивой через несколько часов после приготовления? На этот вопрос я и хотел ответить для себя. К тому же хотелось, чтобы пассажиры в самолете чувствовали себя комфортно, а не получали коробочки с кошачьим кормом. Я итальянец, и культ еды у нас в крови, мне легче не есть, чем есть какую-то бурду. Мы продумываем меню так, чтобы при подаче гостю она не выглядела уставшей. Многие идеи было сложно воплотить, поэтому пришлось хорошенько подумать, чтобы не потерять вкусовые качества и сохранить красивый внешний вид.

Уиллиам Ламберти,
шеф ресторана Uilliam's

Я сам не очень люблю есть во время полета, но мне очень нравится пить кофе в самолете. При этом если я вижу какое-то необычное блюдо, то я его обязательно пробую. У меня было много разных идей, но нужно учитывать, что в приготовлении бортового питания есть технологические аспекты, отличные от ресторанных. При этом мы постарались максимально сохранить рецептуру. Среди блюд, разработанных мной, чилийский сибас в соевом соусе — одно из самых популярных блюд в ресторане Uilliam's. Его очень любят гости, поэтому мы решили внести его в меню бизнес-класса «Аэрофлота».

Тьерри Мона,
шеф кейтеринговой компании «Аэромар»

Работа с приглашенными шефами устроена так. Сначала они приносят готовые блюда, и мы их пробуем. Потом мы вместе идем на кухню, и шефы готовят при мне, а я смотрю, какие ингредиенты придется заменить. Например, в кондитерских изделиях мы меняем творог на маскарпоне и рикотту, в горячих — на мягкий сливочный сыр. Мы должны избегать использовать продукты, которые могут легко испортиться,— на высоте 10 тыс. метров над землей мы не имеем ни малейшего права на ошибку. Еще при приготовлении блюд следует осторожно использовать специи, чеснок и лук — избегать большого их количества. Сам я, например, люблю, чтобы борщ был более кислым и с большим количеством чеснока. Но у нас летает много бизнесменов, которым надо на деловую встречу, поэтому для бортового питания количество чеснока пришлось снизить до минимума.

Сильвия Баракки,
шеф ресторана Il Falconiere, одна звезда Мишлен

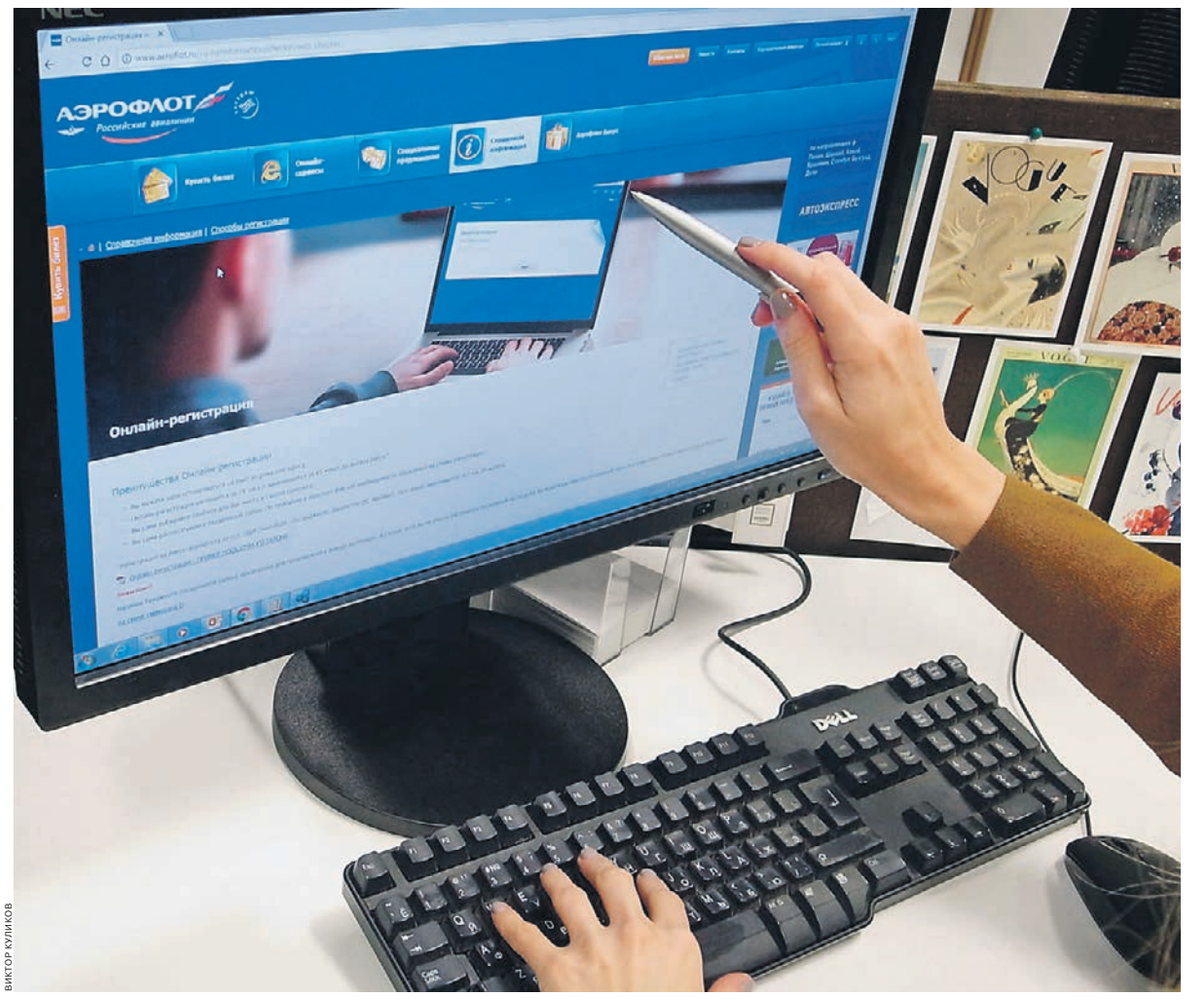
ИЗ ЛИЧНОГО АРХИВА

Возможность поработать с «Аэрофлотом» я получила благодаря Белонике (Веронике Белоцерковской). Ника знает многих шефов, и для меня большая гордость, что она позвала именно меня. Конечно, это была прекрасная возможность продвинуть кухню моего ресторана. Задача была непростая. Оказалось, что у «Аэрофлота» много связанных ограничений: нельзя использовать свинину, фарш, некоторые сорта сыра. Мы сотрудничали с «Аэромаром», и это настоящие профессионалы. Очень серьезно подходят к подбору ингредиентов. И очень хорошо налажены технологии хранения ингредиентов и готовых блюд.

ИЗ ЛИЧНОГО АРХИВА

Сервис-гуру

Нынешний ритм жизни заставляет нас выбирать самые функциональные, быстрые, многоцелевые и логичные решения для любых задач. Выбор должен быть максимально прост, выгоден и удобен. Если надо купить билет на самолет, то желательно иметь возможность там же подобрать и жилье, взять напрокат авто, позвонить с сайта оператору для подтверждения, накопить как можно больше миль и сделать все максимально быстро минимальным количеством кликов как на компьютере или планшете, так и со смартфона.



ВИКТОР КУЛИКОВ

Дизайн сайта «Аэрофлота» мало изменился, зато существенно расширился его функционал

— технологии —

Лидер российской авиационной отрасли «Аэрофлот» в этом году качественно обновил свой сайт, представив посетителям множество новых опций и усовершенствовав то, что хорошо себя зарекомендовало. Общий дизайн сайта решено было не менять. По результатам краудсорсингового исследования Аэрофлота, в котором приняли участие около 20 тыс. клиентов компании, выяснилось, что срочной необходимости в смене текущего дизайна нет. Однако в полюбившемся стиле текущей версии расширили функционал, который в наибольшей степени будет отвечать запросам клиентов. Наверное, самое глобальное, но невидимое для простого пользователя сайта изменение коснулось Центра обработки данных (ЦОД). «Аэрофлот» совместно с компанией «Техносерв» завершили проект по созданию нового ЦОДа авиаперевозчика на базе оборудования HPE. Созданный дата-центр позволит в 2,5 раза увеличить мощность основного ЦОДа компании «Аэрофлот».

В связи с рекордными показателями по пассажиропотоку в 2015 году (борты компании вместе с «дочками» перевезли 39,4 млн, показав рост на 13,4%) возникла необходимость соответствующих трансформаций в ИТ-решениях и инфраструктуре компании. «ИТ-инфраструктура должна удовлетворять потребностям бизнеса, гибко подчиняться и реагировать на внешние и тем более внутренние изменения в компании и процессы M&A,— отметил Кирилл Богданов, заместитель генерального директора по ИТ компании „Аэрофлот“.— Стремительное развитие бизнеса, увеличение самолетного парка и объемов перевозок, а с ними внедрение и расширение использования в компании новых ИТ-решений и сервисов потребовали существенного увеличения вычислительных мощностей „Аэрофлота“ и его дочерних предприятий. Исходя из этого, в 2015 году мы приняли решение об увеличении мощности основного ЦОДа компании путем развертывания нового модульного дата-центра». Всего за полгода дата-центр был построен и запущен в эксплуатацию. В объединенном машинном зале ЦОДа общей площадью 175 кв. м размещены 78 серверных стоек мощностью 10 кВт на каждую, что позволило авиаперевозчику в 2,5 раза увеличить мощность основного ЦОДа компании. В состав нового ЦОДа входят серверные блоки для установки вычислительного оборудования, инженерные блоки для обеспечения бесперебойной работы активного оборудования, диспетчерский, складской, коридорный и лестнично-лифтовой блоки. Инженерные системы нового модульного ЦОДа «Аэрофлот» рассчитаны на круглосуточную бесперебойную работу.

Что касается изменений, которые должен заметить любой посетитель сайта авиакомпании, то их множество, и все они призваны сделать путешествие с «Аэрофлотом» еще удобнее.

На сайте «Аэрофлота» запущена автоматизированная генерация спецпредложений по разделу «Хит-пакет». «Хит-пакет» — новый онлайн-продукт для путешественников, позволяющий на самых выгодных условиях приобрести путешествие в любую точку мира, куда проложена маршрутная сеть полетов авиакомпании «Аэрофлот», включая перелет, отель и страховку. Чтобы воспользоваться сервисом, необходимо в специальной форме задать критерии поиска: пункт вылета/прилета, даты пребывания и количество путешественников. Система бронирования автоматически подберет оптимальные варианты по широкому выбору направлений, включающие в себя лучшие цены на каждую услугу в составе пакета без дополнительных комиссий и сборов. «Хит-пакет» формируется без посредников, и благодаря бронированию напрямую у «Аэрофлота» и отелей пассажиры получают наиболее выгодные цены. В отличие от агентств, которые зачастую предлагают так называемые не подтвержденные туры, «Аэрофлот» работает только с проверенными поставщиками услуг — клиент получает моментальные подтверждения бронирований после оплаты заказа. Действует и бесплатная круглосуточная служба поддержки клиентов по телефону.

Участники программы «Аэрофлот Бонус» при покупке «Хит-пакета» автоматически копят бонусные мили.

Теперь при совершении онлайн-покупки билета через мобильную версию сайта пассажир может сразу приобрести медицинскую страховку, билет на аэроэкспресс или арендовать автомобиль. Все эти услуги доступны с устройства любого типа — ноутбука, планшета или смартфона. Новый сервис дает клиенту «Аэрофлота» возможность экономить время и заранее позаботиться о комфорте в пути. Забронировать автомобиль можно прямо в процессе бронирования билета на самолет. «Аэрофлот» сотрудничает с одной из самых известных прокатных компаний мира Europcar. Все тарифы Europcar включают в себя обязательные сборы, налоги, страховку в случае ДТП или повреждений Collision Damage Waiver (CDW), страховку от угона Theft Waiver (TW), аэропортовые сборы и сбор за регистрацию ТС, поэтому никаких скрытых списаний быть не может. Europcar во всех странах предлагает в пользование новые и в прекрасном техническом состоянии автомобили, не ограничивая километраж (если только это не ограничено специальным тарифом). Кроме того, компания обеспечивает круглосуточный сервис в крупнейших аэропортах. Оттуда можно забрать машину по прилету и оставить авто возвращаясь домой.

При выборе билета на сайте «Аэрофлота» пассажирам скоро будет доступен крайне удобный сервис «Карта низких цен». В отличие от билетных агрегаторов, которые ищут билеты исключительно на заданную дату, сайт авиакомпании-перевозчика предоставляет возможность выбрать из нескольких тарифов. Указав дату вылета и прилета, посетитель сайта видит цены на билеты по заданному направлению на ближайшие даты, может сравнить тарифы и выбрать оптимальный вариант стоимости перелета. На сайте есть и калькулятор валют, который позволяет быстро рассчитать стоимость поездки в валюте страны, куда строится маршрут.

Купить билет на сайте «Аэрофлота» легко могут и иностранные граждане. Сайт поддерживает восемь иностранных языков: английский, итальянский, испанский, французский, немецкий, китайский, корейский, японский. Каждый позволяет совершить покупку билета онлайн.

Официальные мобильные приложения для платформ iOS (iPhone и iPad), Android и Windows Phone можно скачать в App store, Google play, Windows Store. В текущей версии приложений доступны: поиск, бронирование и покупка авиабилетов, регистрация на рейсы, онлайн-табло и статус рейсов, расписание регулярных рейсов. Для участников программы «Аэрофлот Бонус» доступны бронирование за мили и оформление премиальных билетов, авторизация в «личном кабинете», просмотр операций по счету, сервис «мои бронирования». В приложении для iPhone ко всему прочему реализована возможность сохранения посадочных талонов в Wallet. Совсем недавно расширен функционал приложений для Android и Windows Phone по бронированию сложных маршрутов и дополнительных услуг. Отличия по функционалу приложений для разных операционных систем смартфонов временные, говорят в авиакомпании. Весь функционал, который разрабатывается, будет внедряться на всех поддерживаемых платформах. В этом году с точки зрения дизайна и внутренних технологий серьезно обновилось приложение для Android. Завершается работа над приложением для Windows Phone с таким же масштабным обновлением.

Претерпела изменения и система, на которой функционировала программа клиентской лояльности «Аэрофлот Бонус». Теперь она функционирует на инновационной платформе Oracle Siebel Loyalty Management. Новая система является одной из крупнейших в мировой отрасли авиаперевозок. Теперь участникам программы доступны персонализированные акции, которые учитывают их предпочтения. В режиме реального времени им предлагаются дополнительные услуги и вознаграждения, по различным каналам, включая точки продаж, вебсайт компании и мобильные устройства. До клиента доносят информацию о выгодных именно для него предложениях. Ресурс платформы — до 20 млн участников, при этом система может хранить до 300 млн контактов частных и корпоративных клиентов. Умные решения по бизнес-аналитике формирует наиболее полное представление о каждом клиенте, включая его профиль, значимость для бизнеса, особенности характера.

Участникам программы всегда доступна информация о начислении бонусных баллов. В части корпоративных продаж автоматизированы процессы управления взаимоотношениями с агентами и корпоративными клиентами. Переход на новую платформу управления взаимоотношениями с клиентами охватил и коммерческий блок авиакомпании, департамент «Аэрофлот Бонус» и департамент управления качеством продукта. Платформа Oracle Siebel Loyalty Management интегрирована со всеми производственными системами «Аэрофлота», в том числе системой бронирования Sabre.

Миграция программы корпоративной лояльности на новую платформу с расширенным функционалом и более удобным «личным кабинетом» позволила автоматизировать процесс заведения профиля участника «Аэрофлот Бонус». Это существенно ускорит процесс регистрации новых членов клуба «Аэрофлот Бонус» и сократит трудозатраты работников. Участники смогут задавать вопросы и получать ответы посредством веб-сервиса, а не телефонного звонка.

«Цифровые и облачные технологии, большие данные, интернет вещей стали частью нашей повседневной жизни и имеют решающее значение для повышения эффективности бизнеса,— подчеркнул Олег Жуков, региональный директор Oracle в России и СНГ.— Аэрофлот входит в число наших клиентов — лидеров рынка, вместе с которыми мы видим в этой новой реальности значимые рычаги для преобразований и роста. Поздравляем крупнейшую авиакомпанию России с завершением проекта, который открывает новую эру обслуживания пассажиров как в России, так и за ее пределами, и будем рады продолжить сотрудничество».

Развитие транспортной отрасли активно трансформируется, и пассажиры выбирают авиакомпанию в том числе и по развитости программ лояльности. Сложные информационные системы, современная инфраструктура, труд сотен людей по поддержке каналов связи с клиентами — все это незаметно потребителю, но играет решающую роль в обеспечении комфорта от заказа билетов до приземления и дальнейшего путешествия. Постоянно совершенствуя сервис и внедряя новейшие технологии, «Аэрофлот» входит в число лучших премиальных авиакомпаний Европы.

Юлия Савина

Прикладная польза

— сервис —

Что интересного можно найти на сайте и в мобильных приложениях «Аэрофлота», как воспользоваться новыми услугами и кому все это может пригодиться, читайте в обзоре.

Новая система бронирования

В ноябре будет запущена бета-версия нового «авиадвижка», которая упрощает процесс покупки билета и дополнительных услуг, делает сервис более понятным для пользователя. Оценить новую систему бронирования пассажиры смогут, перейдя по отдельному баннеру на сайте. Специалисты отдела онлайн-продаж и IT-блок разработчиков постарались максимально оптимизировать и упростить для пользователя процесс покупки авиабилета. Они сократили количество шагов от выбора направления до введения данных карты оплаты, предусмотрели возможность автоматического заполнения данных, сохраненных в личном кабинете участника программы «Аэрофлот Бонус». Сами формы покупки стали более простыми и удобными. В авиакомпании уверяют, что применены все лучшие современные практики проектирования, поведение пользователей в новой системе будет тщательно анализироваться, и в случае необходимости ее будут улучшать прямо «на лету».

Сервис «Виртуальный подарочный сертификат»

Для тех, кто не знает, что преподнести друзьям, близким или коллегам в качестве подарка, «Аэрофлот» предлагает воспользоваться покупкой подарочного сертификата на путешествие. Минимальный номинал сертификатов — 5000 руб./$100/€75, у них множество вариантов оформления и подписей, но суть одна. Получатель сертификата может с его помощью полностью или частично (в зависимости от стоимости билетов и номинала сертификата) оплатить билеты на сайте авиаперевозчика. Покупая подарочный сертификат, можно выбрать торжественный день его доставки по электронной почте. Тот, кому предназначается подарок, получит также СМС-сообщение с кодом активации. После получения кода активации виртуальный подарочный сертификат будет доступен для оплаты воздушной перевозки. Оплатить сертификатом можно любой рейс, доступный на сайте, при этом валюта сертификата должна совпадать с валютой бронирования. Срок действия сертификата — 12 месяцев от даты продажи минус 1 день. За покупку билетов с сертификатом бонусные мили начисляются в обычном режиме.

Адаптация сайта компании для людей с ограниченными физическими возможностями

К декабрю этого года все разделы сайта «Аэрофлота» будут адаптированы для клиентов с ограниченными физическими возможностями. Уже сейчас адаптирована большая часть информации на сайте: бронирование билетов, онлайн-регистрация, онлайн-табло, расписание рейсов, контакты, личный кабинет, раздел «Мои бронирования». В подсистеме бронирования на сайте реализована возможность заказа автоматически подтверждаемых специальных услуг для пассажиров с ограниченными физическими возможностями. Доработана форма заказа специальных услуг, подтверждаемых вручную в сервисе «Обратная связь». Для пассажиров с ограниченными физическими возможностями на сайте действует актуализированная информационная страница. Для удобства пассажиров прорабатывается проект по реализации заказа всех (автоматически подтверждаемых и подтверждаемых вручную) специальных услуг в процессе бронирования.

Гарантированная цена на билеты

Сервис «Гарантированная цена» позволяет зафиксировать стоимость выбранного билета из тарифов «промо» и «бюджет» (а это самые выгодные тарифы по всем направлениям) на 48 часов. Стоимость «заморозки» тарифа составляет всего 1 тыс. руб. и не зависит ни от цены билета, ни от количества пассажиров. Зафиксировать цену на одно бронирование можно только один раз, продлить услугу не получится. Покупатель получает двое суток на то, чтобы завершить оплату билета по самому низкому тарифу. Воспользоваться услугой гарантированной цены можно на последнем этапе бронирования, где просят ввести данные карты для оплаты предложенного билета.

Расширен набор возможностей для иностранных посетителей сайта

Во-первых, «Аэрофлот» реализовал покупку билета на всех языках, доступных на сайте. Теперь пассажиры, не владеющие английским или русским языками, могут купить билет на родном языке.

Во-вторых, сервис «Позвонить с сайта» теперь доступен на китайском, итальянском, испанском, французском, немецком, корейском, японском языках. Ранее это можно было сделать только на русскоязычной версии сайта и только для русскоговорящих пользователей. Теперь онлайн-звонок доступен на всех языках, поддерживаемых сайтом «Аэрофлота», то есть специалисты группы поддержки клиентов ответят именно на том языке, который был выбран на сайте основным.

И в-третьих, иностранным пользователям стал доступен сервис покупки виртуального подарочного сертификата.

Данные загранпаспорта можно отсканировать через приложение

Летом пользователям мобильных приложений для iPhone стал доступен новый сервис сканирования данных заграничного паспорта камерой смартфона при покупке билета на сайте «Аэрофлота».

Функция удобна при добавлении попутчиков или редактировании паспортных данных в личном кабинете программы «Аэрофлот Бонус». Программа настроена таким образом, что она не просто может принять за документ только что сфотографированный паспорт, но и специальным образом «отсканировать» фотографии паспорта, уже хранящиеся в галерее устройства. В ближайшее время авиакомпания расширит предложение для пользователей смартфонов на других операционных системах, обещая добавить новые сервисы для большего удобства пассажиров.

Apple Pay стал доступен для оплаты услуг авиакомпании

Пассажиры авиакомпании получили доступ к оплате услуг через Apple Pay — безопасный платежный инструмент. Возможность оплаты услуг посредством Apple Pay появляется на платежной странице на сайте «Аэрофлота». Когда пользователь видит на своем экране сумму к списанию, у него появляется опция выбора банковской карты, с которой будет произведена оплата. Подтвердить платеж необходимо отпечатком пальца. Функция оплаты через Apple Pay доступна как на основном, так и на мобильном сайте. Основные плюсы такого платежа — безопасность и удобство. Когда пользователь добавляет кредитную или дебетовую карту в Apple Pay, сам номер карты не хранится ни на устройстве, ни на серверах Apple. Все данные зашифрованы отдельно от операционки телефона на специальном чипе. Каждая трансакция авторизуется благодаря уникальному одноразовому секретному коду, который генерируется динамически. Для оплаты услуг авиакомпании необязательно иметь банковскую карту при себе, достаточно просто выбрать ее на телефоне.

Регистрация на рейс без очереди

Пройти регистрацию на рейс и забронировать удобное место в салоне самолета можно заблаговременно из дома или офиса онлайн с компьютера или смартфона. Мобильная регистрация начинается за 24 часа и заканчивается за 45 минут до вылета. Регистрируясь со смартфона, пассажир получает мобильный посадочный талон в виде 2D-бар-кода. Если регистрация проходит с компьютера, программа предложит распечатать посадочный талон, чтобы по прибытии в аэропорт не нужно было обращаться на стойку регистрации. Наличие бумажного посадочного талона обязательно для прохождения к выходу на посадку. В случае если распечатать посадочный талон заранее не получилось, это можно сделать уже в аэропорту в киосках самостоятельной регистрации. Услугой онлайн-регистрации можно воспользоваться, только если пассажир не перевозит животных, оружие или багаж в пассажирском кресле и если не требуется услуга по сопровождению ребенка без родителей. Кстати, сервис онлайн-регистрации использует технологию HTML 5 и работает только с браузерами Internet Explorer10+, Firefox22+, Safari5+, Opera12+, Chrome28+. При использовании других браузеров приложение может работать с ошибками. Поэтому, чтобы зарегистрироваться на рейс заранее и без очередей, гаджеты, возможно, стоит обновить.

Юлия Савина

Тематическое приложение к газете «Коммерсантъ» («Review. Аэрофлот»). Учредитель: АО «Коммерсантъ». Адрес: 127055, г. Москва, Тихвинский пер., д. 11, стр. 2. | **Владимир Желонкин** — генеральный директор АО «Коммерсантъ» | **Сергей Яковлев** — шеф-редактор АО «Коммерсантъ» | **Павел Кассин** — директор фотослужбы | **Рекламная служба:** Тел. (495) 797-6996, (495) 926-5262 | **Владимир Лавицкий** — руководитель службы «Издательский синдикат» | **Алексей Харнас** — выпускающий редактор | **Наталия Дашковская** — редактор | **Сергей Цомык** — главный художник | **Виктор Куликов** — фоторедактор | **Екатерина Бородулина** — корректор | **Адрес редакции:** 121609, г. Москва, Рублевское ш., д. 28. Тел. (495) 797-6970, (495) 926-3301