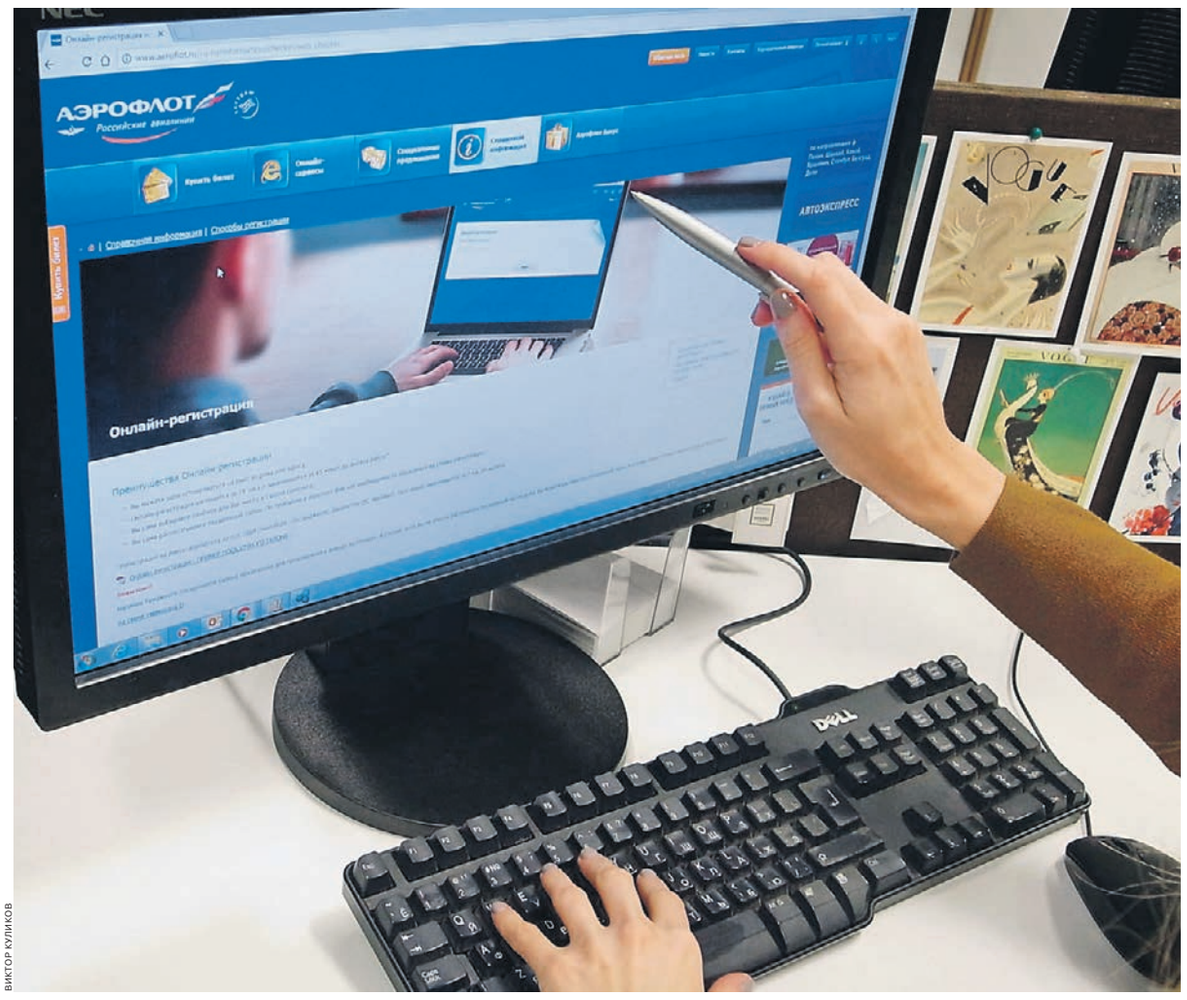
Сервис-гуру

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