

объемы обслуживания пассажиров и воздушных судов. В конце 2017 года здесь открылся новый терминал, его инфраструктура позволяет осуществлять все виды стыковок между внутренними и международными рейсами, принимать суда всех типов и обслуживать транзитные рейсы.

### Китай, Красноярск — далее везде

Одна из серьезных задач, которую «Аэрофлоту» предстоит решить с помощью регионального хаба в Красноярске, связана с наращиванием транзитного пассажиропотока. Этот рынок авиаперевозок считается самым конкурентным в мире.

Основной интерес авиакомпании в этом сегменте связан с пассажиропотоком из Юго-Восточной Азии. По оценкам гендиректора «Аэрофлота» Виталия Савельева, в этом регионе есть «520 млн туристов, которые постоянно двигаются в Европу». «Аэрофлот» за счет создания хабов в российских регионах постарается «немножко разбавить этот пассажиропоток». Международный транзит перевозчика в 2017 году оценивается в 5 млн человек. К 2023 году транзит реально нарастить до 10–15 млн человек, заявил гендиректор авиакомпании на встрече с президентом в конце 2018 года.

Поэтому, развивая свой второй хаб в Красноярске, «Аэрофлот» будет также делать ставку на привлечение транзитного пассажиропотока как на внутренних, так и на международных линиях. При этом учитываются бесспорные конкурентные преимущества Аэрофлота на транзите Европа—Азия, который представляет собой один из важнейших в мире рынков авиаперевозок. Ведущая российская авиакомпания выигрывает до трех часов времени транзита по сравнению с конкурентами и имеет самые низкие затраты на этих трассах.

Авиакомпания уже стала признанным лидером в перевозках на ряде направлений из крупных европейских пунктов в города Китая. «Аэрофлот» второй год подряд был признан в этой стране самой любимой иностранной авиакомпанией. Поэтому создание транспортного узла в Сибири еще больше укрепит позиции в транзитном сегменте. Предлагаемая «Аэрофлотом» бизнес-модель хаба с комфортными стыковками в Красноярске также рассчитана на трансфер между городами Уральского, Сибирского и Южного федеральных округов. В дополнение к хабу в Красноярске «Аэрофлот» планирует открыть новые региональные базы в Сочи, Екатеринбурге и Новосибирске.

### Цифровизация — двигатель прогресса

Процесс создания хабов и наращивания пассажиропотока «Аэрофлоту» заметно упрощают цифровые технологии. Их постоянное совершенствование — одна из основных задач бизнес-стратегии авиакомпании. С учетом колоссальных объемов работ «Аэрофлота» — 700 рейсов и около 120 тыс. человек в сутки — операционная деятельность перевозчика должна быть полностью автоматизирована. Если в 2009 году в «Аэрофлоте» были оцифрованы только 35% бизнес-процессов, то сейчас — все 100% на основе трех платформ: SAP, Sabre, Lufthansa Systems. За счет SAP ERP, базирующейся на современной технологичной in-метогу-платформе SAP HANA, в авиакомпании оцифрованы бухгалтерия, учет финансового лизинга, закупки и запасы, управление персоналом, казначейство, документооборот, управление договорами, бюджетирование, внутренний аудит и пр.

В Шереметьево «Аэрофлот» активно эксплуатирует центр управления хабом — Hub Control Centre. Он координирует стыковки транзитных пассажиров и багажа, позволяя одновременно управлять воздушными судами. Центр в реальном времени отслежива-

ет все наземные средства, обслуживающие рейсы в аэропорту — тягачи, машины по обработке судов антиобледенительными реагентами, автобусы, — всего более 2,5 тыс. машин. Система управления ресурсами и расстановки техники, персонала сократила среднее время обслуживания самолета с 1,5 часа до 40 минут.

Летный состав «Аэрофлота» также полностью обеспечен «цифрой» — у бортпроводников, командиров воздушных судов есть собственные планшеты, в которых отражена вся информация о рейсе: загрузка, количество детей на борту, в том числе без сопровождения родителей, пересадки пассажиров, стыковки с другим рейсом, заказанное питание. Для топ-менеджеров «Аэрофлота» также существуют специальные цифровые технологии, так называемый монитор руководителя. Каждое утро в программу загружаются 530 показателей деятельности «Аэрофлота»: загрузка рейса, цена на керосин, количество проданных авиабилетов и пр. Эти данные позволяют оперативно оценить эффективность работы группы в ежедневном формате.

Технологические инновации всячески улучшают качество обслуживания пассажиров. Все дальнемагистральные суда «Аэрофлота» уже оборудованы Wi-Fi-доступом, в планах авиакомпании оснастить выходом в интернет и среднемагистральные суда.

Особое место в деятельности «Аэрофлота» уделяется технологии big data (большие данные). Авиакомпания использует систему собственной разработки. Она позволяет работать с неструктурированными данными, увеличивая продажи и повышая лояльность пассажиров: в рамках big data «Аэрофлот» уже реализовал систему рекомендаций для клиента, прогноз ожидаемой выручки, анализ обращений и жалоб. Еще одной инновацией, широко применяемой в работе «Аэрофлота», является интернет вещей. Находясь в воздухе, самолет передает на землю информацию о своем техническом состоянии, и наземные службы могут заранее приготовить ангар к техническому обслуживанию борта. В результате увеличился среднесуточный налет судов «Аэрофлота», достигнув показателя более 12 часов, что позволяет снижать себестоимость рейса.

Гендиректор «Аэрофлота» уверен, что «авиаперевозки — это бизнес с предельной степенью конкуренции, беспощадный к отстающим». Поэтому в этой борьбе «выигрывает тот, кто уйдет в цифровизацию» ●

