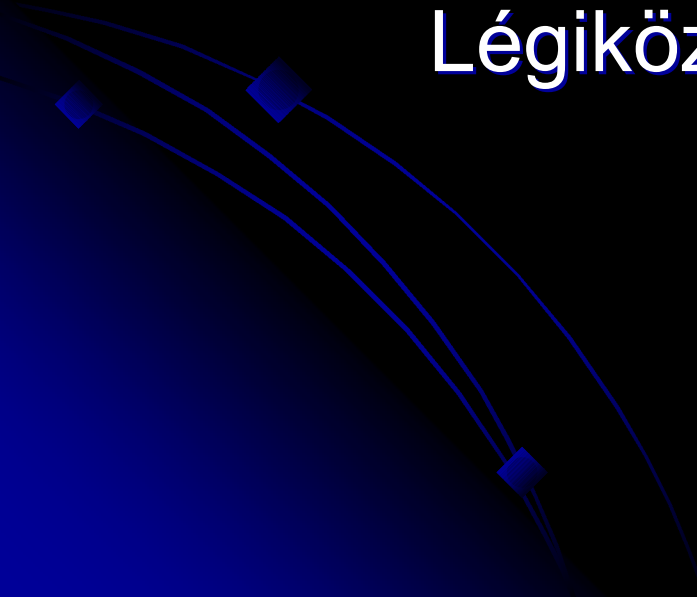


Utasfolyamat és Helyfoglalás

Légiközlekedési Informatika
2010



Az utas szemszögéből nézve I.

kapcsolatba kerül a légitársasággal

- Helyfoglalás:

- Járatkeresés
- Férőhely ellenőrzés
- Szolgáltatási osztály kiválasztása
- (Speciális igények jelzése)

- (Jegykiállítás):

- Tarifálás, jegytípus kiválasztása
- Fizetési teljesítés rögzítése
- Jegy/igazolás/útiokmányok kiállítása
- (Ülőhely előzetes megválasztása)

Az utas szemszögéből nézve II.

kapcsolatba kerül az indulási repülőtérrel

- Utasfelvétel:
 - Jegy/igazolás érvényességének ellenőrzése
 - Poggyászfeladás
 - (Ülőhely megválasztása)
 - Beszállókártya kiállítása
- Biztonsági ellenőrzés
- (Határátlépés)
- Beszállítás:
 - Beszállókártya érvényességének ellenőrzése
- (Ültetés):
 - Beszállókártya érvényességének ellenőrzése

Foglalási rendszer (CRS)

Helyfoglalás

Menetrend,
Járatok
Foglaltsági adatok

Adatfelvétel

Hivatkozások

Adatbázisba illesztés

Helyfoglalás
visszaigazolása

Jegykiállítás

Utazás
ellenértékének
megtérítése

Szándék megerősítés

Könyvelés

Státusz-léptetés

Jegykiállítás

Utasfelvételi rendszer (DCS)

Utasfelvétel

Utazási okmányok
ellenőrzése

Adat-egyeztetés

Poggyász felvétel

Státusz-léptetés

Beszálló-kártya
kiállítás

Beszállítás

Utazási okmányok
ellenőrzése

Adat-egyeztetés

Státusz-léptetés

Beszálló-kártya
megjelölés

Légijármű

Ültetés

Utazási okmányok
ellenőrzése

Adat-egyeztetés

Utas- és poggyász-folyamatok

háromszintű vázlata:

- Folyamat
- Informatika
- Dokumentum

(induló oldal)

Poggyász felvétel

Poggyász felvétel

Poggyász-adat felvétel

Hivatkozások

Adatbázisba illesztés

Poggyász-címke
kiállítás

Poggyász szortírozás

Poggyászcímke
ellenőrzése

Adat egyeztetés

Státusz-léptetés

Poggyász berakodás

Poggyászcímke
ellenőrzése

Adat egyeztetés

Státusz-léptetés

Poggyászkezelő r. (BRS)

Az utas szemszögéből nézve III.

kapcsolatba kerül az érkezési repülőtérrel

- Kiszállás
- (Átszállás – tranzit utasoknál)
- Poggyász felvétele
- (Határátlépés)
- (Vámhatósági ellenőrzés)
- Légikikötő elhagyása

Helyfoglalási rendszerek

CRS – Computer Reservation System

- Feladata hogy értékesítse a „terméket”;
- Kezdetben mainframes rendszer, elérése terminálokon keresztül - dedikált rendszer;
- Eleinte csak a „nagy” légitársaságok engedhetik meg maguknak;
- Menetrend kitüntetett szerepe már itt:
 - Naprakész (aktuális)
 - Rendelkezésre áll (korlátozott hozzáférés: menetrendszerinti / charter / code-share)
 - Járatokhoz tartozó kapacitások

CRS rendszerek kezdetei

- Első számítógépes rendszer a légi-
közlekedés kereskedelmi szekciójában
- SITA mint hálózati szolgáltató:
 - 1971-ben a BEA helyfoglalási irodákat nyitott Rómában, Milánóban, Velencében – Uniscope 100 dumb terminálokkal;
 - Közvetlenül a római központtal, közvetve pedig a londoni központtal, válaszdő 3 sec (1963-ban még 30 perc volt!)
 - Első kereskedelmi célú csomagkapcsolt hálózat, amelyen keresztül „realtime” adatcsere zajlott
- SITA szoftver szolgáltató:
 - 1976-ban a SITA megvásárolta az atlantai Control Data Corporation termékét, a SOLAR helyfoglalási rendszert és átkeresztelte GABRIEL-nek
 - Első három évben 13 légitárs. 4,5 utas



CRS alapadatai

- Aktuális menetrendi adatok:
 - Járatszám;
 - Útvonal;
 - Üzemelési periódus (üzemelési napok);
 - Indulási érkezési idők (UTC/LT);
 - Géptípus, konkrét repülőgép (lajstrom):
 - Konfiguráció/verzió;
 - Osztályok, székezés (első osztály, business, turista, stb.);
 - (Tarifa) alosztályok (Fare class – YieldManagement);
 - Egyéb: fedélzeti ételféleségek, szállítható speciális poggyászok, egyéb korlátozások;
- Aktuális kapacitás adatok;
- Egyéb adatok: átszállási lehetőségek, partnerek;

CRS – foglalás kezdeményezés

- Járatkeresés;
- Férőhely ellenőrzés;
- Foglalás kezdeményezés [és jegykiállítás]:
Az utas adatainak felvétele – informatikai szempontból itt „születik meg” az utas:
 - Név, nem, egyéb szükséges adatok;
 - Személyazonosító okmány típusa, száma;
 - Elérhetőségek;
 - Utas hozzárendelése a kívánt járat(ok)hoz;
 - PNR-szám: Passenger Name Record – foglalás egyedi azonosítója;
 - Speciális igények jelzése (SSR – Spec. Ser. Requests)

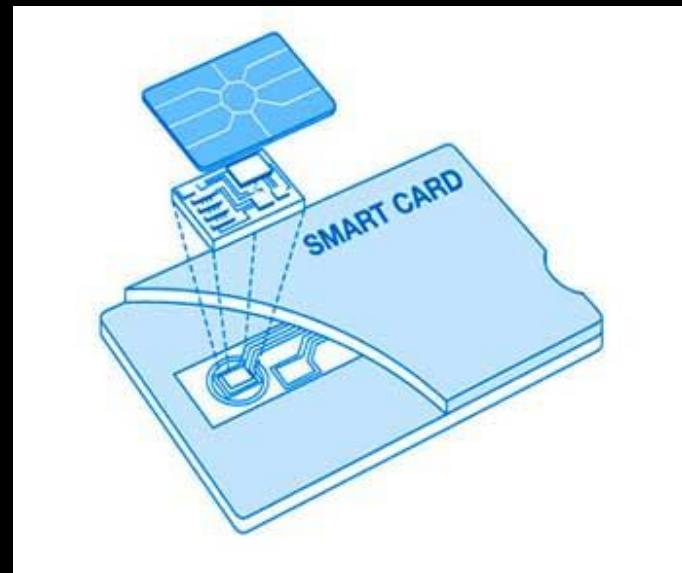
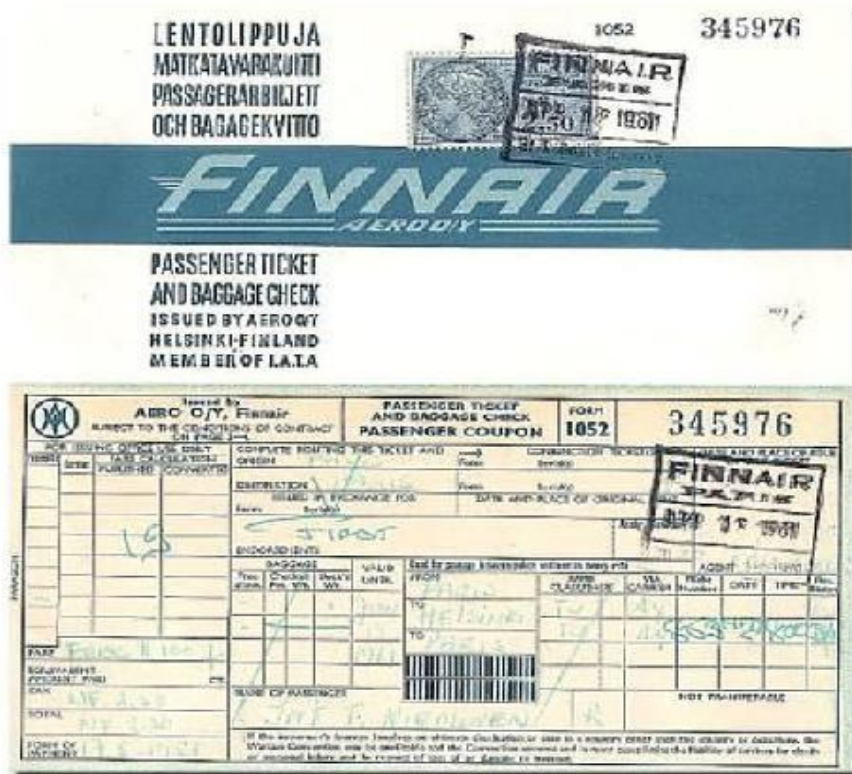
CRS – Jegykiállítás

- Régebben elvált a helyfoglalástól: ez számít az utazási szándék megerősítésének;
- A jegy ellenértékének megfizetésékor állítják ki a jegyet (Ticketing rendszerek);
- Tarifálás: valuták között átváltás, kedvezmények, törzsutas-juttatások beszámítása (Airfare/Netfare rendszerek);
- Jegykiállításért díj felszámítása;
- „Interline” jegykiállítás nehézsége;
- Státuszléptetés: foglalásból helyértékesítés lesz: „Right to fly” (jegy adathordozó is)

Jegykiállítás - jegyfajták

- Hagyományos, papír alapú: kézzel, vagy géppel (nyomtatás) kitöltött jegy;
- ATB – Automated Ticket and Boarding: jegy és beszállókártya egyben; gépi úton is kiolvasható adathordozó
- „Smartcard” – chipkártya
- E-Ticketing: 2008 Jun. 1.
IATA-tagok 100%-ban
átálltak elektronikusra

Jegykiállítás - jegyfajták



SkyEurope Airlines Hungary Kft; Repülés Oktatási Központ, 17. sz. Létesítmény,
1185 Budapest Ferihegy, Magyarország;

MR DÁVID OLÁH
DEÁK FERENC TÉR 14.
ICO;;ICODPH;;DIC;
KAZINCBARCIKA, 3700
HU

Megerősítő kód:

K3UL9C

Foglalási dátum: Sun 14 Jan 2007

Foglalást végző személy: INET

Ügynök neve: WEBANONYM

- A fedélzetre lépéshez be kell mutatni a megerősítő kódot, az útlevelet/fényképes azonosítót és az érvényes vízumot (ahol alkalmazható).
- A bejelentkezés (check-in) **2 órával az ütemezett indulás előtt kezdődik és az ütemezett indulás előtt 30 perccel ér véget**. Az az utas, aki a check-in zárás után érkezik, elveszti repüléshez való jogát. A SkyEurope Airlines ilyen esetben a viteldíjat nem téríti vissza, ingyenes átfoglalást nem biztosít.

E-ticketing

évente 3 milliárd USD spórol az iparág

- Jegyértékesítés nyilvántartása;
- Utasfolyamat „realtime” követése;
- Elszámolás megkönnyítése;
- Szereplők:
 - Validating carrier – jegykiállító légitársaság
 - Marketing carrier – jegyet értékesítő légitársaság
 - Operating carrier – járatot üzemeltető légitársaság
- „Coupon” státuszok: Open for use, Checked in, Flown
- Változtatási státuszok: Reissued, Printed, Void
- „Interline” ET 2009-ben került bevezetésre



Férőhely-disztribúció akkor...

...és most

- Irodán (hivatalos kirendeltségen) keresztül;
- Repülőtéri iroda, partner irodákon;
- Nagyon költséges volt: légitársaság működési költségének akár harmada is;
- Mostanában:
 - Internet
 - Callcenter
 - „Hagyományos” Utazási ügynökségek
 - „Online” Utazási ügynökségek

GDS rendszerek

Global Distribution System

- Dedikált légitársasági rendszerek felváltása:
 - Kezdetben egy rendszer egy légitársaság;
 - Emeletes polcok: egy terminál egy légitársaság;
 - Közös platform: egy gép több terminál-hozzáférés de még mindig dedikált rendszer;
 - Foglalási rendszerek egyesítése;
- Több légitársaság járatai közül választhat;
- Túlmutat a légiközlekedésen:
 - Hotelszoba foglalás, autókölcsönzés, transzfer
- Amadeus, Galileo, Sabre, Sahara (SITA)

GDS – Amadeus

a legnagyobb

- Alapítók – 1987-ben:
 - Air France (Fejlesztési központ Franciaországban)
 - Iberia (Madridi [adminisztratív] központ)
 - Lufthansa (Központi adatbázis Németországban)
 - SAS
- 500 különböző légitársaság használja – köztük a Malév is (előtte Galileo);
- 90000 utazási ügynökség;
- Anyfares, CheapOair, ebookers: online utazási ü.
- 76000-nél több szálloda;
- Külön (IATA) légitársasági azonosítója van: „1A”

Space-control tevékenység

- Járatok figyelése: foglalások alakulásának követése (30-60 nappal az indulás előtt);
- Előző évek statisztikáinak alkalmazása
- Ezek alapján hozzák meg a kereskedelmi döntéseket:
 - Árosztályok alakítása;
 - Túlfoglalási ráta meghatározása;
 - Géprotáció – típuscsere kérelem;
- Utógondozás

Revenue/Yield management

- Bevétel maximalizálás: a cél nem feltétlenül, az hogy a járaton minden helyet eladjanak, hanem az hogy a járat bevételeit maximalizálják!
- Eszköz: árosztályok alakításával
- Jegyár nagyban függ:
 - Az indulásig hátralévő időtől;
 - A jegy rugalmasságától (WizzFlex);
 - Járat üzemelési dátumától (ünnepek, kiemelt események, sportversenyek közelsége);
 - A aktuális járat telítettségétől;

Túlfoglalás (overbooking)

- Túlfoglalás alkalmazásának okai:
 - Foglalás és jegyvásárlás elkülönülése miatt,
 - Jegyet váltók és ténylegesen utazók közötti különbségből fakadóan;
 - Veszteségminimalizálás;
- Túlfoglalás során felhasználtak:
 - Tapasztalat, ismeretség;
 - Előző évek statisztikái;
 - (Intuíció, szerencse);

CRS adatkapcsolat

adattovábbítás

- Utaslista/foglalási lista – utasfelvételi rendszerek (DCS) számára:
 - Indulás előtt meghatározott időben (vagy lekérés)
 - Szabványüzenetben:
 - Passenger Name List (PNL)
 - Addition and deletion list (ADL)
 - Seats Occupied/Available List (SOM/SAL)
 - Request List (RQL)
 - (Electronic ticket list – ETL)
 - (Tranzitutasokra vonatkozó üzenetek)
- Alternatív módokon: E-mail, Fax, Online kapcsolat

Visszacsatolás a CRS felé

- Utaslistától való eltérés:
 - Noshow utas
 - Goshow utas
 - (Túlfoglalás jelentősége)
- Visszacsatolás:
 - Szabványüzenetben:
 - Passenger Final Sales (PFS)
 - (Electronic ticket list – ETL)
 - Alternatív módokon: E-mail, Fax, Online kapcsolat

Elszámolás

- Papírbjegyek korában igen nehézkes és nagyon lassú volt (indigózott példányok)
- Elektronikus formában pontosabb és gyorsabb;
- Légitársaságok közötti elszámolás – külön szakma:
 - Code-share
 - Interline
 - Szövetségi rendszer

Kérdések...

Oláh Dávid – CCS Hungary CCS Kft.

- Mail:

- woodwheel@citromail.hu
- dolah@ccs.hu

- Tel:

- 70-265-8737
- 20-568-6294