

АНАЛИЗ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КОМФОРТА И ЛОЯЛЬНОСТИ ПассажиРОВ И КлиЕНТОВ АэропорТОВ

Нарбекова А.А. (федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

Научный руководитель – к.э.н., доцент Янова Е.А. (федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

Аннотация. В работе проводится анализ использования существующих мобильных приложений аэропортов Москвы – Домодедово и Шереметьево. Для выявления сильных и слабых сторон приложений, а также сокращения финансовых затрат был использован метод SWOT-анализа. Данное исследование связано с поиском наилучших сторон и наилучших конфигураций для внедрения мобильного приложения в г. Санкт-Петербург – в аэропорту Пулково.

Введение. Слабая клиентоориентированность предлагаемых услуг, устаревшие методы взаимодействия с пассажирами и клиентам, лишние затраты основных аэропортов Москвы – стали ключевыми проблемами. Именно пассажиры служат основным источником дохода как для авиакомпаний, так и для аэропорта в целом. Поэтому так необходимо стремиться внедрять улучшения, которые способны повлиять на их факторы роста и развития.

Основная часть. В современном мире все больше сфер жизни человека проходят через цифровизацию. Например, получение услуг у органов государственной власти и подведомственных учреждений, запись на прием к врачу через платформу «Госуслуги». Интеграция электронных сервисов будет только стремительно развиваться, что значительно повышает степень доступности информации для всех стейкхолдеров и качество жизни граждан и потребителей. Также эти тенденции описаны в указе Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года».

Пандемия 2020 года только ускорила переход на цифровые услуги и указала на необходимость внедрения изменений, а также этот период показал реальные сроки цифровизации сервисов и методы ее достижения. В настоящее время российские бизнесы увеличивают статьи затрат на трансформацию цифровых сервисов, причем именно комплексного подхода. Уменьшился и срок окупаемости этих затрат – установился на периоде от одного года до пяти лет. При этом сокращаются трудозатраты сотрудников и повышается эффективность бизнес-процессов.

Авиация также стремительно развивается, не только технологически и экономически, но и социально. Аналог мобильного приложения уже существует и в аэропорту Шереметьево. В приложении есть возможность получить всю информацию о своем рейсе и об аэропорте в целом: отслеживать статус рейса онлайн, получить информацию об услугах в аэропорту, посмотреть схему аэропорта и найти интересующие объекты на карте. Кроме того, доступны чаты с оператором в WhatsApp и Viber, бот в Telegram. Все эти нововведения помогают своевременно информировать пассажиров о ситуации с их рейсом и получать обратную связь.

Пользователи приложения могут воспользоваться разработкой для определения своего местоположения и выбора оптимального маршрута до нужного места на территории аэропорта. Разработчики использовали технологию iBeacon, которая работает на постоянно увеличивающихся маячках за счет новых отметок пользователей. Тем самым, специалисты

добились построения актуальной карты терминалов и возможные маршруты передвижения пассажиров, включая передвижения между этажами.

Есть разделы с расписание общественного транспорта, сервисы по заказу такси до терминала и специальных шаттлов для передвижения пассажиров между терминальными комплексами. Данная вкладка помогает сэкономить время на поиск транспорта и подобрать наиболее удобный вариант поездки.

Также, при указании предстоящих поездок, пользователю приходят уведомления с указанием всей актуальной информации – статус рейса, номер стойки регистрации, номер ленты выдачи багажа.

В случае поездки за границу или внутри страны, есть возможность оформить страховку у партнеров аэропорта или арендовать машину в прокатах по всему миру (около 45 000 пунктов). Приложение также поможет оперативно найти потерявшийся багаж, используя обращение в службу.

Для удобства путешественников в мобильных приложениях предусмотрены разделы, которые предоставляют информацию о правилах и действия для прохождения предполетного досмотра, паспортного контроля и прохождения таможенных процедур, предлагают удобный доступ к услугам лицам с ограниченными возможностями. Подобные вкладки также дают важную информацию для пассажиров, перевозящих домашних животных и крупный багаж в виде спортивных снарядов, а также путешествующих в детьми и подростками.

Популярность приложения видно на цифровых площадках: количество установок более 50 000 (Шереметьево) со средним рейтингом 4,1, и более 100 000 установок (Домодедово).

Большое значение имеет и поддержка корректной работы мобильного приложения после запуска. Для этого необходима компетентная команда, которая будет отслеживать ошибки и сбои в работе и своевременно устранять их.

Выводы. Учитывая существующие проблемы, приведенный анализ сравнения данных существующих приложений в аэропортах Шереметьево и Домодедово, разрабатываются возможности внедрения мобильного приложения для аэропорта Пулково. В результате анализа структуры уже существующих приложений Домодедово и Шереметьево, были выявлены сильные и слабые стороны разработок, которые предлагается использовать при разработке проекта приложения для ООО «Воздушные Ворота Северной Столицы».

Нарбекова А.А. (автор)

Янова Е.А. (научный руководитель)

—