



ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

ΘΕΜΑ : Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ CHECK IN ΣΤΙΣ
ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ
ΣΤΟΧΟΙ, ΕΞΕΛΙΞΗ, ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Δάφνη Καψομενίδου του Δημητρίου (Α.Μ. 074/13)
Έλενα Παπαγεωργίου του Δημητρίου (Α.Μ.
067/13)

Επιβλέπων Καθηγητής
Παναγιώτης Κασσιανίδης

Θεσσαλονίκη, Φεβρουάριος 2018

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Λέξεις κλειδιά: Αερομεταφορές, check-in, τουρισμός, συστήματα κρατήσεων

Το θέμα της πτυχιακής μας εργασίας αφορά την διαδικασία του check-in στις αεροπορικές εταιρείες, την ιστορική αναδρομή, τους στόχους και την εξέλιξή του.

Στο πρώτο κεφάλαιο, γίνεται αναφορά στον κλάδο των αεροπορικών μεταφορών και στην ανάπτυξή τους καθώς και στους πρωτοπόρους της αεροπορίας ενώ δίνουμε έμφαση στις εταιρείες χαμηλού κόστους και κατά πόσο συνεισφέρουν στην παγκόσμια οικονομία. Δεν θα μπορούσε να μην σημειωθεί η Διεθνής Ένωση Αερομεταφορών (International Air Transport Association) **IATA**, συμπεριλαμβανομένου την ίδρυση, τον σκοπό & τις δραστηριότητές της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια, η λειτουργία και η πληροφόρηση των διεθνών συστημάτων κρατήσεων (GDS), ενώ περιλαμβάνεται η ιστορική αναδρομή και εξέλιξή τους.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το σύστημα κράτησης αεροπορικών θέσεων, τα είδη του και η εμφάνιση του προγράμματος «Programmed Airline Reservations System» (PARS), το οποίο παρουσιάζει τη διαθεσιμότητα των πτήσεων, αλλά, καταγράφει και τις κρατήσεις με την άμεση αναπροσαρμογή τους στις διαθεσιμότητες έχοντας ως αποτέλεσμα την διευκόλυνση των εταιριών.

Στο τέταρτο κεφάλαιο περιγράφεται η σημασία των συστημάτων ελέγχου αναχώρησης και τον καθοριστικό τους ρόλο στην διαδικασία επεξεργασίας των λειτουργιών διαχείρισης μιας Αεροπορικής εταιρίας.

Στην συνέχεια, στο πέμπτο κεφάλαιο επικεντρώνεται στον πυρήνα της πτυχιακής μας εργασίας, περιγράφοντας την διαδικασία που ακολουθεί ο κάθε επιβάτης πριν και μετά την κράτηση του αεροπορικού του εισιτηρίου, τους κανόνες, τα είδη του check-in και την αναφορά πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων ενός από τα πιο διαδεδομένα είδη, του «online check in», και το κυριότερο ιστορική αναδρομή και εξέλιξη των συστημάτων διανομής και ανταλλαγής πληροφοριών και κρατήσεων μεταξύ των αεροπορικών εταιριών.

Τέλος, το έκτο κεφάλαιο παρουσιάζει το συμπέρασμα της εργασίας μας, το οποίο προκύπτει μετά από συνέντευξη με την κυρία Μαρίνα Βασιλειάδη, όντας υπεύθυνη του ελέγχου εισιτηρίων & διαδικασίας επιβίβασης, στο αεροδρόμιο «Μακεδονία» Θεσσαλονίκης.

SUBJECT:

THE PROCEDURE OF CHECK IN IN THE AIRLINES – HISTORY, TARGETS, AND EVOLUTION

Summary:

Key Words: Airlines, Check-in, Tourism, Reservation Systems

The topic of our diploma thesis concerns the process of check-in to airline companies, the historical retrospective objectives and its evolution.

In the first chapter, reference is made to the aviation industry and its development, as well as to the pioneers of aviation, while we emphasize the low-cost airlines and their contribution to the global economy. The International Air Transport Association is remarkable (IATA), including its establishment, purpose and activities.

The second chapter analyzes the concept, operation and information of international booking systems (GDSs), including historical retrospection and evolution.

In the third chapter is presented the airline reservation system, its types and the appearance of the program "Programmed Airline Reservations System" (PARS), which presents the availability of the flights, but also records the bookings with their immediate readjustment to the availability, having as a result the facilitation of the companies.

The fourth chapter describes the importance of departure control systems and their key role in the process of handling an airline company.

Subsequently, in the fifth chapter, we focus on the core of our dissertation, describing the procedure being followed by each passenger before and after their booking, his airline ticket, the rules, the types of check-in and the reference of the advantages and disadvantages of one of the most widespread categories, 'online check in', and the main historical retrospective and evolution of airline information, booking systems and reservations.

Finally, in the sixth chapter we present the conclusion of our work, which arising from an interview with Marina Vassiliadi, being responsible for the check-in of the airline tickets and boarding procedures, at Thessaloniki Airport "Macedonia".

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με θέμα «Η διαδικασία του check in στις αεροπορικές εταιρίες, ιστορική αναδρομή, στόχοι και εξέλιξη», πραγματοποιήθηκε ως τελευταίο προαπαιτούμενο για την ολοκλήρωση των σπουδών μας στο Τμήμα Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης.

Σε αυτό το σημείο αισθανόμαστε την ανάγκη να εκφράσουμε τις ειλικρινείς και θερμές μας ευχαριστίες σε όλους όσους συνέβαλαν στην ολοκλήρωση αυτής της προσπάθειας. Πρώτα απ' όλα, στον επιβλέπων καθηγητή μας κ. Κασσιανίδη Παναγιώτη για την πολύτιμη βοήθειά του, τη συνεχή καθοδήγηση, την αμέριστη υποστήριξη, καθώς και τις ουσιώδεις συμβουλές που μας παρείχε όλο αυτό το διάστημα.

Τέλος, θέλουμε να ευχαριστήσουμε τους γονείς μας για την στήριξή τους καθ' όλη την διάρκεια εκπόνησης της Πτυχιακής μας εργασίας.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Δηλώνουμε ότι είμαστε συγγραφείς αυτής της πτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχαμε για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην πτυχιακή εργασία. Επίσης έχουμε αναφέρει όλες τις πηγές από τις οποίες κάναμε χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης βεβαιώνουμε ότι αυτή η πτυχιακή εργασία προετοιμάστηκε από εμάς προσωπικά ειδικά για τις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών του Τμήματος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης.

Πίνακας Περιεχομένων

Περίληψη (στην ελληνική)

Τίτλος και περίληψη (στην αγγλική)

Εισαγωγή

Κεφάλαιο 1^ο : ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

- 1.1 Ορισμός αερομεταφορών
- 1.2 Οι αεροπορικές μεταφορές στο σύγχρονο οικονομικό και τουριστικό περιβάλλον
- 1.3 Πρωτοπόροι της αεροπορίας
- 1.4 Εταιρίες χαμηλού κόστους (low cost carriers)
- 1.5 IATA

Κεφάλαιο 2^ο : ΔΙΕΘΝΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ(GDS)

- 2.1 Ορισμός διεθνών συστημάτων κρατήσεων
- 2.2 Λειτουργία των GDS
- 2.3 Πληροφόρηση των GDS
- 2.4 Πιο διαδεδομένα διεθνή συστήματα κρατήσεων
- 2.5 Ιστορική Αναδρομή
- 2.6 Εξέλιξη

Κεφάλαιο 3^ο : ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ

- 3.1 Ορισμός συστήματος κράτησης αεροπορικών θέσεων
- 3.2 Είδη συστημάτων κράτησης αεροπορικών θέσεων
- 3.3 Γενική επισκόπηση
- 3.4 Ιστορική αναδρομή
- 3.5 Εξέλιξη

Κεφάλαιο 4^ο : ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ (DCS)

4.1 Ορισμός συστήματος ελέγχου αναχώρησης

4.2 Κατηγορίες συστήματος ελέγχου αναχώρησης

4.3 Ιστορική Αναδρομή

Κεφάλαιο 5° : ΤΟ CHECK-IN ΣΤΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

5.1 Ορισμός check-in

5.2 Είδη check-in

5.3 Διαδικασίες check-in

5.4 Κανόνες check-in

5.5 Πλεονεκτήματα & Μειονεκτήματα online check-in

5.6 Ιστορική Αναδρομή

5.7 Εξέλιξη

5.8 Στόχοι

Κεφάλαιο 6° : ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΜΕ ΤΗΝ Κ.ΜΑΡΙΝΑ ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΟΥ

6.1 Συνέντευξη

6.2 Συμπεράσματα

Εισαγωγή

Το φαινόμενο του τουρισμού αποτελεί μια πρωταρχική οικονομική δραστηριότητα για την Ελλάδα αλλά και για πολλές χώρες του κόσμου. Ο ρόλος του για την ανάπτυξη της οικονομίας του αναμένεται να αναπτυχθεί περαιτέρω στο μέλλον, καθότι ο ελεύθερος χρόνος, οι διακοπές, η αναψυχή κερδίζουν μια κεντρική θέση στις σύγχρονες κοινωνίες. Κατά τις δύο τελευταίες δεκαετίες, ο τουρισμός έχει αποδείξει καθαρά ότι μπορεί να δημιουργεί πλούτο και οικονομική άνθηση για ολόκληρες περιφέρειες και προορισμούς, θέσεις εργασίας και ευημερία για τους κατοίκους τους.

Μελέτες εκτιμούν ότι 200.000 θέσεις εργασίας υποστηρίζονται από τις δαπάνες των ξένων επισκεπτών που ταξιδεύουν στην Ελλάδα αεροπορικώς. Λόγω της γεωγραφικής θέσης της Ελλάδας, οι αεροπορικές μεταφορές έχουν μεγάλη σημασία για τις ελληνικές εξαγωγικές επιχειρήσεις, συνδέοντας πολλές πόλεις του κόσμου και προσφέροντας την μεταφορά αεροπορικών φορτίων. Οι αερομεταφορές είναι ο βασικότερος παράγοντας του τουρισμού στην Ελλάδα, αφού περίπου το 70% των ξένων επισκεπτών φτάνουν στη χώρα αεροπορικώς.

Οι αεροπορικές μεταφορές τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο αποτελούν σημαντικό αλλά και ευαίσθητο τομέα της οικονομικής δραστηριότητας και πολιτικής ανάπτυξης μιας χώρας. Η ανάπτυξη των αερομεταφορών, από τις αρχές του 20^{ου} αιώνα διαπέρασε από ποικίλα στάδια, ακολουθώντας κυρίως την τεχνολογική εξέλιξη αλλά και την ανάγκη των κρατών για ομοιόμορφη ρύθμιση των κανόνων που διέπουν τις εθνικές μεταφορές, έτσι ώστε να μην υπάρχουν διαφοροποιήσεις μεταξύ των εθνικών νομοθεσιών σε ζητήματα όπως αυτό της ευθύνης του αεροπορικού μεταφορέα και της προστασίας των επιβατών που διακινούνται με αεροσκάφος από τόπο σε τόπο.

Κεφάλαιο 1^ο : ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Οι αερομεταφορές διαμορφώνουν ένα μοναδικό δίκτυο που ενώνει τους ανθρώπους, τις χώρες και τις κουλτούρες και παίζουν ζωτικό ρόλο στην περαιτέρω ολοκλήρωση και την ανάπτυξη. Γίνονται όλο και περισσότερο προσβάσιμες σε μεγαλύτερο αριθμό ανθρώπων οι οποίοι σήμερα έχουν την οικονομική δυνατότητα να ταξιδεύουν αεροπορικά, τόσο για επαγγελματικούς όσο και για λόγους αναψυχής. Οι αερομεταφορές είναι μια μεγάλη βιομηχανία. Περιλαμβάνει περίπου 18.000 αεροσκάφη που λειτουργούν σε 10.000 αεροδρόμια και έχουν ετήσιο κύκλο εργασιών 260 δισεκατομμύρια δολάρια. Πάνω από 1,6 δισεκατομμύρια επιβάτες παγκόσμια χρησιμοποιούν τις αεροπορικές εταιρείες για επιχειρηματικά ταξίδια ή ταξίδια αναψυχής.

1.2 ΟΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΣΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ο τομέας των αεροπορικών μεταφορών είναι ένας βασικός τομέας, όχι μόνο του τουρισμού, αλλά και της παγκόσμιας οικονομίας. Η μεγάλη ανάπτυξη της εναέριας μεταφοράς σημειώθηκε από τον ΄Β Παγκόσμιο Πόλεμο και μετά, όταν ένα πλεόνασμα αεροσκαφών διατέθηκε για αστική χρήση. Ο κλάδος των αεροπορικών εταιρειών αποτελείται από ένα τεράστιο δίκτυο δρομολογίων, που συνδέουν πόλεις σε όλη τη χώρα και σε όλο τον κόσμο. Το μεγαλύτερο κομμάτι του συνόλου των αερομεταφορών καλύπτει η μεταφορά των επιβατών, με το 70% περίπου των συνολικών δραστηριοτήτων. Ακολουθούν τα εμπορεύματα και το ταχυδρομείο. Με βάση τη γεωγραφική κατανομή του παραγόμενου αεροπορικού έργου, οι εταιρείες της Β. Αμερικής, της Ευρώπης και της ΝΑ Ασίας ελέγχουν τη συνολική παγκόσμια πύλα.

1.3 ΠΡΩΤΟΠΟΡΟΙ ΤΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ

-Ο **Αλμπέρτου Σάντους-Ντουμό** (*Alberto Santos-Dumont*, 20 Ιουλίου 1873 – 23 Ιουλίου 1932), γνωστός εξελληνισμένα (από τη γαλλική) και ως **Αλβέρτος Σάντος-Ντουμόν**, ήταν Βραζιλιανός πρωτοπόρος της αεροπορίας, εφευρέτης αεροναυπηγός και πιλότος, γαλλικής καταγωγής από την πλευρά του πατέρα του. Γόνος πλούσιας οικογένειας, αφιερώθηκε στις αεροναυτικές μελέτες στο Παρίσι, όπου πέρασε τα περισσότερα χρόνια της ενήλικης ζωής του.

Ο Σάντους-Ντουμό σχεδίασε, κατασκεύασε και πέταξε το πρώτο πρακτικό αερόπλοιο, αποδεικνύοντας ότι η ελεγχόμενη πτήση για μία επανδρωμένη ανθρώπινη κατασκευή ήταν δυνατό να γίνει ρουτίνα. Αυτή η «κατάκτηση των αιθέρων», και ιδίως η βράβευσή του για την επιτυχημένη πτήση του γύρω από τον Πύργο του Άιφελ το 1901, τον κατέστησαν έναν από τους διασημότερους ανθρώπους στον κόσμο στις αρχές του 20ού αιώνα.

Μετά την πρωτοπόρο εργασία του στα αερόπλοια, στράφηκε απότομα στα βαρύτερα αεροσκάφη και κατασκεύασε το «14-bis». Στις 23 Οκτωβρίου 1906 πραγματοποίησε αυτό που έμελλε να είναι η πρώτη πτήση αεροπλάνου χωρίς την βοήθεια καταπέλτη και έθεσε το πρώτο παγκόσμιο ρεκόρ που αναγνωρίστηκε από την Αερολέσχη της Γαλλίας, πετώντας 220 μέτρα σε λιγότερο από 22 δευτερόλεπτα. Η πτήση αυτή πιστοποιήθηκε επίσης και από την FAI στην πατρίδα του, τη Βραζιλία. Ο Σάντους-Ντουμό θεωρείται εθνικός ήρωας και ως ο πατέρας της αεροπλοΐας.

- Οι **αδελφοί Ράιτ, Όρβιλ** (19 Αυγούστου 1871 – 30 Ιανουαρίου 1948) και **Γουίλιαμ** (16 Απριλίου 1867 – 30 Μαΐου 1912), είναι οι δύο Αμερικανοί στους οποίους αποδίδεται η εφεύρεση και κατασκευή του πρώτου επιτυχημένου αεροπλάνου στον κόσμο και η πραγματοποίηση της πρώτης ελεγχόμενης, μηχανικά προωθούμενης και με διάρκεια, βαρύτερης από τον αέρα, ανθρώπινης πτήσης στις 17 Δεκεμβρίου 1903. Την ιστορική αυτή πτήση τους επιχείρησαν στο Κίτυ Χωκ στη Βόρεια Καρολίνα, με το "Φλάιερ" που έφερε κινητήρα 12 ίππων, κινώντας δύο έλικες. Η πτήση εκτελέστηκε με τέσσερις δοκιμές, διάρκειας 12, 13, 15 και 59 δευτερολέπτων. Κατά την τελευταία διανύθηκε απόσταση 260 μέτρων.

Στα επόμενα δύο χρόνια, τα αδέλφια εξέλιξαν την πτητική μηχανή τους στο πρώτο πρακτικό αεροσκάφος σταθερής πτέρυγας. Παρόλο που δεν υπήρξαν οι πρώτοι που κατασκεύασαν και πέταξαν πειραματικά αεροσκάφη, οι αδελφοί Ράιτ ήταν οι πρώτοι που εφηύραν τις επιφάνειες ελέγχου του αεροσκάφους, γεγονός που κατέστησε την πτήση αεροσκαφών σταθερής πτέρυγας, εφικτή.

Η θεμελιώδης ανακάλυψη των αδελφών Ράιτ ήταν η εφεύρεση του «Ελέγχου στους τρεις άξονες» (*three axis-control*) που επέτρεπε στον πιλότο να κατευθύνει το αεροσκάφος αποτελεσματικά και να διατηρεί την ισορροπία του αεροσκάφους. Η μέθοδος αυτή έγινε και παραμένει μέχρι σήμερα η κυριότερη και βασικότερη μέθοδος ελέγχου των αεροσκαφών σταθερής πτέρυγας κάθε είδους. Από την αρχή της αεροναυτικής τους εργασίας οι αδελφοί Ράιτ εστίασαν στο να ξεκλειδώσουν τα μυστικά του ελέγχου για να κατακτήσουν το «*πρόβλημα της πτήσης*», παρά να εξελίξουν δυνατότερους κινητήρες όπως έκαναν άλλοι πειραματιστές.

Ο Α΄ Παγκόσμιος Πόλεμος ήταν ένας χώρος δοκιμών για την χρήση του αεροπλάνου ως όπλο. Τα αεροπλάνα προέβαλλαν την δυνατότητα τους ως κινητές πλατφόρμες παρακολούθησης, και στη συνέχεια αποδείχθηκαν μηχανές πολέμου ικανές να πραγματοποιήσουν αρκετές απώλειες στον εχθρό. Η πρώτη γνωστή εναέρια επικράτηση μέσω πολεμικού αεροσκάφους οπλισμένο με συγχρονισμένο πολυβόλο πραγματοποιήθηκε το 1915, από τον υπολοχαγό της Γερμανικής Πολεμικής Αεροπορίας (Luftstreitkräfte) Κουρτ Βίντγκεν. Εμφανίστηκαν οι ιπτάμενοι άσοι, και ο σημαντικότερος (με βάση των αριθμό των επικρατήσεων σε εναέρια αναμετρήσεις) ήταν ο Μάνφρεντ φον Ριχτχόφεν. (Wikipedia)

1.4 ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΧΑΜΗΛΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ (LOW COST CARRIERS)

Αρχικά, η πρώτη LCC εταιρεία ιδρύθηκε στις αρχές του 1970 στις Η.Π.Α., από την αεροπορική εταιρεία Southwest.

Οι αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους, γνωστές ως no-frills αερομεταφορείς ή low cost carriers, είναι εκείνες οι αεροπορικές εταιρείες που προσφέρουν φθηνά εισιτήρια και που προσφέρουν χαμηλότερο επίπεδο υπηρεσιών σε σχέση με τους κλασσικούς αερομεταφορείς πλήρων υπηρεσιών. Οι εταιρείες χαμηλού κόστους δεν πουλάνε μέσω πρακτόρων, αλλά μέσω Internet και τηλεφώνου και δεν επιβαρύνονται με προμήθειες. Επίσης, επιλέγοντας να επιχειρούν με ένα τύπο αεροσκάφους, με δεδομένες απαιτήσεις σε υποδομές και υποστήριξη, έχουν μειώσει το κόστος συντήρησης, ενώ έχουν ελαχιστοποιήσει και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, όπως το catering κατά την διάρκεια της πτήσης.

Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των εταιρειών χαμηλού κόστους είναι το εξαιρετικά χαμηλό κόστος που το μεταφέρουν στον πελάτη με την ραγδαία μείωση τιμής εισιτηρίου. Βασίζονται στην τεχνολογία αιχμής, τα μεγάλα και σύγχρονα αεροπλάνα, την κατάργηση μεσαζόντων, την μείωση κοστοβόρων υπηρεσιών, την ευελιξία, την επιλογή αεροδρομίων με χαμηλά τέλη και αποστάσεις που δεν ξεπερνούν τις περίπου τρεις ώρες ταξιδιού.

Διακρίνονται για την ακρίβειά τους στην τήρηση του προγράμματος. Δημιούργησαν μία νέα ιστορία στον κλάδο με την πρωτοφανή κινητικότητα των Ευρωπαϊκών πολιτών και νέες μορφές τουρισμού.

Οι μεταφορείς χαμηλού κόστους προσφέρουν μια βασική μεταφορά από σημείο σε σημείο με τα εξής χαρακτηριστικά:

- Χρήση δευτερευόντων αεροδρομίων, με χαμηλότερο κόστος προσγείωσης και διαχείρισης. Ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα του χαμηλού κόστους προτύπου είναι η χρήση των δευτεροβάθμιων ή περιφερειακών αερολιμένων.
- Τυποποιημένος στόλος (ένας μοναδικός τύπος αεροσκάφους)
- Μόνο υπηρεσίες μεταφοράς από σημείο σε σημείο.
- Μειωμένο κόστος προσωπικού. Οι εταιρείες «χαμηλού κόστους» έχουν λιγότερα προβλήματα με τους εργαζομένους και αυτό γιατί δεν έχουν να αντιμετωπίσουν τα ισχυρά εργατικά σωματεία που αντιμετωπίζουν οι μεγάλες αεροπορικές εταιρείες.
- Όχι δωρεάν παροχή υπηρεσιών στο αεροπλάνο, όπως ποτά, γεύματα, εφημερίδες.
- Μη έκδοση εισιτηρίων. Ταυτόχρονα λειτουργούν χωρίς ταξιδιωτικούς πράκτορες. Οι πελάτες της κλείνουν εισιτήριο τηλεφωνικά μέσω πιστωτικής κάρτας και μέσω Internet.
- Μεγιστοποίηση των θέσεων στα αεροσκάφη μέσω του μειωμένου χώρου μεταξύ των σειρών.

1.5 IATA (International Air Transport Association)

Η Ι.Α.Τ.Α. αντιπροσωπεύει τις τακτικές αερογραμμές του κόσμου. Διαμορφώθηκε το 1919 και αναδημιουργήθηκε το 1945. Η **Διεθνής Ένωση Αερομεταφορών** (*International Air Transport Association, IATA*) είναι ένας διεθνής μη κρατικός οργανισμός αερομεταφορέων, με έδρα το Μοντρεάλ του Κεμπέκ, στον Καναδά. Οι τιμές των εισιτηρίων μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών καθορίζονται μέσω της ΙΑΤΑ. Δεν είναι λίγες οι φορές που η ΙΑΤΑ έχει κατηγορηθεί ότι λειτουργεί ως καρτέλ με τα μέλη της, ενώ πολλοί αερομεταφορείς χαμηλού κόστους δεν είναι πλήρη μέλη της ΙΑΤΑ. Η Διεθνής Ένωση Αεροπορικής Μεταφοράς καλύπτει λειτουργικά τις σχέσεις μεταξύ κρατών.

Η Ι.Α.Τ.Α. μπορεί να θεωρηθεί ως ο συνδικαλιστικός φορέας των αεροπορικών εταιρειών τακτικών γραμμών, αλλά καλύπτει πολύ περισσότερες πλευρές από απλή υποστήριξη των συμφερόντων των αεροπορικών εταιρειών. Για τον επιβάτη μιας πτήσης, κυρίως εξωτερικού, η Ι.Α.Τ.Α. είναι ο πρώτος και ο πιο εμφανής από τους οργανισμούς, αφού καθορίζει ακόμη και την μορφή των εισιτηρίων επιβατών και δελτίων αποσκευών, ενώ καθιστά εφικτή την αλλαγή του δρομολογίου και εταιρείας μέσα από διαδικασίες εκκαθάρισης εισιτηρίων που παρέχει.

Η Ι.Α.Τ.Α. ξεκίνησε τον Απρίλιο του 1945, στην Αβάνα, αντικαθιστώντας την Διεθνή Ένωση Αερομεταφορών, που ιδρύθηκε στην ίδια πόλη το 1919, την χρονιά της πρώτης διεθνούς πτήσης.

ΣΚΟΠΟΣ

Η Ι.Α.Τ.Α. ήταν και είναι ο οργανισμός που προωθεί τη συνεργασία μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών, με σκοπό την ασφαλή, σίγουρη και οικονομική αεροπορική σύνδεση των διαφόρων σημείων στον πλανήτη προς όφελος των ταξιδιωτών. Την ιδρυτική πράξη υπέγραψαν 57 αερομεταφορείς από 31 χώρες, με πλειοψηφία των συμμετεχόντων να προέρχονται από την Ευρώπη και την Β. Αμερική. Η ένωση έδωσε από την αρχή ιδιαίτερη σημασία στα θέματα ασφαλείας, καθώς αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο της ανάπτυξης της εμπορικής αεροπορίας.

Οι δραστηριότητες της Ι.Α.Τ.Α. χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- Στην πρώτη αντιμετωπίζονται θέματα σχετικά με την εμπορική εκμετάλλευση των αεροπορικών εταιρειών, εκτός του καθορισμού τιμολογίων και κομίστρων (Trade Association Activities).
- Στη δεύτερη αντιμετωπίζεται η διαμόρφωση διεθνών τιμολογίων και κομίστρων (Tariff Coordination Activities), όπου η συμμετοχή των εταιρειών μελών είναι δυνατή.

Ο καθορισμός των διεθνών τιμολογίων για τη επιβατική κίνηση και των κομίστρων για την εμπορευματική, πραγματοποιείται δια τριών Μονίμων Συνόδων των αεροπορικών εταιρειών, γνωστών ως Tariff Conferences.

Οι Σύνοδοι αυτές, καλύπτουν γεωγραφικά όλη την υδρόγειο και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος όλης της δομής της I.A.T.A.

ΚΩΔΙΚΟΙ

Οι κωδικοί, ονομασία πόλεως ή αεροδρομίου, εγκρίνονται και δημοσιεύονται από την I.A.T.A. Αποτελούνται από τρία γράμματα τα οποία είναι συχνά τα τρία πρώτα της πόλης ή του αεροδρομίου. Η Αθήνα π.χ. είναι ATH (ATHENS), το Άμστερνταμ AMS (AMSTERDAM), κ.ο.κ. Στις άλλες περιπτώσεις η σύνθεση γραμμάτων είναι τυχαία, εφόσον τα γράμματα αυτά υπάρχουν μέσα στη λέξη που κωδικοποιείται, χωρίς και αυτό να αποτελεί παράβατο κανόνα. Σημαντικό είναι να σημειωθεί ότι οι πόλεις που έχουν το ίδιο όνομα αλλά βρίσκονται σε διαφορετικές χώρες παίρνουν διαφορετικό κωδικό. Στις πόλεις που υπάρχουν περισσότερα από ένα αεροδρόμια, εξυπακούεται ότι καθένα θα έχει την δική του κωδική ονομασία.

ΣΤΟΧΟΙ

- Ανάπτυξη των ασφαλών και οικονομικών πτήσεων προς όφελος της αεροπορικής κίνησης.
- Ανάπτυξη των μέσων συνεργασίας μεταξύ των αερομεταφορέων.
- Στενή και συνεχή συνεργασία με τον ICAO και άλλους Διεθνείς Οργανισμούς για την βελτίωση των αερομεταφορέων και την ασφαλή λειτουργία τους.
- Προστασία των μελών της από τον αθέμιτο ανταγωνισμό με την καθιέρωση ενιαίων τιμών εισιτηρίων για συγκεκριμένες διαδρομές, που ισχύουν για όλες τις αεροπορικές εταιρείες.
- Φροντίδα και εποπτεία για την βελτίωση των παρεχόμενων διευκολύνσεων στο επιβατικό κοινό. Επιτροπές της IATA επισκέπτονται συχνά διεθνείς αερολιμένες και επιθεωρούν για την πιστή εφαρμογή των κανονισμών και την ασφαλή και ταχεία εξυπηρέτηση της αεροπορικής κίνησης και υποδεικνύουν μέτρα στις αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες για την ασφάλεια των πτήσεων.
- Συνεργασία με τις Υπηρεσίες Πολιτικής Αεροπορίας των κρατών-μελών του ICAO για την πρόληψη τρομοκρατικών ενεργειών κατά των αερομεταφορών, με τη λήψη σύγχρονων και αποτελεσματικών μέτρων.

Σημαντική είναι η συμβολή της IATA στην ρύθμιση και ενιαία αντιμετώπιση θεμάτων διευκόλυνσης της αεροπορικής κίνησης και παροχής υπηρεσιών εν πτήση, ώστε να αποφεύγεται η άσκηση αθέμιτου ανταγωνισμού μεταξύ των εταιρειών.

Συμμετέχει επίσης στη διεύρυνση αεροπορικών ατυχημάτων με εξειδικευμένα στελέχη. Η IATA συμμετέχει στη διαμόρφωση των τιμών των αεροπορικών

εισιτηρίων, καθώς οργάνωνε τις Συναντήσεις Τιμολογιακής Πολιτικής μεταξύ των εταιρειών. Δημιουργώντας παράλληλα τις βάσεις για τις λεγόμενες interline συμφωνίες, που καθορίζουν τις λεπτομέρειες που αφορούν σε διεθνείς πτήσεις με περισσότερους από έναν αερομεταφορείς.

Η IATA εκτελεί έναν ρόλο διευκόλυνσης με τον οποίο επιδιώκει να εξασφαλίζει ότι φορτίο, ταχυδρομείο και ανθρώπους που μπορούν να κινηθούν στο απέραντο παγκόσμιο δίκτυο, τόσο εύκολα σαν να ήταν σε μια ενιαία αερογραμμή μέσα σε μία ενιαία χώρα.

Τα βασικά ζητήματα που αντιμετωπίζονται από την IATA είναι τα ακόλουθα:

- Παγκόσμια εναρμόνιση (Η ανάγκη για αποτελεσματικά παγκόσμια εναρμονισμένα μέτρα ασφαλείας είναι ένα ζήτημα προτεραιότητας για την IATA.
- Συστήματα διαχείρισης ασφάλειας (SEMS) Το SEMS είναι μια δυναμική και βασισμένη στην απόδοση προσέγγιση της ασφάλειας. Είναι βασισμένο στην ικανότητα να προσδιοριστούν οι απειλές και να ρυθμιστεί ο κίνδυνος.
- MANPADS Η απειλή των Man-Portable συστημάτων εναέριας άμυνας έχει τονιστεί πρόσφατα μετά από επιθέσεις ενάντια στην πολιτική αεροπορία. Η IATA καθιέρωσε την ομάδα εργασίας OPC MANPADS για να αναπτύξει τις θέσεις της βιομηχανίας και να παρέχει τις οδηγίες για την εφαρμογή των κατάλληλων αντίμετρων.
- Διαλογή αποσκευών, ταξιδιωτών και καμπινών Ο χρόνος που ξοδεύεται στα σημεία ελέγχου ασφαλείας, ειδικά στις Ηνωμένες Πολιτείες, και η προστιθέμενη πίεση που υφίστανται, κρατούν πολλούς ταξιδιώτες μακριά από την αεροπορία, ειδικά όσον αφορά πτήσεις σύντομων αποστάσεων.
- 100% διαλογή χειραποσκευών Η ICAO έχει δώσει εντολή σε όλα τα κράτη να ελέγχουν 100% για εκρηκτικά τις χειραποσκευές των διεθνών πτήσεων.
- Η απλούστευση του ταξιδιού επιβατών Είναι μια πρωτοβουλία της βιομηχανίας που καθιερώνεται για την ακίνδυνη και ασφαλή χρήση νέων τεχνολογιών και για την απλοποίηση της ταξιδιωτικής εμπειρίας των επιβατών.

Κεφάλαιο 2^ο: ΔΙΕΘΝΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ

Διεθνές ή Παγκόσμιο Σύστημα Κρατήσεων (Global Distribution System), είναι ένα σύστημα το οποίο προσφέρεται σε συνδρομητές από τον GDS πωλητή και παρέχει πληροφορίες σε συμμετέχουσες αεροπορικές εταιρίες, ξενοδοχεία, εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων και άλλους ταξιδιωτικά συνδεδεμένους προμηθευτές. Τέτοιες πληροφορίες τυπικά εμπεριέχουν προγράμματα, διαθεσιμότητα, περιγραφή του προϊόντος, χρεώσεις ή τιμές, όρους ταξιδιωτικών συναλλαγών. Αναπτύχθηκε από τα CRS. Το ηλεκτρονικό εμπόριο κυρίως παραπέμπει σε εμπορικές δραστηριότητες οι οποίες εκτελούνται μέσω ηλεκτρονικών μεθόδων. Επομένως, μιλώντας γενικά, τα GDS είναι ένα ιδιαίτερο είδος του ηλεκτρονικού εμπορίου.

2.2 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ GDS

Πιο συγκεκριμένα, τα GDS (Global Distribution System), ενοποιούν και διανέμουν ταξιδιωτικές πληροφορίες και επεξεργάζονται ταξιδιωτικές συναλλαγές. Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες που παλιά έπρεπε να ψάξουν μέσα σε βιβλίο με το χέρι ή να τηλεφωνήσουν οι ίδιοι στις αεροπορικές εταιρίες για μια πληροφορία ή κράτηση, τώρα χρησιμοποιούν εύκολα και γρήγορα τις πληροφορίες που δίνονται από το CRS για να εξυπηρετήσουν τους πελάτες τους σχετικά με το όλο φάσμα των ταξιδιωτικών επιλογών (αεροπορικές εταιρίες, ενοικίαση αυτοκινήτων, ξενοδοχεία).

Τα GDS υπολογίζουν ναύλους, εμφανίζουν τυχόν διαθεσιμότητα πτήσεων και δίνουν ένα ολόκληρο πλέγμα ταξιδιωτικών πληροφοριών πάνω και στο πιο δύσκολο και πολύπλοκο δρομολόγιο. Εκτός από την κράτηση της πτήσης, εκτελούν και εργασίες διεκπεραίωσης, όπως να εκδώσουν το εισιτήριο, τα vouchers, και τις κάρτες επιβίβασης. Στην ουσία δηλαδή, τα GDS δίνουν την δυνατότητα σ' αυτούς που τα χρησιμοποιούν, οι οποίοι μπορεί να είναι ταξιδιωτικοί πράκτορες, οργανισμοί και ακόμα και ιδιώτες, να κάνουν κρατήσεις σε πραγματικό χρόνο (real time) κι έχοντας όλες τις τελευταίες πληροφορίες σε διάφορους πωλητές, που περιλαμβάνουν αεροπορικές εταιρίες, ξενοδοχεία, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, οργανωμένες εκδρομές και τρένα.

Οι εταιρίες που προμηθεύουν GDS λειτουργούν σαν μεσάζοντες μεταξύ αγοραστών και πωλητών, εκτελούν την υπολογιστική επεξεργασία των εντολών και προσφέρουν αποθήκευση στα δίκτυα τηλεπικοινωνίας στους πωλητές και αγοραστές, έναντι κάποιας συνδρομής για κάθε κλείσιμο εισιτηρίων.

2.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΤΩΝ GDS

Η πληροφόρηση μέσω των GDS μπορεί να μας παρέχει πρόσβαση σε ανεξάρτητα χρονοδιαγράμματα δρομολογίων για περισσότερες από 600 αεροπορικές εταιρίες, διαθεσιμότητα, τιμές και σχεδιάγραμμα καθισμάτων ενώ μας δίνει πρόσβαση σε

περισσότερες από 45 εκατομμύρια τιμές ναύλων και προσφορές τιμών ναύλων σε διάφορα νομίσματα. Επίσης μας δίνει πρόσβαση σε ηλεκτρονικούς κανόνες ή λεπτομερείς κανόνες τιμών ναύλων που αποκτούνται εύκολα και είναι καθορισμένοι με ευκρίνεια, σε περισσότερες από 50 εταιρίες ενοικιάσεως αυτοκινήτων σε όλο τον κόσμο σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και εταιρίες κρατήσεων και πλήρη δυνατότητα εκδόσεως εισιτηρίων μέσω δηλωμένου εκτυπωτή εισιτηρίων του πρακτορείου.

2.4 ΠΙΟ ΔΙΑΔΕΔΟΜΕΝΑ ΔΙΕΘΝΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Τα μεγαλύτερα και πιο διαδεδομένα GDS είναι τα εξής:

- SABRE
- WORLDSPLAN
- GALILEO INTERNATIONAL
- AMADEUS

SABRE

Το Sabre είναι ένας από τους κύριους προμηθευτές της τεχνολογίας για την τουριστική βιομηχανία. Προσφέρει νεωτεριστικά προϊόντα που διευκολύνουν το ταξιδιωτικό εμπόριο και τις υπηρεσίες και εμπλουτίζουν τις λειτουργίες των αεροπορικών εταιριών-προμηθευτών. Στη Sabre ανήκει το Travelocity.com, μια από τις μεγαλύτερες ιστοσελίδες της βιομηχανίας στην on-line κατανάλωση, καθώς επίσης και το Get There, ένας από τους μεγαλύτερους παγκόσμιους προμηθευτές συστημάτων κρατήσεων μέσω Διαδικτύου.

Το 1951 το σχέδιο SAGE (Semi-Automated Group Environment) δημιουργήθηκε από την International Business Machines Corporation (IBM) για λογαριασμό της πολεμικής αεροπορίας των Ηνωμένων Πολιτειών, με σκοπό την διαμόρφωση ενός συστήματος υπολογιστή για τον εναέριο έλεγχο. Βασισμένη στη γνώση που αποκτήθηκε από αυτό το σχέδιο άμυνας, η American Airlines μαζί με την IBM, έφτιαξαν το πρόγραμμα SABER το 1953. Το 1959 δημιούργησαν ένα σύστημα καταλόγων που ξεκίνησε να λειτουργεί ως το πρώτο ηλεκτρονικό αεροπορικό σύστημα κρατήσεων σε όλο τον κόσμο. Η μετονομασία του συστήματος σε SABRE ήταν αποτέλεσμα του διαχωρισμού των δύο εταιριών.

Το Sabre εγκαταστάθηκε πρώτη φορά σε ταξιδιωτικό γραφείο το 1976 (πριν από αυτή την χρονολογία το Sabre βρισκόταν μονάχα στα εκάστοτε γραφεία της American Airlines). Μέχρι το τέλος εκείνης της χρονιάς 130 τερματικά είχαν εγκατασταθεί. Από τα 100 ταξιδιωτικά γραφεία που βρίσκονταν σε ανταγωνιστικές αγορές και που ήταν υποχρεωμένα, δεδομένων των πραγμάτων, να τοποθετήσουν αυτοματοποιημένο σύστημα κρατήσεων, το 86% διάλεξε να χρησιμοποιήσει το Sabre. Το Sabre έγινε διαθέσιμο στους τουριστικούς πράκτορες το 1976, και τα πρώτα τερματικά Sabre εγκαταστάθηκαν στην Ευρώπη το 1985. Το κεντρικό σύστημα βρισκόταν στην USA.

Το 1985 έγινε η εισαγωγή του easySabre το οποίο επιτρέπει, ακόμη και σήμερα, στους καταναλωτές μέσω των προσωπικών τους ηλεκτρονικών υπολογιστών, να συνδέονται με το σύστημα Sabre και να έχουν πρόσβαση σε κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων, ξενοδοχείων και ενοικιάσεις αυτοκινήτων.

Σήμερα η εταιρεία Sabre αντιπροσωπεύεται σε 45 χώρες και είναι από τους κυριότερους προμηθευτές τεχνολογίας για την τουριστική βιομηχανία. Παρέχει καινοτόμα προϊόντα που ενισχύουν το εμπόριο και τις υπηρεσίες ταξιδιού και βελτιώνουν τις λειτουργίες των αεροπορικών εταιρειών και προμηθευτών τουριστικών προϊόντων.

Το Sabre παρέχει επίσης μια ευρεία σειρά προϊόντων και υπηρεσιών που υποστηρίζουν και βελτιώνουν τη λειτουργία ταξιδιωτικών γραφείων των αεροπορικών εταιριών και των ξενοδοχείων, και ενισχύουν τη δυνατότητα τους να εξυπηρετούν τους ταξιδιώτες.

Τα γραφεία ταξιδιών που είναι συνδεδεμένα με τη Sabre, χρησιμοποιούν τις χαμηλού κόστους και βασισμένες στην τεχνολογία του διαδικτύου, υπηρεσίες του Sabre, βρίσκοντας τις λύσεις για να δημιουργήσουν νέες ευκαιρίες πωλήσεων, να οδηγήσουν την επιχείρησή τους στα μονοπάτια της αποδοτικότερης λειτουργίας και να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση των πελατών τους.

Επίσης η Sabre έχει στην ιδιοκτησία της το Get There, που είναι ένας προμηθευτής τουριστικών προϊόντων για εταιρίες, βασισμένος στην λειτουργία του διαδικτύου, στον οποίο συμπεριλαμβάνονται η αγορά θέσεων σε πτήσεις, δωματίων σε ξενοδοχεία, η ενοικίαση αυτοκινήτων, και η οργάνωση και παροχή υπηρεσιών συνεδρίασης.

Τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της Sabre είναι η θέση της στην αγορά και η φήμη των τόσων ετών, η παγκόσμια εμβέλεια του, η σταθερή ποιότητα προϊόντων, η διαφοροποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών σε σχέση με τα εισοδήματα των τουριστών και η κληρονομιά της μακρόχρονης ιστορίας της. Το επιχειρησιακό μοντέλο της Sabre είναι πολύ ισχυρό, και συνεχίζει να σημειώνει σημαντική πρόοδο τόσο στην προώθηση της ηλεκτρονικής διανομής τουριστικών προϊόντων όσο και στην παροχή λύσεων πάνω στην εφαρμογή των νέων τεχνολογιών σε σχέση με την λειτουργία των επιχειρήσεων. Τα εισοδήματα αυξάνονται σταθερά (2 δις δολάρια Η.Π.Α. το 2001 και 2,1 δις το 2002), και η επιχείρηση έχει ξεκινήσει μια στρατηγική που αγκαλιάζει πλήρως τη διαφοροποίηση της πελατειακής βάσης και των εισοδημάτων των πελατών. Η Sabre θεωρείται ένα από τα σημαντικότερα και ανταγωνιστικότερα GDSs εξαιτίας του γεγονότος ότι προσδοκά και εκμεταλλεύεται τις αλλαγές στην οικονομία πληροφοριών και αναπτύσσει καινοτόμες πρακτικές, εκμεταλλεύόμενο και το ανθρώπινο δυναμικό και τα τεχνολογικά συστήματα.

Το Sabre συνδέει περισσότερα από 60.000 ταξιδιωτικά γραφεία παγκοσμίως, προσφέροντας πληροφορίες για περίπου 450 αεροπορικές εταιρίες, 55.000 ξενοδοχεία, 54 εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων, 9 ακτοπλοϊκές εταιρίες, 33 σιδηροδρομικές εταιρίες και 229 διοργανωτές ταξιδιών. Απασχολεί πάνω από 7.000

υπαλλήλους σε 45 χώρες. Τα 10 μεγαλύτερα γραφεία της Sabre παγκοσμίως (με βάση τον αριθμό εργαζομένων, κατά προσέγγιση) είναι : Dallas/Fort Worth 3680, Tulsa 400, London 250, Menlo Park, California 160, Sydney 150, Rome/Athens 90, Sao Paolo 80, Miami 70, Toronto 60, New York 60.

Το μερίδιο κρατήσεων παγκοσμίως της Sabre, είναι :

| | |
|-----------------------------|-----|
| ➤ Asia/Pacific | 57% |
| ➤ Latin America | 50% |
| ➤ North America | 48% |
| ➤ Europe/Middle East/Africa | 14% |

(Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων και Τεχνολογία στον τουρισμό, Κατσώνη Βίκυ)

WORLDSPAN

Η Worldspan Global Information Services δημιουργήθηκε στις 7 Φεβρουαρίου 1990, μέσα από την συγχώνευση του συστήματος PARS, από τη Northwest και την Trans World Airlines (TWA), με το σύστημα DATAS 2 από την Delta Airlines και τη συνένωση του συστήματος Abacus από την Abacus Distribution Systems. Ωστόσο, χρειάστηκε μέχρι το 1993 για να ενταχθεί η PARS Service Partnership (PSP) και η PARS Travel Information Systems (PTIS), Kansas City/Missouri, ολοκληρωτικά στη Worldspan. Το κέντρο δεδομένων της Worldspan βρισκόταν στην Ατλάντα των Ηνωμένων Πολιτειών και «έτρεχε» στο δίκτυο X.25, το οποίο διευθυνόταν από την AT και T και το ευρωπαϊκό της παράρτημα AT και T Istel.

Το Worldspan παρέχει παγκόσμια ηλεκτρονική διανομή ταξιδιωτικών πληροφοριών, προϊόντων καθώς και τη δυνατότητα ανάπτυξης τεχνικών ηλεκτρονικού εμπορίου για τα γραφεία ταξιδιών και τους φορείς παροχής τουριστικών υπηρεσιών. Το Worldspan εξυπηρετεί αυτή τη περίοδο 19,057 γραφεία ταξιδιών σε 90 χώρες παγκοσμίως. Με τα κεντρικά γραφεία του Worldspan στην Ατλάντα συνδέονται περίπου 421 αεροπορικές εταιρίες, 210 εταιρίες φιλοξενίας που αντιπροσωπεύουν άνω των 50000 ξενοδοχειακών μονάδων, 40 επιχειρήσεις ενοικίασεως αυτοκινήτων, 39 tour operators και 44 προμηθευτές ειδικών τουριστικών υπηρεσιών. Όπως και οι ανταγωνιστές του, εκτός της έδρας του στην Ατλάντα όπου βρίσκεται και η κεντρική τοποθεσία με τα μηχανικά του συστήματα, το Worldspan έχει γραφεία και αντιπροσωπείες σε όλες τις αγορές που παίρνει μέρος.

Το 1995 το Worldspan εισήλθε στον κόσμο της τεχνολογίας του Διαδικτύου για την τουριστική βιομηχανία, αναπτύσσοντας εκτενώς της στρατηγικές και τις υπηρεσίες που θα εξασφάλιζαν τη μακροπρόθεσμη επιτυχία της επιχείρησης στο νέο κόσμο της διανομής ταξιδιού, που βασίζεται στη φιλοσοφία του διαδικτύου. Σε αυτές τις υπηρεσίες συμπεριλαμβάνονται η επεξεργασία συναλλαγών, η κατασκευή και η φιλοξενία ιστοσελίδων, η προσφορά εφαρμογών για κρατήσεις στο διαδίκτυο και η δημιουργία μηχανών αναζήτησης ναύλων και τιμών. Έτσι το 1995, σε συνεργασία με την Microsoft, προσέφερε τη μηχανή κρατήσεων στο Expedia, το 1996 ξεκίνησε τη

λειτουργία της η ιστοσελίδα www.worldspan.com, ενώ το 1998 και η Priceline υιοθέτησε το μηχανισμό κρατήσεων του Worldspan για τις κρατήσεις της ιστοσελίδας της. Σήμερα, το Worldspan είναι ο ηγέτης αναφορικά με τις κρατήσεις που πραγματοποιούν οι ταξιδιωτικοί πράκτορες μέσω του διαδικτύου, καθώς διαχειρίζεται ποσοστό άνω του 50% των διαδικτυακών κρατήσεων παγκοσμίως.

Προϊόντα της Worldspan

Στους παγκόσμιους πελάτες της Worldspan συγκαταλέγονται αεροπορικές εταιρίες, ταξιδιωτικά γραφεία, ειδικευόμενοι διανομείς ταξιδιών και ένας συνεχώς αυξανόμενος αριθμός εταιριών μέσω Διαδικτύου, που προσφέρουν ταξίδια στους

χρήστες του Διαδικτύου. Για να μπορεί να ικανοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα τις ιδιαίτερες τουριστικές ανάγκες κάθε τύπου πελάτη, η οργάνωση της Worldspan πραγματοποιήθηκε και η διαμόρφωση των προϊόντων της έγινε σύμφωνα με τρεις κλάδους επιχειρησιακής δραστηριότητας :

- Το Παγκόσμιο Ηλεκτρονικό Εμπόριο
- Τις Παγκόσμιες Υπηρεσίες Παροχής Ταξιδιών
- Την Παγκόσμια Διανομή Ταξιδιών

Παγκόσμιο Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Η προσέγγιση της Worldspan στην τεχνολογία του τουρισμού περιλαμβάνει ένα φάσμα αντιλήψεων, τεχνολογιών και επεξεργασίας στο ηλεκτρονικό εμπόριο, όλα όσα χρειάζονται για την επιτυχία της ταξιδιωτικής εταιρείας στον 21ο αιώνα. Η φήμη της Worldspan και τα καινοτομικά της σχέδια την έχουν αναδείξει ως τον πιο προτιμώμενο τεχνολογικό προμηθευτή και συνεργάτη σε μια εκτενή κλίμακα πελατών.

Η εταιρεία έχει έναν ολοκληρωμένο φάκελο από στρατηγικές, καθώς και προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται από Διαδίκτυο, περιλαμβάνοντας επεξεργασία συναλλαγών, βελτίωση και ανάπτυξη ιστοσελίδας, μηχανές ηλεκτρονικών κρατήσεων, μηχανές αναζήτησης τιμών-προσφορών, εργαλεία για τη διαδικασία κράτησης και υπηρεσίες ολοκλήρωσης. Οι τεχνολογίες της Worldspan κάνουν επιτακτική την παράδοση ταξιδιωτικών πληροφοριών και διευκολύνουν την οργάνωση ενός ταξιδιού, με την τηλεόραση, το Διαδίκτυο και τις ασύρματες συσκευές, συμπεριλαμβανομένων των κινητών τηλεφώνων και των προσωπικών ψηφιακών βοηθών (PDAs).

Οι τεχνολογίες και οι στρατηγικές της Worldspan ανήκουν στις πιο ποιοτικές της τουριστικής αγοράς και έχουν αναδειχθεί ύστερα από σταδιακές και μακροχρόνιες επεξεργασίες.

Παγκόσμιες Υπηρεσίες Παροχής Ταξιδιών

«Οι παροχές ταξιδιωτικών υπηρεσιών σε όλο τον κόσμο εξαρτώνται από τις ανώτερες δυνατότητες ηλεκτρονικής διανομής της Worldspan. Κατέχοντας έναν από τους μεγαλύτερους επεξεργαστές επιβίβασης αερογραμμών στον κόσμο, φιλοξενούμε περισσότερες από 20 αερογραμμές στο σύστημα της Worldspan και παρέχουμε λύσεις κρατήσεων, καταλόγων επιβατών και λειτουργίας αερολιμένων σε πολλούς άλλους κορυφαίους αερομεταφορείς, προσφέροντας τους τις πιο ελαστικές τεχνολογίες και στρατηγικές για τις επιχειρήσεις τους. Η ευρεία επιλογή εφαρμογών με βάση τον Παγκόσμιο Ιστό αντικατοπτρίζει τη δέσμευση μας να προσφέρουμε ταξιδιωτικές πληροφορίες χρησιμοποιώντας όλο και περισσότερες καινοτομίες», συμπληρώνει η διευθύντρια της Worldspan.

Τομείς παροχής υπηρεσιών παγκοσμίως :

- Αερογραμμές στις οποίες μπορούν να γίνουν κρατήσεις μέσω της Worldspan: 533
- Ξενοδοχεία και θέρετρα (ιδιοκτησίες): σχεδόν 47.000
- Εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων (τοποθεσίες): περισσότερες από 16.000
- Τουριστικά πρακτορεία και εταιρείες κρουαζιέρων : 39
- Παροχές ειδικών ταξιδιωτικών υπηρεσιών: 44

Παγκόσμια Διανομή Ταξιδιού

Περισσότερα από 20.000 ταξιδιωτικά πρακτορεία σε όλο τον κόσμο βασίζονται στην Worldspan για τη διανομή, τα ταξιδιωτικά προγράμματα, τις κρατήσεις και την έκδοση εισιτηρίων. Επιπλέον, οι λύσεις της με βάση το Διαδίκτυο προσφέρουν στα ταξιδιωτικά πρακτορεία έναν καινοτόμο τρόπο να ξεχωρίσουν στην αγορά και να αποκτήσουν ένα νέο μερίδιο της αγοράς. Ένας αυξανόμενος αριθμός εταιρικών συνεταιρίων της ωφελείται από τις καινοτομικές λύσεις που τους βοηθούν να προγραμματίσουν και να διαχειριστούν αποτελεσματικότερα και επικερδέστερα τις επιχειρησιακές ταξιδιωτικές δραστηριότητες τους. Τα πρακτορεία που είναι συνδεδεμένα στο Διαδίκτυο πετυχαίνουν άνοδο μέσα από ανέξοδα προϊόντα και πηγές που διοχετεύουν στο Διαδίκτυο, καθώς και πληροφορίες και συναφείς υπηρεσίες που σχετίζονται με τον τουρισμό.

Η Worldspan είναι δεσμευμένη να βοηθήσει τους πελάτες της να ενημερήσουν με το να τους προσφέρει τα απαραίτητα εργαλεία, για να βελτιώσουν τις ανταγωνιστικές τους ικανότητες στη συνεχώς εξελισσόμενη ηλεκτρονική αγορά.

Πίνακας : Τοποθεσίες ταξιδιωτικών γραφείων

| | |
|---------------------|--------|
| Συνολικά Παγκοσμίως | 20.021 |
| Ηνωμένες Πολιτείες | 8,560 |

| | |
|-------------------------------------|-------|
| Μεξικό, Καραϊβική, Λατινική Αμερική | 1.900 |
| Καναδάς | 214 |
| Ευρώπη, Ρωσία, Μέση Ανατολή, Αφρική | 8.633 |
| Ασία και Ειρηνικός | 714 |

(Συστήματα Ηλεκτρονικών Κρατήσεων στον Τουρισμό, Βασιλική Κων. Κατσώνη)

Galileo International

Το Galileo International Partnership ιδρύθηκε τον Σεπτέμβριο 1993 από την εταιρία Galileo Limited, Swindon/Wiltshire στην Αγγλία και από την Covia Corporation, USA και συνδύασε τα συστήματα Apollo και Galileo. Ύστερα από αυτή τη συγχώνευση, το Galileo International λειτουργεί ως Apollo στις Ηνωμένες Πολιτείες, το Μεξικό και την Ιαπωνία και ως Galileo σε όλες τις υπόλοιπες χώρες. Το Galileo Central System βρισκόταν στο Denver/Colorado, USA και χρησιμοποιούσε δικό του δίκτυο, το Galileo International Distribution Network, τα δικά του εθνικά δίκτυα, καθώς και το παγκόσμιο δίκτυο της SITA.

Το 1997 το Galileo International έγινε μια δημόσια εμπορική επιχείρηση, οι μετοχές της οποίας τέθηκαν προς συναλλαγή στα χρηματιστήρια της Νέας Υόρκης και του Σικάγο(75%), ενώ το υπόλοιπο 25% παρέμεινε στην κατοχή των αερομεταφορέων-μελών. Τον Οκτώβριο του 2001 η Cendant Corporation απέκτησε το Galileo International για περίπου 1,8 δισεκατομμύρια δολάρια στο κοινό απόθεμα και τα μετρητά. Αυτήν την περίοδο, η επιχείρηση αντιπροσωπεύεται σε 116 χώρες και εξυπηρετεί τα γραφεία ταξιδιών σε περίπου 47.000 τοποθεσίες (180.000 τερματικά). Στους υπόλοιπους προμηθευτές τουριστικών προϊόντων που εξυπηρετεί περιλαμβάνονται 511 αεροπορικές εταιρίες, 231 εταιρίες ξενοδοχείων με 46,000 μονάδες, 39 επιχειρήσεις ενοικίασης αυτοκινήτων και 431 tour operators και όλες οι κύριες γραμμές κρουαζιέρων ανά τον κόσμο.

Η Galileo International λειτουργεί δύο ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων, το Apollo και το Galileo, οι τοποθεσίες των οποίων βρίσκονται στο Ίνγκλουντ των Η.Π.Α. και στο Σούντον της Ουαλίας. Το Apollo καλύπτει τις περιοχές του Καναδά, των Η.Π.Α., του Μεξικού, της Ιαπωνίας και ορισμένων νησιών της Καραϊβικής, ενώ το Galileo όλο τον υπόλοιπο κόσμο. Οι εσωτερικές επικοινωνίες των συστημάτων υποστηρίζονται από ένα τοπικό δίκτυο ενδοδιασύνδεσης που κάνει τις επικοινωνίες γρήγορες, επαρκείς και ασφαλείς, ανεξάρτητα αν το αντικείμενο που μεταδίδεται είναι στοιχεία, φωνητικά μηνύματα ή βίντεο και παρά τη μεγάλη διασπορά των τοποθεσιών που εκπροσωπεί το Galileo.

Σήμερα, τα κεντρικά γραφεία της Galileo International βρίσκονται στο Παρσιπάνι (New Jersey) των Η.Π.Α., ενώ η κεντρική τοποθεσία με τα μηχανικά συστήματα και τις βάσεις δεδομένων στεγάζεται σε μια υπερσύγχρονη μονάδα στο Ντένβερ του

Κολοράντο, η οποία επεξεργάζεται τις 92 δισεκατομμύρια συναλλαγές που πραγματοποιούνται ετησίως και τις 350 εκατομμύρια αιτήσεις για πληροφορίες ανά ημέρα. Επιμέρους περιφερειακά γραφεία υπάρχουν στο Ηνωμένο Βασίλειο, στο Ντουμπάι και στο Χονγκ-Κονγκ και ο συνολικός αριθμός εργαζομένων που απασχολούνται είναι 3,000 άτομα. Φυσικά σε πολλές χώρες υπάρχουν αντιπροσωπείες της εταιρείας για τον καλύτερο έλεγχο της τοπικής αγοράς, καθώς οι 47,000 τοποθεσίες απλώνονται σε κάθε γωνιά του πλανήτη. (Συστήματα Ηλεκτρονικών Κρατήσεων στον Τουρισμό, Βασιλική Κων. Κατσώνη)

AMADEUS

Το Amadeus με έδρα το Μόναχο, ιδρύθηκε το 1987, από τις αεροπορικές εταιρείες AIR FRANCE, IBERIA, LUFTHANSA και SAS. Είναι ένα κορυφαίο τεχνολογικά σύστημα που εξυπηρετεί το μάρκετινγκ, τις πωλήσεις και τις ανάγκες διανομής των παγκόσμιων βιομηχανιών ταξιδιού και τουρισμού. Η λειτουργία του ολοκληρώθηκε το 1992.

Το Amadeus λειτούργησε σε δικό του δίκτυο, το Amanet, σε διάφορα εθνικά δίκτυα, καθώς και στο παγκόσμιο δίκτυο SITA, και το 1994 έφτασε να έχει τη μεγαλύτερη βάση δεδομένων στην Ευρώπη. Από την στιγμή που ιδρύθηκε το Amadeus, η λειτουργία του και η διαχείριση των εθνικών υποσυστημάτων του, διεξάγονται κυρίως από 30 εθνικές εταιρείες, όπως η Start Amadeus Vertrieb GmbH στη Γερμανία, η Amadeus Austria Marketing Ges.mbh στην Αυστρία και με την SAS να παραμένει ως εθνικός συνεργάτης.

Ένα δίκτυο από National Marketing Companies(NMC) επιτρέπει στην Amadeus να λειτουργεί σε περίπου 200 αγορές ανά τον κόσμο.

Η Amadeus είναι δομημένη πάνω σε τρεις κεντρικές επιχειρηματικές κατευθύνσεις:

- Ταξιδιωτική διανομή: Από τις αρχές του 1987 η Amadeus ξεκίνησε να εξελίσσεται σε κύριο άξονα της ταξιδιωτικής διανομής. Παρείχε δυνατότητες πωλήσεων και μάρκετινγκ σε ένα δίκτυο ταξιδιωτικών και αεροπορικών γραφείων, σε οργανισμούς ή απευθείας στους καταναλωτές.
- Ηλεκτρονικό εμπόριο: Η Amadeus έχει δημιουργήσει μια γκάμα εργαλείων κρατήσεων μέσω διαδικτύου που επιτρέπουν σε τουριστικούς πράκτορες, αεροπορικές εταιρείες και online ταξιδιωτικά portals να πραγματοποιήσουν άμεσα κρατήσεις στην παγκόσμια τουριστική αγορά.
- Υπηρεσίες IT : Η Amadeus επεκτείνει το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρει στις αεροπορικές εταιρείες αναλαμβάνοντας την ανάπτυξη του λογισμικού τους.

Το Amadeus θεωρείται από πολλούς ως ο καθοδηγητής της αγοράς στην Ευρώπη και τη Νότια Αμερική και έχει δυνατό στήριγμα στην αγορά των Η.Π.Α., την Αφρική, την Ασία και τον Ειρηνικό, με περίπου 4000 υπαλλήλους σε όλο τον κόσμο και

διατηρεί κεντρικά γραφεία σε διάφορες πόλεις παγκοσμίως με στόχο τη συνεχή παρακολούθηση της εξέλιξης των αγορών στις οποίες συμμετέχει.

Το περιεκτικό δίκτυο (Amanet) και η βάση δεδομένων του, που συγκαταλέγεται μεταξύ των μεγαλύτερων του είδους τους στην Ευρώπη, επιτρέπουν την άμεση μετάδοση ενός τεράστιου όγκου στοιχείων εξυπηρετώντας περισσότερα από 60.000 ταξιδιωτικά πρακτορεία (184.000 τερματικά) και περισσότερα από 10.000 γραφεία πωλήσεων αεροπορικών εταιρειών (76.000 τερματικά) σε περίπου 200 αγορές παγκοσμίως. Το Amadeus παρέχει, επίσης, πρόσβαση σε περίπου 59.600 ξενοδοχεία και 48 επιχειρήσεις ενοικίασης αυτοκινήτων που εξυπηρετούν περίπου 24.000 τοποθεσίες, καθώς και σε άλλες ομάδες προμηθευτών, για παράδειγμα τα πορθμεία, τους σιδηροδρόμους, τα κρουαζιερόπλοια, τις ασφαλιστικές εταιρείες και τους tour operators. Για την περαιτέρω ανάπτυξή του έχει σχεδιαστεί ένα πρόγραμμα επενδύσεων, συνολικής αξίας 90 εκατομμυρίων ευρώ. (Συστήματα Ηλεκτρονικών Κρατήσεων Στον Τουρισμό, Βασιλική Κων. Κατσώνη)

2.5 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΩΝ GDS

Στις αρχές της δεκαετίας του '30, η επικοινωνία γινόταν τηλεφωνικά μεταξύ του πράκτορα και του κέντρου κρατήσεων και στην συνέχεια, μετά από κάποιο χρονικό διάστημα, έφτανε η ανταπόκριση με τον τηλετύπο. Πριν την εξέλιξη των ηλεκτρονικών συστημάτων, οι αεροπορικές εταιρίες χρησιμοποιούσαν διάφορες χειρόγραφες μεθόδους για την παρακολούθηση του καταλόγου των θέσεων. Το 1940 η American Airlines αναπτύσσουν τα συστήματα κρατήσεων 'Lazy Suzan' με τις 'Tiffany Cards', δηλαδή ένα μεγάλο περιστρεφόμενο τραπέζι μέσα στο οποίο καταχωρούνταν χρωματιστές καρτέλες, γραμμένες με μολύβι, που περιείχαν τα στοιχεία της κάθε κράτησης και τις οποίες συμβουλευόνταν οι υπάλληλοι πριν απαντήσουν σε κάθε νέο αίτημα θέσεως. Οι κάρτες σημειώνονταν με μολύβι όταν γινόταν κρατήσεις θέσεων. Η American Airlines εισήγαγε τη 'Διαθεσιμότητα Κρατήσεων' (Availability Reservation) μέσω μίας πρωτοεμφανιζόμενης ηλεκτρονικής συσκευής η οποία χρησιμοποιεί για πρώτη φορά computer στην καταχώρηση των κρατήσεων.

Οι αεροπορικές εταιρείες λειτουργούν ως μεταφορείς επιβατών. Από την άλλη πλευρά, λειτουργούν ως ολοκληρωμένες υπηρεσίες κάνοντας χρήση των GDS και των διαδικτυακών καναλιών για να μεταφέρουν πληροφορίες ταξιδιωτικών εγγράφων από τους τουριστικούς πράκτορες στους επιβάτες, και τελικά να μεταφέρουν τους επιβάτες στον προορισμό τους με έγκυρα ταξιδιωτικά έγγραφα. Τα συγκεκριμένα έγγραφα πρέπει να πουληθούν όσο πιο πολλά γίνεται και όσο πιο γρήγορα είναι δυνατόν στην υψηλότερη δυνατή τιμή. Ο όγκος των πωλήσεων δεν επηρεάζει μόνο το κέρδος των αερογραμμών αλλά και την απόλυτη αξία των αεροπορικών υπηρεσιών.

Με σκοπό να κερδίσει περισσότερα οφέλη, το 1964 η American Airlines και η IBM ίδρυσαν ένα Σύστημα Ηλεκτρονικών Κρατήσεων (CRS), βασισμένο στο Passenger Name Record, που ονομαζόταν Sabre. Με τη γρήγορη ανάπτυξη των αερογραμμών, τα συστήματα υπολογιστών μεταφέρθηκαν από τις αεροπορικές εταιρείες στο τμήμα πωλήσεων που λειτουργούσαν στους διάφορους τουριστικούς πράκτορες. Επειδή σε αυτά τα συστήματα μπορούσε να πουλάει μόνο μια αεροπορική εταιρεία, ήταν απαραίτητο από τους πράκτορες να χρησιμοποιούν διαφορετικά συστήματα για την κράτηση ενός ταξιδιού πολλαπλών διαδρομών. Με σκοπό να προσελκύσουν περισσότερους πράκτορες για να χρησιμοποιήσουν τα συστήματά τους, μερικές αερογραμμές προσπάθησαν να πείσουν άλλες αερογραμμές, οι οποίες δεν είχαν αναπτύξει τα δικά τους συστήματα, να χρησιμοποιήσουν το δικό τους. Με τη συμμετοχή όλο και περισσότερων αερογραμμών στα συστήματα πληροφορικής που αρχικά σχεδιάστηκαν για να επεξεργάζονται τις δικές τους υπηρεσίες κρατήσεων, δημιουργήθηκαν τα πληροφοριακά συστήματα CRS (Computer Reservation Systems).

Τη δεκαετία του '70, τα GDS επικεντρώθηκαν στην Αμερικάνικη Αγορά και λειτούργησαν σε μεγάλες Αμερικάνικες αερογραμμές. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, τα CRS στόχευαν στο να παρέχουν αποτελεσματικές υπηρεσίες στα δικές τους μετοχικές αερογραμμές. Όσο οι μετοχικές αερογραμμές επεκτείνονταν στην αγορά, το σύστημα γινόταν όλο και πιο ισχυρό.

Στις αρχές της δεκαετίας του 1970, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες των Η.Π.Α., προσπάθησαν να αναπτύξουν ένα δικό τους δίκτυο κρατήσεων. Η προσπάθεια αυτή ονομάστηκε Joint Industry Computer Reservation System και δεν καρποφόρησε.

Παρακολουθώντας προσεκτικά τις προσπάθειες της United Airlines, ο Bob Crandall, γενικός διευθυντής της μεγάλης ανταγωνίστριας εταιρείας American Airlines, ενοχλήθηκε ιδιαίτερα από τις προθέσεις των ταξιδιωτικών πρακτόρων των Ηνωμένων Πολιτειών να δημιουργήσουν ένα νέο γιγαντιαίο ηλεκτρονικό δίκτυο χωρίς προηγούμενο, έναν μηχανισμό που θα εμφάνιζε δρομολόγια πτήσεων και θα κατοχύρωνε θέσεις στις αεροπορικές εταιρίες των Ηνωμένων Πολιτειών από οποιοδήποτε ταξιδιωτικό γραφείο, σε οποιαδήποτε περιοχή της χώρας. Όταν τον Νοέμβριο του 1974 έγινε η συνεδρίαση της A.S.T.A. (American Society of Travel Agent) στο Ρίο Ντε Τζανέιρο, ο Crandall φοβήθηκε ότι οι αεροπορικές εταιρίες, εκτός από το ότι θα έχαναν τον απόλυτο έλεγχο της διανομής εισιτηρίων τους, θα έπρεπε να πληρώνουν και ένα κόστος συναλλαγής για κάθε κράτηση που δέχονταν από τα ανεξάρτητα ηλεκτρονικά δίκτυα, συν την προμήθεια που ήδη έδιναν στους πράκτορες.

Για αυτό το λόγο σκέφτηκε να στρέψει το σχέδιο των τουριστικών πρακτόρων εναντίον τους. Αντί να εγκαθιδρύσουν οι ίδιοι ένα τέτοιο δίκτυο κρατήσεων, ο Crandall έπεισε την A.S.T.A. ότι θα έπρεπε να επιτρέψουν στις αεροπορικές εταιρίες να δημιουργήσουν εκείνες ένα μοναδικό, γιγαντιαίο σύστημα επικοινωνίας, που θα έφτανε στο γραφείο οποιοδήποτε πράκτορα, οποιαδήποτε κι αν ήταν αυτό, και το οποίο θα ανήκε και θα λειτουργούσε με μια αμοιβαία σύμπραξη όλων των μεγάλων αεροπορικών εταιρειών,

Ενθαρρύνοντας τη δημιουργία ενός βιομηχανοποιημένου διαδικτύου, ο Crandall θα είχε δύο νίκες. Θα μπλόκαρε την προσπάθεια των ταξιδιωτικών πρακτόρων να δημιουργήσουν το δικό τους σύστημα, ενώ ταυτόχρονα θα εμπόδιζε τη United να προχωρήσει στην απόλυτη ένωση μαζί τους. Και για το καλό όλων, με τη δημιουργία ενός μοναδικού συστήματος, η United θα ήταν εκείνη που θα το υποστήριζε οικονομικά, αφού ήταν η μεγαλύτερη εταιρεία στην αεροπορική βιομηχανία.

Το 1984 οι πρώτοι κανόνες για τα CRS συστήματα στις Η.Π.Α. μπήκαν σε εφαρμογή. Ο κύριος στόχος τους ήταν να λυγίσουν τον αθέμιτο ανταγωνισμό που είχαν δημιουργήσει τα CRS. Τα θέματα για τα οποία τέθηκαν κανόνες αφορούσαν το κόστος και τους όρους ενοικίασης των μηχανημάτων στους ταξιδιωτικούς πράκτορες, τις χρεώσεις για τις άλλες αεροπορικές εταιρίες, την παρουσίαση με τρόπο μεροληπτικό, τον τρόπο με τον οποίο παρουσιάζονται οι πληροφορίες για τους ανταγωνιστικούς αερομεταφορείς. Σύμφωνα με την Waksberg, τον Οκτώβριο του 1996 το American Sabre χρεώθηκε με παράβαση των κανόνων των CRS επειδή διένειμε λογισμικό σε 650 ταξιδιωτικά γραφεία το οποίο περιείχε στοιχεία μεροληψίας στις θρόνες των ταξιδιωτικών πρακτόρων, την εποχή μεταξύ Απριλίου 1993 και Φεβρουαρίου 1996.

Έως το τέλος της δεκαετίας του 80', τα αμερικάνικα συστήματα είχαν καταλάβει την αγορά πρακτορείων της Βορείου Αμερικής και είχαν ξεκινήσει να εξαπλώνονται στην Ευρώπη. Στα μέσα της δεκαετίας του 1980, εξελιγμένα αμερικάνικα συστήματα κρατήσεων ταξιδιωτικής πρακτορεύσης CRS, επεκτείνονται στην ευρωπαϊκή αγορά δημιουργώντας έντονο προβληματισμό στις 21 ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρίες – μέλη του AEA (Association of European Airlines). Η ανάγκη δημιουργίας ενός ευρωπαϊκού συστήματος ταξιδιωτικής πρακτορεύσης γίνεται πλέον αναγκαία, έτσι ώστε το 1986 η εταιρία SH&E αναλαμβάνει την μελέτη για την δημιουργία του πρώτου ευρωπαϊκού συστήματος κρατήσεων. Τα αποτελέσματα της μελέτης, έδειξαν ότι μπορούσε να δημιουργηθεί και στην Ευρώπη ένα Παγκόσμιο Σύστημα Διανομής GDS (Global Distribution System), ικανό να ανταγωνιστεί τα αντίστοιχα αμερικανικά, συνδέοντας όλα τα ευρωπαϊκά ταξιδιωτικά πρακτορεία με επίπεδο, καθώς και με τους υπόλοιπους κλάδους παροχής τουριστικών υπηρεσιών (ξενοδοχεία, ναυτιλιακές εταιρίες, εταιρίες ενοικιάσεως αυτοκινήτων).

Με αυτόν τον τρόπο, το 1987 εμφανίζονται τα δύο πρώτα ευρωπαϊκά συστήματα διανομής, το Amadeus και το Galileo που συνδέονται τόσο με τα εταιρικά πρακτορεία όσο και με τα ταξιδιωτικά γραφεία, διευκολύνοντας έτσι την επικοινωνία με τις αεροπορικές εταιρίες, η οποία πραγματοποιείται πλέον μέσω δικτύου. Οι νέες βάσεις δεδομένων που προκύπτουν από τα δυο συστήματα παρέχουν πολλές πληροφορίες στους ταξιδιώτες, πραγματοποιώντας ταυτόχρονα ένα τεχνικό και λειτουργικό ρόλο, εφόσον ο υπάλληλος έχει τη δυνατότητα να προσδιορίζει τις επιθυμίες του πελάτη – καταναλωτή, αλλά και όσα δεν τον ικανοποιούν. Με σκοπό να καταπολεμήσουν τους ανταγωνιστές και να προστατεύσουν το μεγάλο ενδιαφέρον της περιοχής, κύριες Ευρωπαϊκές αερογραμμές όπως η British Airways, η Iberia, η

Air France, η Lufthansa, ενώθηκαν και ίδρυσαν το Amadeus εξαγοράζοντας το System one όπως επίσης και το Galileo εξαγόρασε το Apollo.

Τη δεκαετία του '90, αφού κατέλαβαν την Ευρωπαϊκή αγορά, το Galileo και Amadeus εισήλθαν στην παγκόσμια αγορά. Υπήρχαν τέσσερα GDS στην αγορά διανομής ονομαζόμενα Sabre, Amadeus, Worldspan, Galileo. Υπήρχαν και άλλα τοπικά CRS που προσέφεραν υπηρεσίες μόνο σε συγκεκριμένες χώρες και περιοχές όπως το Travelsky στην Κίνα, το Abacus στην νοτιοανατολική Ασία, το Infini και Axess στην Ιαπωνία, το Topas στην Νότια Κορέα, SITA, Shara.

Προς το τέλος του 20^{ου} και τις αρχές του 21^{ου} αιώνα, ξεκίνησαν ενοποιήσεις μέσω αμερόληπτων συναλλαγών. Το Amadeus συγχωνεύτηκε με το System one το 1985. Το DATAS2 συγχωνεύτηκε με το PARS και δημιουργήθηκε το Worldspan το 1990. Το Galileo και το Apollo συγχωνεύτηκαν το 1992. Το Sabre εξαγόρασε το 25% του Axess το 1995. Το Galileo εξαγόρασε το GETS το 1997.

Στις αρχές του 1998, το Sabre δημιούργησε μια νέα εταιρία με το Abacus και κατείχε το 35% της νέας εταιρίας. Στην συνέχεια το Abacus μετακινήθηκε από το Worldspan στο SABRE. Το 1999 το AMADEUS υπέγραψε μια συμφωνία με το Topas για να δημιουργήσουν μια νέα εταιρία και κατείχε το 32% αυτής της καινούργιας εταιρείας. Και έως το τέλος του 2006, η Travelport αγόρασε το Worldspan και το Galileo.

Γενικά, στην δεκαετία του '60, οι αερογραμμές εισήγαγαν τα υπολογιστικά συστήματα για να επικεντρωθούν στη διαδικασία αυτοματοποίησης των επιχειρήσεων. Από την δεκαετία του '70, οι αερογραμμές ξεκίνησαν να αυτοματοποιούν τις πληροφορίες που προσέφεραν στην βιομηχανία των ταξιδιωτικών πρακτόρων. Στις δεκαετίες του '80 και του '90, η εφαρμογή του υπολογιστή πειραματίστηκε την ουσιώδη αλλαγή της έννοιας από την αυτοματοποίηση στην πληροφορία και στη δικτύωση. Από μία διαρθρωτική άποψη η λειτουργία των πωλήσεων του προϊόντος απομονώθηκε από το πρωτότυπο σύστημα των αερογραμμών για κρατήσεις μέσω υπολογιστή για να δημιουργήσει ένα ανεξάρτητο και ολοκληρωμένο σύστημα διανομής το οποίο θα εξυπηρετεί τη παγκόσμια μεταφορά και τις βιομηχανίες που σχετίζονται με τον τουρισμό. Πρόσφατα, η βιομηχανία των GDS ήταν όλο και περισσότερο ενοποιημένη.

Συμπυκνώνοντας όλα τα προηγούμενα μπορεί εύκολα να εξαχθεί το συμπέρασμα, πως κατά την τελευταία εικοσαετία η διανομή των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών ολοένα και κατακτάται από τα ταξιδιωτικά πρακτορεία που υποστηρίζονται από τα GDS, τα οποία λειτουργούν και ως μεσάζοντες αλλά και ως μηχανές κρατήσεων. Τα GDS, εκμεταλλεζόμενα την τεράστια επιρροή τους στην διακίνηση των προϊόντων της τουριστικής βιομηχανίας, υπογράφουν συμβόλαια με ιδιαίτερα ικανοποιητικούς όρους προς αυτά, ενώ παράλληλα αυξάνουν τις αμοιβές τους για κάθε πραγματοποιήσιμη κράτηση. Οι αμοιβές αυτές επιβαρύνουν αρχικά τους προμηθευτές των τουριστικών προϊόντων και καταλήγουν στους καταναλωτές με τη μορφή πρόσθετων χρηματικών ποσών. Οι χρεώσεις αυτές έχουν αποδειχθεί εξαιρετικά δυσμενείς για τις αεροπορικές εταιρίες που συμμετέχουν στα GDS, χωρίς

να είναι μέλη. Σύμφωνα, με έκθεση της εταιρείας Orbitz, το 2000 οι χρεώσεις αυτές ανήλθαν στα 3.5 δολάρια ανά τεμάχιο, ποσό που αντιστοιχεί στο 2.7% της μέσης τιμής του εισιτηρίου, ενώ περαιτέρω προβλέψεις προβλέπονταν για τα επόμενα χρόνια.

2.5 ΕΞΕΛΙΞΗ

Μέχρι το 2006 και μετά από συγχωνεύσεις, ιδρύσεις συμμαχιών και εισαγωγή των επιχειρήσεων στα μεγάλα διεθνή χρηματιστήρια, υπήρχαν τέσσερα μεγάλα G.D.S., τα Sabre, Amadeus, Worldspan και Galileo, που ήλεγχαν σχεδόν απόλυτα την αγορά.

Από τότε που το Travelport αγόρασε το Worldspan η βιομηχανία των διεθνών συστημάτων διανομής αποτελείται κυρίως από το Travelport, το Amadeus και το Sabre. Λόγω των εμποδίων που καθιστούν δύσκολη την είσοδο νέων επιχειρήσεων στην συγκεκριμένη αγορά, έχουμε να κάνουμε με ένα ολιγοπώλιο του οποίου η σύνθεση δύσκολα θα μεταβληθεί εντυπωσιακά στο μέλλον. Τα τρία μεγάλα G.D.S. που έχουν επικρατήσει παγκοσμίως παρουσιάζονται στο παρακάτω διάγραμμα, καθώς φαίνονται και συνοπτικά οι σχέσεις των τριών μεγάλων G.D.S. με τις ιδιοκτήτριες εταιρίες τους αλλά και με ορισμένα μικρότερα G.D.S.

| Index | Travelport | Amadeus | Sabre |
|-----------------------|-------------------|----------------------|--------------------------------|
| Booking (million) | 420 | 540 | 360 |
| Core Technology | Owned | Owned | Owned |
| Headquarter | USA | Spain | USA |
| New Gen. | None | Altea | Sonic |
| Revenue (million\$) | 2286 | 4392 | 2820 |
| Business structure | GDS, IT | GDS, Opodo, E-travel | GDS, IT, Solution, Travelocity |
| Employee | 8000 | 8639 | 9000 |
| Market Area (country) | 130 | 105 | 59 |
| Market Share | 30% | 35% | 30% |

Πίνακας 4.1 : Η Διεθνής θέση των GDS το 2011

Πηγή: Zhonghua Wang 2010, “A Preliminary Study of the Global Distribution Systems (GDS)” IEEE

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ

3.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ

Ένα «Σύστημα κράτησης αεροπορικών θέσεων» (Airline Reservation System (ARS), είναι μέρος των λεγόμενων «Συστημάτων Εξυπηρέτησης Επιβατών» (Passenger Service Systems (PSS), τα οποία είναι εφαρμογές που υποστηρίζουν την άμεση επαφή μεταξύ της αεροπορικής εταιρίας και του επιβάτη.

3.2 ΕΙΔΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ

Μέρος Α (Airline Reservation Systems (ARS)

- AccelAero
- Crane PAX
- Travel Technology Interactive Solutions
- Navitaire New Skies Integrated Customer Centric Passenger Service System
- SabreSonic Customer Sales & Service
- SITA Horizon Customer Sales & Service
- Altéa Res
- KIU System (CRS&GDS)
- RESIBER
- Videcom VRS

Μέρος Β (Computer Reservations Systems ή Central Reservation Systems (CRS)

- ameliaRES
- Avantik PSS
- Abacus
- AccelAero
- Amadeus CRS (1987)
- AxBSS (CRS)
- Internet Booking Engine
- KIU System (CRS & GDS)
- The Emirates Group(Mercator)
- Navitaire
- Programmed Airline Reservations System (PARS)/SHARES από την HP Enterprise Services (EDS)
- Patheo CRS
- Radixx
- Sabre (computer system) (Sabre) (1960)
- Takeflite
- Travel Technology Interactive

- TravelSky Technology Limited (TravelSky)
- Travelport GDS περιλαμβάνει Apollo Reservation System (Apollo) (1971), Galileo CRS (1987) και Worldspan (1990)
- WorldTicket Sell-More-Seats

3.3 ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Τα συστήματα κράτησης αεροπορικών θέσεων (ARS), περιέχουν:

- τα δρομολόγια των αεροπορικών εταιριών
- τους κωδικούς και τα τιμολόγια των ναύλων
- τις κρατήσεις των επιβατών και

τα αρχεία των κρατήσεων των επιβατών (συνήθως, αυτά τα αρχεία είναι προσβάσιμα έως και 24 ώρες από την αναχώρηση της τελευταίας πραγματοποιηθείσας πτήσης του επιβάτη. Μετά τις 24 ώρες, αποτυπώνονται σε μικροφίλμ και η ανάκτησή τους, γίνεται μόνο κατόπιν γραπτού αιτήματος προς την αεροπορική εταιρία)

Η άμεση-απευθείας διανομή μιας αεροπορικής εταιρίας, λειτουργεί εντός του δικού της συστήματος κράτησης θέσεων, καθώς επίσης και εκδιώκοντας (βλ. προωθώντας) της πληροφορίες της (π.χ. δρομολόγια, διαθεσιμότητα θέσεων, προσφορές ναύλων κλπ.) προς τα GDS.

Ένας δεύτερος τύπος καναλιού άμεσης διανομής, είναι οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ή τις εφαρμογές του κινητού τους, προκειμένου να κάνουν τις δικές τους κρατήσεις.

Τα ταξιδιωτικά γραφεία και τα άλλα έμμεσα κανάλια διανομής, έχουν πρόσβαση στα ίδια GDS, όπως και αυτά που είναι προσβάσιμα από τα συστήματα κράτησης θέσεων των αεροπορικών εταιριών, όλη δε η επικοινωνία, μεταδίδεται από ένα τυποποιημένο σύστημα μηνυμάτων, το οποίο λειτουργεί με δύο τύπους μηνυμάτων που μεταδίδονται από τη SITA μέσω HLN (high level network) [δίκτυο υψηλού επιπέδου].

Αυτοί οι τύποι των μηνυμάτων, ονομάζονται τύπου A [συνήθως σε μορφή EDIFACT], για διαδραστική επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο και τύπου B [TTY] (teletype), για τύπους πληροφοριακών μηνυμάτων και κράτησης θέσεων.

Τα πρότυπα κατασκευής των μηνυμάτων που έχουν τεθεί από την IATA και τον ICAO, είναι παγκόσμια και ισχύουν όχι μόνο για τις αεροπορικές μεταφορές. Δεδομένου ότι τα συστήματα κράτησης αεροπορικών θέσεων είναι σημαντικές επιχειρηματικές εφαρμογές και είναι αρκετά περίπλοκα λειτουργικά, η λειτουργία ενός συστήματος κράτησης αεροπορικών θέσεων, εντός μιας αεροπορικής εταιρίας, είναι σχετικά δαπανηρή.

Πριν από την απελευθέρωση των αγορών, οι αεροπορικές εταιρίες κατείχαν τα δικά τους συστήματα κράτησης θέσεων, με τα γραφεία ταξιδιών να είναι συνδρομητές τους. Σήμερα, τα GDS λειτουργούν από ανεξάρτητες εταιρίες με τις αεροπορικές εταιρίες και τα γραφεία ταξιδιών, ως τους κύριους συνδρομητές τους.

Από τον Φεβρουάριο του 2009, υπάρχουν μόνο τέσσερις μεγάλοι πάροχοι GDS στο χώρο της αγοράς: Το Amadeus, το Travelport (το οποίο λειτουργεί τα συστήματα Apollo, Worldspan και Galileo), το Sabre και το Shares. Υπάρχει ένα σημαντικό περιφερειακό GDS, το Abacus, το οποίο εξυπηρετεί την Ασιατική αγορά και μια σειρά περιφερειακών φορέων που εξυπηρετούν μεμονωμένες χώρες, συμπεριλαμβανομένου του Travelsky (στην Κίνα), του Infini και του Axess (αμφότερων στην Ιαπωνία) και του Topas (στη Νότια Κορέα). Από αυτά, το Infini φιλοξενείται εντός του συγκροτήματος του Sabre, το Axess βρίσκεται στη διαδικασία της μετάβασης σε ένα διαμέρισμα εντός του συγκροτήματος του Worldspan και οι οργανισμοί του Topas, θα μεταναστεύσουν στο Amadeus.

Συστήματα κράτησης θέσεων όπως το Navitaire, είναι οικοδεσπότες αεροπορικών εταιριών "άνευ-εισιτηρίων" όπως της Ryanair και της AirAsia και «υβριδικών» - (αεροπορικών εταιριών που χρησιμοποιούν e-ticketing πέραν των «άνευ-εισιτηρίων»), για να φιλοξενήσουν αεροπορικές εταιρίες κοινού κωδικού (codeshare) και διασυνδεδεμένων (interline), όπως τις AirTran, GOL και Jetstar.

Επιπλέον, από αυτές τις "τυποποιημένες" GDS, ορισμένες αεροπορικές εταιρίες έχουν ιδιόκτητες εκδόσεις τις οποίες χρησιμοποιούν για την εκτέλεση των πτητικών λειτουργιών τους. Μερικά παραδείγματα, είναι το σύστημα OSS Deltamatic και το EDS SHARES. Η SITA Κρατήσεις επί του παρόντος, παραμένει το μεγαλύτερο ουδέτερο πολυ-ξενιστής σύστημα κράτησης θέσεων, με πάνω από 100 αεροπορικές εταιρίες, να διαχειρίζονται την απογραφή.

3.4 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Όταν ξανάρχισε τη λειτουργία της, η πολιτική αεροπορία μετά τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο, κανείς δεν φανταζόταν ότι αυτός ο κλάδος των μεταφορών θα αναπτυσσόταν τόσο σύντομα και σε τέτοια έκταση, όπως το βιώνουμε σήμερα.

Η ιστορία κράτησης των αεροπορικών συστημάτων, ξεκίνησε στις αρχές της δεκαετίας του '50, όταν η American Airlines χρειάστηκε ένα σύστημα που θα της επέτρεπε την πρόσβαση σε πραγματικό χρόνο των στοιχείων της πτήσης σε όλα τα γραφεία της, καθώς και την ολοκλήρωση και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών κράτησης και έκδοσης εισιτηρίων.

Κατά τα τέλη της δεκαετίας του '50 στις ΗΠΑ, η κατάσταση στις κρατήσεις μερικών από τις μεγαλύτερες αεροπορικές εταιρίες, είχε γίνει εντελώς δυσκίνητη. Οι τηλεφωνικές πωλήσεις, στεγάζονταν σε αίθουσες μεγέθους γυμναστηρίου. Ο κάθε

υπάλληλος ήταν εξοπλισμένος με διόπτρες, ώστε να μπορεί να δει την κατάσταση των μεμονωμένων πτήσεων στους Πίνακες Διαθεσιμότητας. Αρκετές από αυτές τις τοποθεσίες των κρατήσεων, έλεγχαν τις πτήσεις τους μέσω των καταστάσεων πτήσεων. Αυτές ήταν καταστάσεις οι οποίες περιείχαν όλες τις ταξιδιωτικές πληροφορίες των επιβατών που είχαν πραγματοποιήσει κράτηση θέσης καθώς και αυτών που ήταν στην αναμονή για μετέπειτα συνδέσεις (onward connections), ειδικά γεύματα, σημεία επαφής κλπ.

Πολλές από αυτές τις εταιρίες, εκείνη την εποχή κατά κάποιο τρόπο ή άλλως, ήδη σχεδίαζαν την αυτοματοποίηση των κρατήσεων τους.

Πρωτόγονα αυτοματοποιημένα συστήματα κράτησης θέσεων, αναπτύχθηκαν στις ΗΠΑ, περίπου την ίδια εποχή με την εισαγωγή των αεριωθούμενων (jet) αεροσκαφών στις εμπορικές πτήσεις. Παρόλα αυτά, αυτά τα συστήματα παρουσίαζαν μόνο τη διαθεσιμότητα των πτήσεων και οι κρατήσεις θέσεων, έπρεπε να καταχωρηθούν χειροκίνητα.

Όμως, το 1965 εμφανίστηκε ένα εντελώς νέο πρόγραμμα. Η IBM παρουσίασε στην αεροπορική αγορά, ένα αυτοματοποιημένο σύστημα κράτησης θέσεων -σε πραγματική ώρα- το οποίο όχι μόνο παρουσίαζε τη διαθεσιμότητα των πτήσεων, αλλά, κατέγραφε και τις κρατήσεις με την άμεση αναπροσαρμογή τους στις διαθεσιμότητες. Στην αγορά παρουσιάστηκε υπό την ονομασία: Programmed Airline Reservations System (PARS).

Προέλευση

Το 1946, η American Airlines εγκατέστησε το πειραματικό ηλεκτρομηχανολογικό Reservisor, το πρώτο αυτοματοποιημένο σύστημα κράτησης θέσεων. Το 1952 ακολούθησε το Magnetronic Reservisor, το πρώτο ηλεκτρονικό σύστημα κράτησης, ένα νεώτερο μηχάνημα με την προσωρινή αποθήκευσή του να καταχωρείται σε μαγνητικό τύμπανο. Το σύστημα αυτό αποδείχθηκε επιτυχές και σύντομα άρχισε να χρησιμοποιείται από αρκετές αεροπορικές εταιρίες καθώς επίσης τα Ξενοδοχεία Sheraton (Sheraton Hotels) και την εταιρία ελαστικών Goodyear για απογραφικό έλεγχο. Παρεμποδιζόταν όμως σοβαρά, έχοντας την ανάγκη από τοπικούς χειριστές, προκειμένου να κάνουν τις πραγματικές αναζητήσεις· οι εκδότες των εισιτηρίων θα έπρεπε να καλέσουν το γραφείο κράτησης θέσεων, των οποίων οι χειριστές θα διέυθυναν μια μικρή ομάδα λειτουργίας του Reservisor και στη συνέχεια, θα διαβίβαζαν τα αποτελέσματα τηλεφωνικώς. Δεν υπήρχε κανένας τρόπος στους πράκτορες να αναζητήσουν άμεσα από το σύστημα θέσεις. (Wikipedia 2017)

3.5 ΕΞΕΛΙΞΗ

Το ARS, τελικά εξελίχθηκε στο λεγόμενο «Ηλεκτρονικό σύστημα κράτησης θέσεων», «Σύστημα κράτησης θέσεων» ή απλά «Κεντρικό σύστημα κρατήσεων»

(Computer Reservations System ή Central Reservation System (CRS), το οποίο είναι ένα μηχανογραφικό σύστημα που χρησιμοποιείται για την αποθήκευση και ανάκτηση των πληροφοριών και τη διεξαγωγή των συναλλαγών που σχετίζονται με τα αεροπορικά ταξίδια, ξενοδοχεία, ενοικιάσεις αυτοκινήτων ή δραστηριότητες. Αρχικά, σχεδιασμένο για να λειτουργεί από τις αεροπορικές εταιρίες, τα CRS αργότερα επεκτάθηκαν για χρήση και από τα γραφεία ταξιδιών. Οι μεγάλοι σημαντικοί λειτουργοί των CRS, οι οποίοι πραγματοποιούν κρατήσεις θέσεων και πωλούν εισιτήρια σε πολλαπλές αεροπορικές εταιρίες, είναι γνωστοί ως «Παγκόσμια Συστήματα Διανομής» (Global Distribution System (GDS), τα οποία υποστηρίζουν τα γραφεία ταξιδιών και τα άλλα κανάλια διανομής, πραγματοποιώντας κρατήσεις θέσεων για τις περισσότερες μεγάλες αεροπορικές εταιρίες, σε ένα ενιαίο σύστημα. Οι αεροπορικές εταιρίες, έχουν εκποιήσει το μεγαλύτερο μέρος της άμεσης συμμετοχής τους, σε αφοσιωμένες GDS εταιρίες, οι οποίες κάνουν τα συστήματά τους προσιτά, στους καταναλωτές, μέσω των πυλών του Internet. Τα σύγχρονα GDS τυπικά, επιτρέπουν τους χρήστες να πραγματοποιήσουν κρατήσεις σε δωμάτια ξενοδοχείων, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, εκτύπωση ηλεκτρονικών εισιτηρίων, καθώς επίσης εκδρομές και δραστηριότητες. Επίσης, παρέχουν την πρόσβαση σε ορισμένες αγορές για σιδηροδρομικές κρατήσεις και κρατήσεις λεωφορείων, αν και αυτές δεν είναι πάντα ενσωματωμένες με το κυρίως σύστημα. (Wikipedia 2017)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ (DCS)

4.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Το Σύστημα ελέγχου αναχώρησης (Departure Control System (DCS)), είναι το σύστημα που χρησιμοποιείται από τις αεροπορικές εταιρίες και τα αεροδρόμια, για το check-in (έλεγχο των ταξιδιωτικών εγγράφων του επιβάτη, έλεγχο εισιτηρίου, αποδοχή-ζύγισμα αποσκευών, την έκδοση της κάρτας επιβίβασης κλπ.) Το DCS, συνδέεται με το σύστημα κράτησης θέσεων, όπου του επιτρέπει να ελέγξει, ποιος έχει έγκυρη κράτηση στην συγκεκριμένη πτήση. Χρησιμοποιείται επίσης, για να εισάγει τις πληροφορίες που απαιτούνται από τα τελωνεία ή τις υπηρεσίες ασφαλείας των συνόρων και να εκδίδουν τα έγγραφα επιβίβασης. Επιπλέον, το DCS, μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αποστολή φορτίων και τη βελτιστοποίηση της ζυγοστάθμισης (βάρους και ισοροπίας) του αεροσκάφους.

Το Σύστημα Ελέγχου Αναχώρησης (Departure Control System (DCS)), αυτοματοποιεί την επεξεργασία των λειτουργιών διαχείρισης μιας Αεροπορικής εταιρίας στο Αεροδρόμιο. Αυτό περιλαμβάνει τη διαχείριση των πληροφοριών που απαιτούνται για τον έλεγχο αποδοχής (check-in) του επιβάτη και των αποσκευών του στο αεροδρόμιο και στην εκτύπωση της κάρτας επιβίβασης (Boarding card ή Boarding pass), στην επιβίβαση, τον έλεγχο φορτίων και τους ελέγχους των αεροσκαφών.

Σήμερα τα DCS, διαχειρίζονται ως επί το πλείστον (98%) ηλεκτρονικά εισιτήρια μέσω ενδιάμεσων (interfaces) από ένα φάσμα συσκευών όπως γκισέ check-in, online check-in, καρτών επιβίβασης και διαχείρισης αποσκευών μέσω κινητών. Τα DCS είναι σε θέση να εντοπίζουν, να κρατούν και να ενημερώνουν τις κρατήσεις από το ηλεκτρονικό σύστημα κράτησης θέσεων μιας αεροπορικής εταιρίας για τους επιβάτες, όπου αποθηκεύονται στο λεγόμενο Passenger Name Record (PNR). Το DCS χρησιμοποιείται για την ενημέρωση της κράτησης, συνήθως ως ελεγμένου (checked-in), επιβιβασμένου (boarded), που πραγματοποίησε την πτήση ή άλλο καθεστώς.

Επιπλέον, ένα DCS όλο και περισσότερο, μπορεί επίσης να συνδέεται για ορισμένα ζεύγη πόλεων και με τον μεταναστευτικό έλεγχο (immigration control) για τις θεωρήσεις αδειών εισόδου (visa), τη μετανάστευση και τις λίστες παρακολούθησης των απαγορευμένων επιβατών (passenger no-fly watchlists). (Wikipedia 2017).

4.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

- SITA

Η υπηρεσία ελέγχου αναχώρησης SITA (DCS) είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα πολλαπλών υποδοχών για αυτόματη επιθεώρηση, επιβίβαση και σχεδιασμό φορτίου. Δοκιμασμένο και αποδεδειγμένο, είναι από τα πιο λειτουργικά πλούσια συστήματα στην αγορά ιδανικά για όλα τα μοντέλα και τα μοντέλα αεροσκαφών και τους

χειριστές εδάφους που υποστηρίζουν πολλαπλούς μεταφορείς. Η DCS υποστηρίζει όλες τις λειτουργίες για τις σημαντικότερες συμμαχίες του κόσμου με επίπεδα στάθμης και χειρισμό επιβατών με προτεραιότητα.

SITA DCS:

Συμμορφώνεται με όλα τα πρότυπα μηνύματα IATA.

Αντιμετωπίζει όλες τις τελωνειακές και μεταναστευτικές απαιτήσεις, όπως η Secure Flight, το PNRGOV, το APIS και το APP.

Αποδέχεται λίστες ονομάτων επιβατών (PNL) από οποιοδήποτε σύστημα κράτησης θέσεων. Διασύνδεση με όλες τις ποικιλίες βάσεων δεδομένων e-ticketing. Προσφέρει υπηρεσία ενδοεπικοινωνίας (ITCI).

Παρόλο που είναι διαθέσιμο ως αυτόνομο σύστημα, είναι πλήρως συμβατό με άλλα συστήματα SITA όπως οι Κρατήσεις, το Airfare Price, το Ticketing και το Horizon® Weight and Balance και είναι ενσωματωμένο με merchandising για να μεγιστοποιήσει τα έσοδα. Μόνο το 2014, η DCS έλεγξε περισσότερους από 167 εκατομμύρια επιβάτες παγκοσμίως.

Το SITA DCS είναι ιδανικό για αεροπορικές εταιρίες και φορείς εδάφους που εξυπηρετούν πολλούς μεταφορείς με χαμηλού κόστους, υβριδικές και πλήρεις υπηρεσίες.

Η DCS υποστηρίζει ένα ευρύ φάσμα επιλογών αυτοεξυπηρέτησης, συμπεριλαμβανομένων των check-in στο διαδίκτυο, στο κινητό και στο κιόσκι.

Τα οφέλη του συγκεκριμένου συστήματος είναι ότι προσφέρει αυξημένη ικανοποίηση στον ταξιδιώτη, βελτιωμένη ασφάλεια, χαμηλό κόστος καυσίμων και βελτιστοποιημένη παραγωγικότητα παράγοντα.

Βασικά χαρακτηριστικά

Η αυτοδιαχειριζόμενη προσέγγιση προσφέρει εύκολη ενσωμάτωση στα περιφερειακά της IATA. Η εξελιγμένη διεπαφή check-in με αποτελεσματική λειτουργία "drag and drop", δεδομένα πελατών και ενσωματωμένους χάρτες καθισμάτων

Πλήρως αυτοματοποιημένη για αποφυγή σφαλμάτων χρήστη και καθυστερήσεων αποστολής. Η αυτόματη αξιοποίηση της πτήσης είναι προσβάσιμη 72 ώρες πριν.

Διαθέτει τεχνολογίες όπως η μαγνητική λωρίδα και η εκτύπωση και σάρωση 2D barcode αλλά και αυτοματοποιημένη κατανομή φορτίου για όλους τους τύπους αεροσκαφών.

- AeroCRs

Κάρτες επιβίβασης και έλεγχος πύλης. Το AeroCRs είναι ένα απλό DCS (Σύστημα Ελέγχου Αναχώρησης) σας επιτρέπει να διαχειρίζεστε τις δικές σας κάρτες

επιβίβασης με έναν απλό θερμικό εκτυπωτή, εκτυπώνοντας όλες τις πληροφορίες από τη δική σας οθόνη Check-in.

Στην πύλη, με έναν απλό χειροκίνητο σαρωτή γραμμωτού κώδικα, θα μπορείτε να σαρώσετε τον κώδικα και να δηλώσετε τον πελάτη ως "επιβιβαζόμενο".

Check-in

Το AeroCRS παρέχει ειδική οθόνη check-in για να μπορείτε να διαχειριστείτε επαγγελματικά το check-in για όλες τις πτήσεις σας.

Εκδίδεται ένας απλός έλεγχος στα σύνορα - ειδικά σχεδιασμένος για μικρούς τερματικούς σταθμούς (χωρίς τυποποιημένα μηχανήματα) ή σάρωση του ενσωματωμένου γραμμωτού κώδικα σε κάθε εισιτήριο που προέρχεται από το σύστημα AeroCRS.

Το σύστημα check-in θα αποθηκεύσει όλες τις πληροφορίες με την κατάσταση που παρέχετε και τις πληροφορίες που παρέχετε στους πελάτες σας για check-in και θα εμφανιστεί στο δηλωτικό ή στις αναφορές που θα έρθουν σύμφωνα με τις πτήσεις σας.

Online Check-In

Επιτρέπει στους επιβάτες να κάνουν check-in στο διαδίκτυο, να επιλέξουν το κάθισμα και το έντυπο επιβίβασης πριν την πτήση από την ιστοσελίδα της αεροπορικής εταιρείας.

PNL / ADL

Το AeroCRS μπορεί να στείλει το PNL / ADL στο χειριστή εδάφους ή στο εξωτερικό σύστημα ελέγχου απόσυρσης. Μπορείτε να ρυθμίσετε την ώρα πριν από την πτήση που θέλετε να αποστέλλετε τα μηνύματα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή να στείλετε το μήνυμα μέσω των συστημάτων Sita, η επιλογή αυτή σας δίνει τη δυνατότητα να στέλνετε πληροφορίες PNL / ADL μέσω μηνυμάτων SITA.

- **Amadeus (Amadeus Altéa Departure Control)**

Ο έλεγχος αναχώρησης της Amadeus διαχειρίζεται την εμπειρία των επιβατών από το check in μέχρι την αναχώρηση, διασφαλίζοντας μια απρόσκοπτη μετάβαση σε κάθε στάδιο του ταξιδιού. Με την αυξημένη αυτοματοποίηση, οι πράκτορες μπορούν να απλοποιήσουν τις βασικές διαδικασίες των πελατών, βελτιστοποιώντας παράλληλα τις ευκαιρίες των αεροδρομίων και παρέχοντας εξατομικευμένες υπηρεσίες σε επιβάτες υψηλής αξίας. Οι εκτεταμένες δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης επιτρέπουν στους επιβάτες να ελέγχουν όλες τις πτυχές του ταξιδιού τους μέσω ψηφιακών καναλιών. Η μονάδα διαχείρισης πτήσης αυτοματοποιεί το βάρος και την ισορροπία του αεροσκάφους, με ασφάλεια και ακρίβεια, αναλύοντας το φορτίο επιβατών και φορτίου για τον καθορισμό της βέλτιστης κατανομής για κάθε πτήση.

Amadeus Altéa Departure Control - Η διαχείριση πελάτη είναι το απόλυτο σύστημα ελέγχου της αναχώρησης των αεροπορικών εταιρειών (DCS) για να κυριαρχήσει την εμπειρία του τελικού πελάτη στο αεροδρόμιο και πέραν αυτού.

Με την πιο σύγχρονη τεχνολογία και βασισμένη εξ 'ολοκλήρου σε ανοιχτά συστήματα, η Altéa Departure Control - Customer Management, αυτοματοποιεί βασικές διαδικασίες αεροδρομίου από το check-in επιβάτη μέχρι την αναχώρηση. Ολοκληρωμένα με την Altéa Suite, η αεροπορική εταιρεία DCS της Amadeus απλοποιεί τις δραστηριότητες του πράκτορά σας και βελτιστοποιεί κάθε ευκαιρία εσόδων μέχρι την αναχώρηση.

Κύρια χαρακτηριστικά του συστήματος

Έλεγχος: Απλοποιημένη διαδικασία ταυτοποίησης πελατών και έξυπνη ροή εργασιών. Τα βασικά βήματα check-in είναι πλήρως αυτοματοποιημένα, συμπεριλαμβανομένης της έξυπνης λογικής καθισμάτων, επικύρωσης εισιτηρίων και κανονιστικών ελέγχων μέσω του check-in.

Προηγμένη διαχείριση αποσκευών: Αυτοματοποιημένη εφαρμογή των πολιτικών αεροπορικών αποσκευών και εύκολη είσπραξη των τελών αποσκευών. Έλεγχος αναχώρησης της Altéa - Η διαχείριση πελατών μπορεί να συνδεθεί με τα αυτοματοποιημένα συστήματα αποσκευών.

Διαχείριση αναμονής: Προληπτική διαχείριση (προληπτική φόρτωση και επανακατάρτιση, προσφορά εθελοντικής άρνησης επιβίβασης (VDB) και προσφορές για προηγούμενες πτήσεις) για την επίλυση όσο το δυνατόν νωρίτερα όσο το δυνατόν περισσότερων θεμάτων. Επιπλέον, λίγο πριν το κλείσιμο της πτήσης, μπορεί να εφαρμοστεί μια βελτιστοποιημένη σύσταση onboard & regrade με ένα κλικ για την πλήρη πτήση.

Διαχείριση επιβίβασης: Οι πράκτορες της πύλης σας μπορούν να βασίζονται σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα συναγερμού δυναμικού πράκτορα και στην παρακολούθηση πελατών για την ταχεία επίλυση κάθε προβλήματος επιβίβασης.

Διαχείριση διαταραχών: Αυτοματοποιημένη ή καθοδηγούμενη μεταφορά επιβατών, λαμβάνοντας υπόψη τη μοναδική αξία κάθε πελάτη. Εξασφαλίστε τη συνέχεια της εξυπηρέτησης πελατών χάρη στις μεταφορές δεδομένων μεταξύ όλων των λύσεων της Altéa.

Αξία των πελατών: Σε κάθε βήμα της διαδικασίας διαχείρισης πελατών, η Altéa Departure Control - Customer Management προσδιορίζει την αξία των πελατών σας. Μέσω προκαθορισμένων επιχειρηματικών κανόνων θα είστε σε θέση να προσφέρετε εξατομικευμένες υπηρεσίες στους πελάτες σας υψηλής αξίας.

Amadeus Altéa Έλεγχος αναχώρησης - επιλογές διαχείρισης πελατών

Self-service check-in: Με το Self-Service Check-in του Amadeus Altέα, μπορείτε να εξουσιοδοτήσετε τους πελάτες σας να κάνουν check-in μέσω πολλαπλών καναλιών check-in και επιλογών, όπως Internet, κιόσκι, κινητό και αυτοματοποιημένο check-in.

Συμπληρωματικές υπηρεσίες και πληρωμή: Ενσωματώστε τη στρατηγική των βοηθητικών σας υπηρεσιών με το σύστημα ελέγχου αναχώρησης των αεροπορικών σας εταιρειών (DCS) για να αυξήσετε τα έσοδα και να κάνετε τη διαδικασία όσο το δυνατόν πιο εύκολη για τους πελάτες σας.

Διαχείριση αποζημιώσεων: Η διαχείριση αποζημίωσης Amadeus Altέα σας βοηθά να παραδώσετε και να διαχειριστείτε τα δελτία αποζημίωσης απευθείας από την Altέα Departure Control - Customer Management. Μια σύσταση παρέχεται από το σύστημα και οι ροές εργασίας διασφαλίζουν την ομαλή παράδοση των κουπονιών. Τα κουπόνια αποζημίωσης μπορούν στη συνέχεια να ενημερώνονται ανά πάσα στιγμή από την Altέα Departure Control - Διαχείριση Πελατών, εφόσον ισχύουν.

Παρακολούθηση αποσκευών: Με την παρακολούθηση αποσκευών Amadeus Altέα, μπορείτε να παρακολουθείτε όλες τις αποσκευές που έχετε κάνει check-in σε πραγματικό χρόνο, στο πλαίσιο του ελέγχου της αναχώρησης της Altέα - Customer Management.

Επίγεια εξυπηρέτηση: Διαχειριστείτε τους πελάτες όλων των αεροπορικών εταιρειών που χειρίζεστε στην ίδια εφαρμογή.

Ενσωμάτωση στο Web: Ενσωματώστε τις σελίδες HTML ή τις εφαρμογές σας στον Έλεγχο Αναχώρησης της Altέα - Graphic User Interface της διαχείρισης πελατών, διευρύνοντας το εύρος των δυνατοτήτων εξυπηρέτησης πελατών στο αεροδρόμιο.

Amadeus Altέα Roaming Agent: Προσπελάστε τον έλεγχο αναχώρησης της Altέα - Διαχείριση Πελατών από μια συσκευή tablet και μειώστε το κόστος των ακινήτων του αεροδρομίου, βελτιώνοντας παράλληλα την εξυπηρέτηση πελατών σας.

- Sabre

Το SabreSonic Check-in υποστηρίζεται από το καλύτερο GUI (που χρησιμοποιείται επίσης για κρατήσεις) για καλύτερη παραγωγικότητα, αποτελεσματικότητα των μελών της ομάδας, ταχύτερη υιοθέτηση, μειωμένο κόστος εκπαίδευσης και αυξημένες ευκαιρίες εμπορευματοποίησης, με αποτέλεσμα περισσότερα έσοδα.

Το SabreSonic Check-in επιτρέπει την αυτοματοποιημένη εμπορευματοποίηση των βοηθητικών προγραμμάτων καθώς και την ακριβή συλλογή των βοηθητικών τελών παροχής υπηρεσιών για την υποστήριξη της στρατηγικής στο εμπόριο ενώ υποστηρίζει μεγάλες συμμαχίες αεροπορικών εταιρειών και συμμορφώνεται με την ασφάλεια της βιομηχανίας και τις κυβερνητικές εντολές.

Βοηθάει στην εξοικονόμηση της παραγωγικότητας του πράκτορα στο αεροδρόμιο μέσω ενός διαισθητικού περιβάλλοντος χρήστη αλλά και στην βελτίωση της ικανοποίησης και της ευκολίας των πελατών, μειώνοντας το χρόνο επεξεργασίας με

ενσωματωμένες λύσεις check-in που προσφέρουν στους επιβάτες τους παραδοσιακές, αλλά και κινητές, επιτραπέζιες και αυτοκινητοβιομηχανικές υπηρεσίες, αυτόματη αναδημοσίευση των επιβατών σε περίπτωση παράτυπης επιχείρησης με την ελάχιστη δυνατή αναστάτωση για τις αεροπορικές εταιρείες και τους πελάτες.

- L-DCS (Local Departure Control)

Το L-DCS είναι το κορυφαίο σύστημα τοπικού ελέγχου αναχώρησης στον κόσμο. Διαθέτει μια βελτιωμένη, εύχρηστη γραφική διεπαφή και ενσωματωμένο βάρος & ισορροπία, το L-DCS παρέχει γρήγορο, οικονομικά αποδοτικό αυτόματο check-in και επιβίβαση σε δεκάδες εκατομμύρια αερομεταφορείς κάθε χρόνο.

Ιδανικό για χαμηλού κόστους μεταφορείς (LCC), αεροπορικές εταιρείες charter και τους χειριστές point-to-point. Τα οφέλη αυτού του συστήματος είναι ότι χρησιμοποιείται σε όλο τον κόσμο για πάνω από 15 χρόνια σε αεροδρόμια όλων των μεγεθών.

Το σαφές και εύχρηστο GUI είναι απλό στην εκμάθηση και μειώνει το κόστος εκπαίδευσης. Υπάρχει δυνατότητα γρήγορου χειρισμού επιβατών μέσω απλοποιημένων διαδικασιών check-in, bag drop και διαδικασίες επιβίβασης.

Γίνεται ενσωμάτωση με τις υπάρχουσες μονάδες ιστού και αυτοεξυπηρέτησης της αεροπορικής εταιρείας, ενώ πιστοποιείται σε όλες τις μεγάλες πλατφόρμες κοινής χρήσης για την πλήρη ολοκλήρωση του δικτύου. Επίσης έχει εξαιρετικά χαμηλό κόστος ζωής και εύκολο να υιοθετηθεί.

Χαρακτηριστικά

Υποστηρίζει γρήγορο bag drop, πύλες αυτοεξυπηρέτησης και άλλες πρωτοβουλίες αυτοεξυπηρέτησης ενώ η εξελιγμένη ενότητα επιβίβασης βοηθά τις πτήσεις να ξεκινήσουν εγκαίρως.

Διαθέτει πλήρως ενσωματωμένο σύστημα βάρους και ισορροπίας LodeStone της Damarel, ενημερωμένες λειτουργίες ασφαλείας για τις αρχές των συνόρων και τα ταξιδιωτικά έγγραφα και απλή επεξεργασία για επιβάτες REC και GOSHOW ενώ ενεργοποιεί τα περίπτερα CUSS, το διαδίκτυο και το Self-Service Check-in και παρέχει ολοκληρωμένα μηνύματα μετά την αναχώρηση της IATA και γρήγορη συμφιλίωση των επιβατών.

- Crane DCS

Το σύστημα ελέγχου αναχώρησης των αεροπορικών εταιρειών (DCS) αυτοματοποιεί την επεξεργασία μιας λειτουργίας διαχείρισης αερολιμένα σε ένα αεροδρόμιο, η οποία περιλαμβάνει τη διαχείριση των πληροφοριών που απαιτούνται για το check-in στο αεροδρόμιο, την εκτύπωση των καρτών επιβίβασης, την αποδοχή αποσκευών, την επιβίβαση, τον έλεγχο φορτίου και τους ελέγχους αεροσκαφών. Το Σύστημα

Ελέγχου Αναχώρησης (DCS) ενσωματώνεται με ένα σύστημα απογραφής αεροπορικών εταιρειών που παρέχει check in πραγματικού χρόνου και τις τελευταίες ενημερώσεις πτήσης.

Το Σύστημα Ελέγχου Αναχώρησης Crane (Crane DCS) είναι ένα ευέλικτο και αξιόπιστο σύστημα ελέγχου αναχώρησης για τις αεροπορικές εταιρείες, για τη διαχείριση των πτήσεων, τον έλεγχο εισιτηρίων και τον έλεγχο φορτίου. Εκτός από την γρήγορη και γρήγορη εμπειρία check-in, το Crane DCS (σύστημα ελέγχου αναχώρησης) ενισχύει την εμπειρία των πελατών με τα χαρακτηριστικά και τις εκτεταμένες λειτουργίες σε όλα τα σημεία επαφής. Αυτά επιτρέπουν σε μια αεροπορική εταιρεία να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των επιβατών και να προσφέρει την δυνατότητα πώλησης επιπλέον υπηρεσιών μέσω θυρίδων ελέγχου, περιπτέρων, σελίδων ιστού / κινητών με υψηλό ποσοστό σύγκλισης. Το Σύστημα Ελέγχου Αναχώρησης Γερανών (Crane DCS) μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε ως αναπόσπαστο μέρος του Crane PAX (Reservation and Passenger Services) είτε ως ανεξάρτητη λύση ελέγχου αναχώρησης αεροσκαφών που μπορεί να λειτουργήσει με οποιοδήποτε εξωτερικό σύστημα κρατήσεων. Η προαιρετική ηλεκτρονική μονάδα βάρους και ζυγοστάθμισης συμμορφώνεται με τα πρότυπα AHM 560 και παρέχει πλούσιες λειτουργίες για τη διανομή φορτίου αεροσκαφών. Το Crane DCS (Σύστημα Ελέγχου Αναχώρησης) μπορεί να ενσωματωθεί με ένα σύστημα διαχείρισης πιστότητας των αεροπορικών εταιρειών για να ανταμείψει τα μέλη του προγράμματος με σημεία / μίλια.

Τα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος περιλαμβάνουν κάρτα επιβίβασης την ετικέτα στην βαλίτσα, διαδραστικό χειρισμό ηλεκτρονικών εισιτηρίων, διαδραστικό χειρισμό ηλεκτρονικών εισιτηρίων, check-in μέσω κινητού αλλά και μέσω περιπτέρου όπως και συμπληρωματικές πωλήσεις σε θυρίδες ελέγχου εισιτηρίων.

Οφέλη

Το Crane DCS (Σύστημα Ελέγχου Αναχώρησης) αυξάνει την ικανοποίηση του πελάτη με την αναγνώριση των πελατών πέρα από την αγορά και τις εγκαταστάσεις αυτοεξυπηρέτησης.

Αυξημένα έσοδα

Το Σύστημα Ελέγχου Αναχώρησης Γερανών (Crane DCS) υποστηρίζει τις δευτερεύουσες επιλογές πωλήσεων μέσω διαδικτύου, κινητών τηλεφώνων, περιπτέρων ή θυρίδων ελέγχου εισιτηρίων. Αυτές οι δυνατότητες συστήματος δίνουν στους επιβάτες αεροπορικών εταιρειών περισσότερες επιλογές προϊόντων και υπηρεσιών ενώ αλληλεπιδρούν με τις αεροπορικές εταιρείες.

Πλήρης ενσωμάτωση

Το Σύστημα Ελέγχου Αναχώρησης Crane (DCS) είναι ενσωματωμένο στο σύστημα κρατήσεων αεροπορικών εταιρειών, σε βάσεις δεδομένων ηλεκτρονικών εισιτηρίων, σε συστήματα συνεργαζόμενων εταιρειών, προγραμμάτων αφοσίωσης, IATA TIMATIC και σε άλλες κοινές πλατφόρμες DCS.

Βελτιωμένη απόδοση

Η αποτελεσματικότητα του προσωπικού μπορεί να βελτιωθεί με μικρότερο χρόνο εκπαίδευσης και φιλικό προς το χρήστη, εύκολο στη χρήση και web-based σύστημα ελέγχου αναχώρησης (Crane DCS).

4.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Τα συστήματα Departure Control System που δημιουργήθηκαν στη Βόρεια Αμερική, έχουν ενσωματώσει τις λειτουργίες DCS ως μέρος των συστημάτων κράτησης θέσεων με το check-in που ξεκινούν απευθείας από το PNR. Ο Έλεγχος φορτίου (Load Control) (επίσης γνωστός και ως βελτιστοποίηση της ζυγοστάθμισης [βάρους και ισορροπίας] του αεροσκάφους) στη συνέχεια παρέχεται από μια αυτόνομη εφαρμογή. Τα συστήματα που αναπτύχθηκαν από τις αεροπορικές εταιρίες εκτός της Βορείου Αμερικής, παραδοσιακά έχουν μια ξεχωριστή βάση δεδομένων για το DCS, που απαιτεί τα δεδομένα του επιβάτη να μεταφέρονται από το PNR στα αρχεία του DCS. Τα συστήματα αυτά έχουν μια ολοκληρωμένη ικανότητα ζυγοστάθμισης (βάρους και ισορροπίας).

Τα λεγόμενα DCS «νέας γενιάς» έχουν αναπτυχθεί και εγκατασταθεί από Προμηθευτές, όπως το Amadeus και την SITA, ως μέρος του συνολικού ανασχεδιασμού των αεροπορικών συστημάτων επιβατικών υπηρεσιών (Airline Passenger Services Systems). Αυτά τα νέας γενιάς συστήματα, συνήθως χρησιμοποιούν μια κοινή βάση δεδομένων και μια αρχιτεκτονική προσανατολισμένη στις υπηρεσίες, η οποία επιτρέπει στις κρατήσεις, το check-in και τις άλλες υπηρεσίες για να διατηρήσουν μια συνεκτική εικόνα των πληροφοριών του επιβάτη.

Μεγαλύτερα διεθνή αεροδρόμια θα έχουν μια σειρά από DCS ή ένα μεμονωμένο DCS όπου η κάθε συγκεκριμένη αεροπορική εταιρία μπορεί να ολοκληρωθεί με τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών.

Το 1987 το πρώτο single server -βασισμένο σε υπολογιστή- σύστημα ελέγχου αναχωρήσεων, αναπτύχθηκε από την ICCI - Airline System στο Westlake Village, Καλιφόρνια. Η πρώτη εγκατάσταση έγινε από την Unisys το 1988 για την Aerovias de México στην Πόλη του Μεξικού. (Η Unisys ήταν κάτοχος αδειας μεταπωλητή της ICCI - Airline Systems, όπως ήταν και η IBM.) Η ICCI-DCS είχε προσθέσει επιπλέον 'αεροδρομιακές' ενότητες, με πρώτο το σύστημα απεικόνισης πληροφοριών πτήσης, ακολουθούμενο από το σύστημα σήμανσης (signage system) για τον έλεγχο των γκισέ του check-in / της ηλεκτρονικής σήμανσης της πύλης αναχώρησης. Αυτό το νέο σύστημα, στη συνέχεια εγκαταστάθηκε στον Φοίνιξ (Αριζόνα) για την America West Airlines, η HP Enterprise Services (EDS) ήταν ο κύριος πωλητής.(Wikipedia 2017)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : ΤΟ CHECK-IN ΣΤΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

5.1 ΟΡΙΣΜΟΣ CHECK-IN

Check-in στο αεροδρόμιο ονομάζεται η διαδικασία κατά την οποία οι επιβάτες γίνονται δεκτοί από μια αεροπορική εταιρία στο αεροδρόμιο πριν από το ταξίδι. Κατά την διάρκεια του check-in γίνεται έλεγχος των ταξιδιωτικών εγγράφων του επιβάτη, έλεγχος εισιτηρίου, αποδοχή-ζύγισμα αποσκευών, και έκδοση της κάρτας επιβίβασης κλπ.



Οι αεροπορικές εταιρείες χρησιμοποιούν συνήθως μετρητές υπηρεσίας που βρίσκονται στα αεροδρόμια . Το check-in κανονικά γίνεται από μια αεροπορική εταιρεία ή από έναν πράκτορα που εργάζεται για λογαριασμό μιας αεροπορικής εταιρείας.

Οι επιβάτες συνήθως παραδίδουν τις αποσκευές που δεν επιθυμούν ή δεν επιτρέπεται να μεταφέρουν στην καμπίνα του αεροσκάφους και λαμβάνουν κάρτα επιβίβασης πριν μπορέσουν να επιβιβαστούν στο αεροσκάφος τους.

Το check-in είναι συνήθως η πρώτη διαδικασία για έναν επιβάτη, όταν φθάνει σε ένα αεροδρόμιο, με βάση τους κανονισμούς των αεροπορικών εταιρειών, όπου απαιτούν οι επιβάτες να κάνουν check-in ορισμένες ώρες πριν από την αναχώρηση της πτήσης. Αυτή η διάρκεια εκτείνεται από 15 λεπτά έως 4 ώρες ανάλογα με τον προορισμό και την αεροπορική εταιρεία. Κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας, ο επιβάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει ειδικά καταλύματα, όπως προτιμήσεις θέσεων, πληροφορίες για πληροφορίες πτήσης ή προορισμού, συσσώρευση μιλίων προγράμματος συχνών πτήσεων ή πληρωμή για αναβαθμίσεις. Ο απαιτούμενος χρόνος γράφεται μερικές φορές στην κράτηση, μερικές φορές κάπου σε ιστότοπους και μερικές φορές αναφέρεται μόνο ως "οι επιβάτες θα πρέπει να διαθέτουν επαρκή χρόνο για check-in".

Η κύρια λειτουργία της εταιρείας στο check-in, ωστόσο, είναι να δεχτεί τις αποσκευές που προορίζονται στο φορτίο του αεροσκάφους και την έκδοση καρτών επιβίβασης.

Η υπηρεσία check-in εντός πόλης είναι μια υπηρεσία που προσφέρονται από ορισμένες πόλεις όπως το Αμπού Ντάμπι , η Σεούλ , το Χονγκ Κονγκ , το Δελχί , η Κουάλα Λουμπόρ-Διεθνές , η Στοκχόλμη , το Τορόντο , η Βιέννη και η Ταϊπέι . αλλά εκτός του αεροδρομίου. Αυτό μειώνει τον χρόνο check-in και την ουρά στο αεροδρόμιο.(Wikipedia 2018)

5.2 ΕΙΔΗ CHECK-IN

- Web check-in

Το ηλεκτρονικό check-in στο web είναι μια από τις πιο απλές διαδικασίες check-in στα αεροδρόμια, όπου ένας επιβάτης μπορεί να κάνει check-in (check-in για επιβεβαίωση) για την πτήση μέσω της αντίστοιχης ιστοσελίδας της αεροπορικής εταιρείας. Βοηθάει τον επιβάτη να εξοικονομεί πολύτιμο χρόνο ενώ επιβιβάζεται στην πτήση εντός της καθορισμένης ώρας για αναχώρηση. Οποιοσδήποτε επιβάτης είναι κάτοχος του επιβεβαιωμένου εισιτηρίου για αεροπορική εταιρεία μπορεί να επωφεληθεί από αυτή τη δυνατότητα.

Το online check-in είναι η διαδικασία κατά την οποία οι επιβάτες επιβεβαιώνουν την παρουσία τους σε μια πτήση μέσω του Διαδικτύου και συνήθως εκτυπώνουν τις δικές τους κάρτες επιβίβασης. Ανάλογα με τον μεταφορέα και τη συγκεκριμένη πτήση, οι επιβάτες μπορούν επίσης να εισάγουν λεπτομέρειες, όπως να επιλέξουν το γεύμα που επιθυμούν, ποσότητα αποσκευών και να επιλέξουν τις προτιμώμενες θέσεις τους.

Η υπηρεσία αυτή προωθείται γενικά από τις αεροπορικές εταιρείες στους επιβάτες ως ευκολότερη και ταχύτερη διότι μειώνει το χρόνο που ένας επιβάτης κανονικά θα ξοδεύει σε μετρητή check-in στο αεροδρόμιο. Ορισμένες αεροπορικές εταιρείες, ωστόσο, θα απαιτούν ακόμη από τους επιβάτες να κάνουν check-in στο αεροδρόμιο, ανεξαρτήτως της προτιμώμενης μεθόδου check-in, για την επαλήθευση εγγράφων (π.χ. για να ταξιδέψουν σε χώρες όπου απαιτείται θεώρηση ή για να εξασφαλίσουν την πίστωση η κάρτα που χρησιμοποιείται για την αγορά είναι γνήσια ή / και ταιριάζει με την ταυτότητα του ατόμου που έκανε την αγορά). Εάν οι επιβάτες πρέπει να συνεχίσουν τη διαδικασία check-in στο αεροδρόμιο μετά την πραγματοποίηση επιγραμμικού check-in, συνήθως προσφέρεται ειδική λωρίδα για να μειώσουν το χρόνο αναμονής, εκτός εάν όλα τα γραφεία χαρακτηρίζονται ως σημεία απόρριψης των αποσκευών. Στη συνέχεια, η διαδικασία μεταφέρεται στον έλεγχο των επιβατών για το check-in τους. Οι αεροπορικές εταιρείες μπορούν να χρησιμοποιήσουν το σύστημα επειδή η αυτοεξυπηρέτηση είναι συχνά πιο αποτελεσματική για να λειτουργήσει, με μεγαλύτερη ικανότητα αντιμετώπισης των υπερβολικών επιβατών. Μειώνει επίσης τη δραστηριότητα του αεροδρομίου, εξοικονομώντας χρήματα στις αεροπορικές εταιρείες και μειώνοντας τους χρόνους αναμονής των επιβατών.

Το online check-in καθίσταται ολοένα και πιο απαιτητικό σε άλλους μεταφορείς, ιδίως στην Ευρώπη, καθώς τα γραφεία check-in του αεροδρομίου υποβαθμίζονται μόνο ως σημεία πτώσης των αποσκευών.

Συνήθως, το check-in μέσω διαδικτύου για αεροπορικά ταξίδια προσφέρεται στον ιστότοπο της αεροπορικής εταιρείας το νωρίτερο 24 ώρες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση μιας πτήσης ή επτά ημέρες για τον Βοηθό εισόδου στο Internet.

Ωστόσο, ορισμένες αεροπορικές εταιρείες επιτρέπουν μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, όπως η Ryanair, η οποία ανοίγει online check-in 30 ημέρες νωρίτερα. Επίσης η AirAsia, η οποία ανοίγει 14 ημέρες πριν την αναχώρηση και easyJet, ανοίγει μόλις ο επιβάτης εισπράττει εισιτήριο (ωστόσο, για το easyJet, οι επιβάτες δεν ελέγχονται αυτόματα μετά την έκδοση των εισιτηρίων, ο επιβάτης πρέπει να κάνει κλικ στο αντίστοιχο κουμπί). Ανάλογα με την αεροπορική εταιρεία, μπορεί να υπάρξουν οφέλη από καλύτερα καθίσματα ή αναβαθμίσεις στην πρώτη τάξη ή την επαγγελματική τάξη που προσφέρεται στους πρώτους ανθρώπους να κάνουν check-in για μια πτήση. Προκειμένου να ικανοποιηθεί αυτή η απαίτηση, ορισμένες τοποθεσίες πρόσφεραν στους ταξιδιώτες τη δυνατότητα να ζητήσουν ένα check-in αεροπορικής εταιρείας πριν από το 24ωρο παράθυρο και να λάβουν κάρτες επιβίβασης αερογραμμών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όταν είναι διαθέσιμες από την αεροπορική εταιρεία. Ορισμένες αεροπορικές εταιρείες χρεώνουν το προνόμιο του πρώτου check-in πριν το άνοιγμα του παραθύρου των 24 ωρών, αξιοποιώντας έτσι τη ζήτηση για επιθυμητά καθίσματα όπως εκείνα που βρίσκονται αμέσως πίσω από ένα διάφραγμα ή σειρά εξόδων έκτακτης ανάγκης.

Η πρώτη αεροπορική εταιρεία που προσέφερε online check-in είναι η Northwest Airlines. Το σύστημα προσφέρθηκε για πρώτη φορά σε περιορισμένη βάση από το δεύτερο τρίμηνο του 1999 και ήταν διαθέσιμο στο ευρύ κοινό σε επιλεγμένες πτήσεις το επόμενο τρίμηνο. Από τότε, ένας αυξανόμενος αριθμός αεροπορικών εταιρειών εισήγαγε το σύστημα.

Η Ryanair χρεώνει στους επιβάτες ένα τέλος το οποίο μπορεί να ανέλθει σε 60 ευρώ για τη μη χρήση του online check-in, εκτός από ορισμένες περιορισμένες περιπτώσεις. Επιπλέον, από τις αρχές του 2010, όλοι οι επιβάτες κλήθηκαν να κάνουν online check-in, με αποτέλεσμα να καταργηθεί η χρήση των θυρίδων για check-in. Παρόλα αυτά, οι επιβάτες εξακολουθούν να χρεώνονται για να εκτυπώσουν τις κάρτες επιβίβασής τους. (Wikipedia 2018)

- **Check-in μέσω κινητού**

Στα μέσα του τέλους της δεκαετίας του 2000, το check-in έγινε εφικτό χρησιμοποιώντας το κινητό τηλέφωνο ή το PDA ενός επιβάτη. Στις περισσότερες περιπτώσεις απαιτείται ένα smartphone με δυνατότητα GPRS ή 3G ή ένα PDA με δυνατότητα Internet (το Finnair επιτρέπει το check-in μέσω μηνύματος κειμένου) και η πρόσβαση μπορεί να γίνει με την πληκτρολόγηση ενός ιστότοπου στο κινητό τηλέφωνο browser ή κατεβάζοντας μια ειδική εφαρμογή. Η διαδικασία είναι τότε παρόμοια με εκείνη που θα περίμενε κανείς όταν έκανε check in μέσω προσωπικού υπολογιστή.

Στο τέλος της διαδικασίας του check-in μέσω κινητού, ορισμένες αεροπορικές εταιρείες στέλνουν ένα κινητό φύλλο επιβίβασης στην κινητή συσκευή επιβατών, η οποία μπορεί να σαρωθεί στο αεροδρόμιο κατά τη διάρκεια ελέγχων ασφαλείας και επιβίβασης. Ωστόσο, άλλοι στέλνουν μια ηλεκτρονική επιβεβαίωση με ένα γραμμωτό κώδικα που μπορεί να παρουσιαστεί στο προσωπικό κατά το check-in ή να σαρωθεί

στα περίπτερα για να συνεχιστεί η διαδικασία check-in δηλαδή να εκδοθούν κάρτες επιβίβασης.

Ένα μειονέκτημα του πρώιμου check-in είναι ότι θέτει έναν περιορισμό στον πράκτορα ενός ατόμου που αλλάζει την πτήση του, καθώς το κουπόνι εισιτηρίων πρέπει να "ανοίξει" πάλι πριν από τις αλλαγές που γίνονται και αυτό μπορεί να πάρει κάποιο χρόνο για να γίνει.

- **Premium check-in και πρόσβαση στο σαλόνι**

Εάν ο επιβάτης έχει πρώτης θέσης ή business class εισιτήριο ή είναι τακτικός επιβάτης και κατέχει κάρτα μέλους, έχει πρόσβαση στην περιοχή check-in premium και στο lounge (σαλόνι) που του προσφέρονται.

Οι περιοχές check-in premium διαφέρουν μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών και των αεροδρομίων. Το κύριο αεροδρόμιο στο οποίο βρίσκεται ένας κόμβος αεροπορικών εταιρειών προσφέρει συνήθως μια πιο διεξοδική και αποκλειστική εμπειρία check-in premium, συνήθως μέσα σε ξεχωριστό lounge για check-in. Για παράδειγμα, το lounge της Air New Zealand στο Auckland International διαθέτει ένα ειδικό μετρητή εκτελωνισμού και άμεση συντόμευση στα σημεία ελέγχου ασφάλειας. Οι αεροπορικές εταιρείες που εκτελούν δρομολόγια σε μικρά αεροδρόμια προσφέρουν γενικά μια αποκλειστική και ξεχωριστή λωρίδα ουράς αναμονής για check-in, η οποία συχνά συνδυάζεται με τους πρώτους, επιχειρηματικούς και / ή οικονομικούς επιβάτες της.

Η ΕΚ παρέχει στους πελάτες της πρώτης κατηγορίας / επαγγελματικής κατηγορίας ατομική και ξεχωριστή λωρίδα ελέγχου στο κέντρο DXB , για να χωρίσει τους περισσότερους πελάτες οικονομικής θέσης από το κεντρικό λόμπι check-in και στη συνέχεια να εξασφαλίσει εκείνες τις πρώτης κατηγορίας / business class ιδιωτικότητα των πελατών.(Wikipedia 2018)

- **Self-check-in kiosk**

Οι επιβάτες μπορούν να επιλέξουν ένα κάθισμα (εάν δεν έχει κρατηθεί ήδη ή επιτρέπεται από την αεροπορική εταιρεία), να εισάγουν τον αριθμό των σάκων που πρέπει να ελεγχθούν (εάν το επιθυμούν) και να εκτυπώσουν κάρτες επιβίβασης. Οι επιβάτες θα πρέπει στη συνέχεια να αποστείλουν τις αποσκευές τους σε προσωπικό σταθμό ή σταθμούς αποσκευών όπου εκεί θα ελεγχθούν. Το προσωπικό της αεροπορικής εταιρείας θα χρειαστεί να ελέγξει το διαβατήριό τους είτε κατά το check-in είτε από την πύλη.

Στοιχεία που χρειάζονται για check-in στο κιόσκι:

1. Αριθμός επιβεβαίωσης- (συνήθως αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εάν το εισιτήριο αγοράζεται στο διαδίκτυο ή μέσω ταξιδιωτικού πρακτορείου),

2. ή την πιστωτική κάρτα που χρησιμοποιήθηκε για την πληρωμή του εισιτηρίου,
3. και ή διαβατήριο. Απαιτείται διαβατήριο όταν ταξιδεύετε διεθνώς.

- **Check-in σε γκισέ αυτοπροσώπως**

Το check-in-person σας επιτρέπει να ελέγχετε τις αποσκευές σας, αν το επιθυμείτε, ταυτόχρονα με το check-in για την πτήση σας.

Στοιχεία που απαιτούνται για το check-in

1. Διαβατήριο (όταν ταξιδεύετε διεθνώς)
2. Εισιτήριο,
3. ή ένας αριθμός επιβεβαίωσης - συνήθως αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εάν το εισιτήριο αγοράζεται ηλεκτρονικά ή μέσω ταξιδιωτικού πρακτορείου,
4. ή τυπωμένο δρομολόγιο με αριθμό επιβεβαίωσης

4.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ CHECK-IN

- **Εγγραφή ταυτότητας επιβάτη**

Κατά το check-in, ένα από τα κύρια καθήκοντα του πράκτορα είναι να ελέγξει για έγκυρα έγγραφα. Σε αυτά περιλαμβάνονται τα εισιτήρια, τα διαβατήρια, οι θεωρήσεις, οι επιστολές συγκατάθεσης και σε ορισμένες περιπτώσεις, η διεύθυνση και τα στοιχεία επικοινωνίας των επιβατών για να συμμορφωθούν με τις απαιτήσεις μετανάστευσης.

- **Εγγραφή αποσκευών**

Κατά τη στιγμή του check-in, ο επιβάτης παραδίδει αποσκευές που ελέγχονται από την ασφάλεια του αεροδρομίου και σφραγίζονται. Οτιδήποτε υπερβαίνει το όριο βάρους ή το οποίο δεν επιτρέπεται να μεταφερθεί από τον ίδιο τον επιβάτη στην καμπίνα του αεροσκάφους, παραδίδεται συνήθως στον πράκτορα κατά το check-in. Η αποζημίωση αποσκευών, εάν υπάρχει, καθορίζεται από την αεροπορική εταιρεία και οτιδήποτε υπερβαίνει απαιτεί επιπρόσθετες προσαυξήσεις.

- Επιλογή Θέσης

Συνήθως κατά το check-in παρέχεται η δυνατότητα επιλογής συγκεκριμένου καθίσματος, με τους επιβάτες να ερωτούνται εάν προτιμούν να καθίσουν στο παράθυρο ή σε κάθισμα στον διάδρομο.

- Self-service bag drop

Πολλές αεροπορικές εταιρείες διαθέτουν διαδικασία αυτοελέγχου που επιτρέπει στους επιβάτες με βαλίτσες να κάνουν check-in στα περίπτερα αυτοεξυπηρέτησης με αποσκευές μέχρι περίπου 30 λεπτά πριν από την ώρα αναχώρησης. Οι επιβάτες στη συνέχεια επισυνάπτουν την ετικέτα αποσκευών και ρίχνουν την τσάντα στη ζώνη αποσκευών. Οι επιβάτες χωρίς ελεγχόμενες αποσκευές μπορούν να πάνε κατευθείαν στο σαλόνι και να κάνουν check in στο περίπτερο χρησιμοποιώντας το ePass τους (μια μικρή συσκευή RFID μόνο για τους premium πελάτες τους) ή να προχωρήσουν κατευθείαν στην πύλη αναχώρησης. Πολλές αεροπορικές εταιρείες χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά check-in όπως ePass, mPass ή παρόμοιες εφαρμογές για κινητά και οι εφαρμογές αυτές χρησιμεύουν ως κάρτα επιβίβασης. (Wikipedia 2018)

Τα πλεονεκτήματα της συγκεκριμένης υπηρεσίας για τους επιβάτες είναι ότι εξοικονομούν χρόνο καθώς είναι πιο γρήγορη από το παραδοσιακό check-in γραφείου ενώ πολλές αεροπορικές εταιρείες την έχουν κάνει υποχρεωτική.

Για τις αεροπορικές εταιρείες τα πλεονεκτήματα είναι ότι μειώνεται το κόστος λόγω ταχύτερης απόδοσης, δηλαδή χρειάζεται λιγότερο προσωπικό και μπορεί να ελέγξει τους επιβάτες περισσότερο.

Στα αεροδρόμια συμβαίνει το ίδιο δηλαδή μειώνεται το κόστος λόγω ταχύτερης απόδοσης και υπάρχει περισσότερος έλεγχος επιβατών. (WordPress 2018)

5.4 ΚΑΝΟΝΕΣ CHECK-IN

- Προθεσμία check-in

Οι περισσότερες αεροπορικές εταιρείες δίνουν προθεσμία στους ταξιδιώτες να κάνουν check-in πριν από κάθε πτήση. Οι προθεσμίες check-in είναι συνήθως 60 έως 30 λεπτά πριν την επιβίβαση και συχνά δεν μπορούν να κάνετε check-in μετά τις ώρες αυτές (που σημαίνει ότι δεν μπορούν να πάτε στην πτήση τους).

Οι προθεσμίες ελέγχου επιτρέπουν στις αεροπορικές εταιρείες να φορτώνουν τις αποσκευές στο αεροπλάνο, να προσφέρουν πιθανές μη ζητηθείσες θέσεις σε επιβάτες σε κατάσταση αναμονής και να ολοκληρώνουν την τεκμηρίωση για απογείωση.

- Προθεσμία επιβίβασης

Οι αεροπορικές εταιρίες επιτρέπουν στους ταξιδιώτες να επιβιβασθούν στην πτήση σε χρονικό διάστημα μεταξύ 30 λεπτών και μιας ώρας πριν από την προγραμματισμένη απογείωση. Η κάρτα επιβίβασης αναφέρει την χρονική στιγμή κατά την οποία η πτήση θα αρχίσει την επιβίβαση.

Οι πτήσεις συνήθως επιβιβάζονται σε βάρδιες, μπορεί να κάνουν κλήσεις ανά σειρές ή ομάδες. Η κάρτα επιβίβασης θα υποδείξει τη σειρά ή την ομάδα των επιβαινόντων.

Στοιχεία χρονικού πλαισίου για την επιβίβαση: φροντίστε να λάβετε υπόψη τον χρόνο που απαιτείται για να περάσετε από τη γραμμή check-in, να περάσετε ασφάλεια και στη συνέχεια να περπατήσετε ή να οδηγήσετε (τραμ, λεωφορείο) από την περιοχή check-in στην περιοχή επιβίβασης τερματικό σταθμό και πύλη που αναγράφεται στην κάρτα επιβίβασης σας). Η διέλευση από τα βήματα του αεροδρομίου μπορεί να διαρκέσει μερικές ώρες σε ορισμένα αεροδρόμια ή κατά τη διάρκεια των πολυάσχολων ωρών ταξιδιού του έτους.

Όσον αφορά τις διεθνείς πτήσεις, οι αεροπορικές εταιρείες παροτρύνουν τους επιβάτες να βρίσκονται τουλάχιστον δύο ώρες πριν την πτήση στο αεροδρόμιο. Στόχος της παρότρυνσης αυτής είναι να υπάρξει ο απαιτούμενος χρόνος που χρειάζεται, για να μπορέσουν να βρεθούν στο γραφείο check-in και να εκδώσουν την κάρτα επιβίβασης ή ακόμη και να παραδώσουν τις αποσκευές τους. Ωστόσο, όσοι έχουν μόνο χειραποσκευή, ενώ έχουν ήδη μπει στη διαδικασία να εκτυπώσουν την κάρτα επιβίβασης από πιο πριν, έχουν το δικαίωμα να βρίσκονται στον χώρο του αεροδρομίου 1,5 ώρα πριν την αναχώρηση της πτήσης. Αυτό σημαίνει πως «κερδίζουν» ουσιαστικά μισή ώρα. Από την άλλη πλευρά, αν λάβουμε υπόψη μας τα περιφερειακά αεροδρόμια, εκεί όπου συνήθως υπάρχουν λίγες πτήσεις, μπορούν ως επιβάτες να βρίσκονται στο αεροδρόμιο μία ώρα πριν την αναχώρηση της πτήσης. Στο άλλο άκρο τώρα, σε περίπτωση που βρεθούν σε χώρες υψηλής επικινδυνότητας, εκεί όπου ο έλεγχος είναι αυξημένος, τότε το χρονικό όριο που θα πρέπει να είναι στο αεροδρόμιο πριν την αναχώρηση της πτήσης, είναι σίγουρα πάνω από δύο ώρες. Οι διεθνείς πτήσεις συχνά αρχίζουν επιβίβαση 45 λεπτά έως 1 ώρα πριν την ώρα αναχώρησης. (Air News 2015)

Οι περισσότερες αεροπορικές εταιρείες θα καταγράψουν τις ειδικές πολιτικές και τα χρονοδιαγράμματα ελέγχου των εισιτηρίων τους, γι 'αυτό είναι καλό να επισκεφθούν την ιστοσελίδα της αεροπορικής σας εταιρείας για περαιτέρω λεπτομέρειες.

5.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ & ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ONLINE CHECK-IN

Πλεονεκτήματα των online check in αποτελούν:

- Εξοικονόμηση χρόνου και αποφυγή ουράς αεροδρομίου
- Εκτύπωση κάρτας επιβίβασης (Boarding Pass)
- Επιλογή των θέσεων της αρεσκείας μας, επιλέγοντας παράθυρο ή όχι, με την βοήθεια της γραφικής αναπαράστασης του αεροσκάφους.
- Δυνατότητα πραγματοποίησης check in από το σπίτι
- Λιγότερο άγχος
- Ενημέρωση τελευταίας στιγμής για τυχόν αλλαγή πύλης ή ώρας αναχώρησης

Μειονεκτήματα των online check in:

- Ορισμένες εταιρίες δεν δίνουν τη δυνατότητα στους επιβάτες τους για την χρήση της εφαρμογής
- Οι επιβάτες δεν μπορούν να κάνουν online check in:

-Αν ταξιδεύουν με κάποιο κατοικίδιο

- Αν ταξιδεύουν με παιδί κάτω των δύο ετών.

- Αν ταξιδεύουν με μεγάλη παρέα (από 9 άτομα και πάνω).

- Αν υπάρχουν ειδικά αιτήματα λόγω προβλημάτων κίνησης, όρασης, ακοής.

Γενικά επιβάτες που χρειάζονται ειδική εξυπηρέτηση.

- Οι επιβάτες που ταξιδεύουν με ειδικές αποσκευές (αθλητικό εξοπλισμό).

(Κατ' αυτές τις περιπτώσεις θα αρκεστούν στο παλιό-παραδοσιακό τρόπο check-in. Που σημαίνει ότι θα περιμένουν στο counter της αεροπορικής εταιρείας, στο αεροδρόμιο για να πάρουν την κάρτα επιβίβασης/boarding pass).

5.6 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η ανάπτυξη του κλάδου των αερομεταφορών και γενικότερα της τουριστικής βιομηχανίας, άρχισε μετά το τέλος του δεύτερου παγκοσμίου πολέμου.

Η ιστορία κράτησης των αεροπορικών συστημάτων, ξεκίνησε στις αρχές της δεκαετίας του '50, όταν η American Airlines χρειάστηκε ένα σύστημα που θα της επέτρεπε την πρόσβαση σε πραγματικό χρόνο των στοιχείων της πτήσης σε όλα τα γραφεία της, καθώς και την ολοκλήρωση και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών κράτησης και έκδοσης εισιτηρίων.

Κατά τα τέλη της δεκαετίας του '50 στις ΗΠΑ, η κατάσταση στις κρατήσεις μερικών από τις μεγαλύτερες αεροπορικές εταιρίες, είχε γίνει εντελώς δυσκίνητη. Οι τηλεφωνικές πωλήσεις, στεγάζονταν σε αίθουσες μεγέθους γυμναστηρίου. Ο κάθε υπάλληλος ήταν εξοπλισμένος με διόπτρες, ώστε να μπορεί να δει την κατάσταση των μεμονωμένων πτήσεων στους Πίνακες Διαθεσιμότητας. Αρκετές από αυτές τις

τοποθεσίες των κρατήσεων, έλεγχαν τις πτήσεις τους μέσω των καταστάσεων πτήσεων. Αυτές ήταν καταστάσεις οι οποίες περιείχαν όλες τις ταξιδιωτικές πληροφορίες των επιβατών που είχαν πραγματοποιήσει κράτηση θέσης καθώς και αυτών που ήταν στην αναμονή για μετέπειτα συνδέσεις (onward connections), ειδικά γεύματα, σημεία επαφής κλπ.

Πολλές από αυτές τις εταιρίες, εκείνη την εποχή κατά κάποιο τρόπο ή άλλως, ήδη σχεδίαζαν την αυτοματοποίηση των κρατήσεων τους.

Πρωτόγονα αυτοματοποιημένα συστήματα κράτησης θέσεων, αναπτύχθηκαν στις ΗΠΑ, περίπου την ίδια εποχή με την εισαγωγή των αεριωθούμενων (jet) αεροσκαφών στις εμπορικές πτήσεις. Παρόλα αυτά, αυτά τα συστήματα παρουσίαζαν μόνο τη διαθεσιμότητα των πτήσεων και οι κρατήσεις θέσεων, έπρεπε να καταχωρηθούν χειροκίνητα.

5.7 ΕΞΕΛΙΞΗ

Στα μέσα της δεκαετίας του 1970 τα συστήματα αυτά εξελίχθηκαν σε συστήματα διανομής και ανταλλαγής πληροφοριών και κρατήσεων μεταξύ των αεροπορικών εταιριών, ενώ στη συνέχεια η αύξηση αριθμού των επιβατών δημιούργησε την ανάγκη σύνδεσης και των τουριστικών γραφείων στο δίκτυο των αεροπορικών εταιριών.

Πλέον, τα τουριστικά γραφεία και οι πράκτορες, έχουν τη δυνατότητα να συνδεθούν με κάποιες από τις αεροπορικές εταιρίες έχοντας πρώτα εγκαταστήσει το ειδικό λογισμικό που απαιτεί κάθε εταιρεία ξεχωριστά. Η συγκεκριμένη δραστηριότητα προσέφερε σημαντικά οφέλη τόσο στις αεροπορικές εταιρίες όσο και στα τουριστικά γραφεία αφού απέκτησαν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων εταιριών.

Αργότερα, στα μέσα της δεκαετίας του 1980, τα εξελιγμένα τεχνολογικά αμερικανικά συστήματα κρατήσεων ταξιδιωτικής πρακτόρευσης CRS, επεκτάθηκαν και στην ευρωπαϊκή αγορά δημιουργώντας έντονο προβληματισμό στις ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρίες – μέλη του ΑΕΑ (Association of European Airlines). Η ανάγκη κατασκευής και εφαρμογής ενός ευρωπαϊκού συστήματος ταξιδιωτικής πρακτόρευσης γίνεται πλέον επιτακτική, με αποτέλεσμα το 1986 η εταιρία SH&E να αναλάβει τη μελέτη για τη δημιουργία του πρώτου ευρωπαϊκού συστήματος κρατήσεων. Τα 45 αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν ότι μπορούσε να δημιουργηθεί και στην Ευρώπη ένα Παγκόσμιο Σύστημα Διανομής (Global Distribution System – GDS) ικανό να ανταγωνιστεί τα αντίστοιχα αμερικανικά, συνδέοντας όλα τα ευρωπαϊκά ταξιδιωτικά πρακτορεία με τα ταξιδιωτικά γραφεία των αεροπορικών εταιριών σε παγκόσμιο επίπεδο, καθώς και με τους υπόλοιπους κλάδους παροχής

τουριστικών υπηρεσιών (ξενοδοχεία, ναυτιλιακές εταιρίες, εταιρίες ενοικίασεως αυτοκινήτων κ.α.).

Κατ' αυτόν τον τρόπο, το 1987 έκαναν την εμφάνισή τους στην Ευρώπη τα δυο πρώτα ευρωπαϊκά συστήματα διανομής, το Amadeus και το Galileo που συνδέονται τόσο με τα εταιρικά πρακτορεία όσο και με τα ταξιδιωτικά γραφεία διευκολύνοντας έτσι την επικοινωνία με τις αεροπορικές εταιρείες, η οποία πραγματοποιείται πλέον μέσω δικτύου. Οι νέες βάσεις δεδομένων που προκύπτουν από τα δυο συστήματα, παρέχουν μεγάλο αριθμό πληροφοριών στους ταξιδιώτες, εκτελώντας ταυτόχρονα ένα τεχνικό και λειτουργικό ρόλο εφόσον επιτρέπουν στον ταξιδιωτικό πράκτορα να προσδιορίζει τις επιθυμίες του πελάτη - καταναλωτή αλλά και να ελαχιστοποιεί τα στοιχεία που δεν τον ικανοποιούν.

5.8 ΣΤΟΧΟΙ

1. Η ταυτοποίηση των στοιχείων των επιβατών. (Δεδομένου του ηλεκτρονικού εμπορίου και της ανάπτυξης του check-in)
2. Στατιστικά για την αποφυγή παράνομων επιβαινόντων και παραβιάσεων (Δεδομένης της τεράστιας αλλαγής μετά της 11^{ης} Σεπτεμβρίου-επιπλέον συστήματα ελέγχου)
3. Καταγραφή αποσκευών, χρεώσιμων ή όχι. Εφαρμογή των κανόνων της κάθε εταιρείας, με βάση του μεγέθους(συνήθως χειραποσκευή) και των κιλών της κάθε αποσκευής.
4. Αυστηρός έλεγχος περί την τήρηση των κανόνων σχετικά με το περιεχόμενο των αποσκευών.
5. Εφαρμογή πιο εξειδικευμένων κανόνων, π.χ. προτεραιότητα σε άτομα με ειδικές ανάγκες.

Εν κατακλείδι, στόχος του check-in είναι να καταφέρει ο επιβάτης να επιβιβασθεί στην πτήση του με επιτυχία, έγκαιρα και χωρίς να συναντήσει προβλήματα. Αυτή η διαδικασία ολοκληρώνεται μέσω των ακόλουθων ενεργειών που πρέπει να κάνει ο κάθε επιβάτης, οι οποίες είναι : να γίνει έλεγχος των εγγράφων του (ταυτότητα, εισιτήριο), να δώσει τις αποσκευές του για να ελεγχθούν και να σφραγιστούν και να επιλέξει θέση στο αεροπλάνο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο : ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΜΕ ΤΗΝ Κ.ΜΑΡΙΝΑ ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΟΥ

6.1 ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Παρακάτω παρατίθενται οι ερωτήσεις που κάναμε στην Κ.Βασιλειάδου η οποία εργάζεται στην εξυπηρέτηση επιβατών με κύριο κλάδο τον έλεγχο εισιτηρίων και την διαδικασία επιβίβασης στο αεροδρόμιο «Μακεδονία» Θεσσαλονίκης, καθώς και οι απαντήσεις που μας έδωσε.

1. Πιστεύετε ότι η διαδικασία του check-in διευκολύνει τους επιβάτες για την πραγματοποίηση των ταξιδιών τους;

Η διαδικασία του check -in αφορά την κατοχύρωση της κράτησης του επιβάτη. Η αεροπορική εταιρεία διαθέτει εισιτήρια στο κοινό ,τα οποία κατοχυρώνονται μόνο με την πραγματοποίηση του check-in. Μέσω της διαδικασίας του check-in λαμβάνει ο πελάτης την επιβεβαίωση αυτού, την κάρτα επιβίβασης (boarding pass). Η διαδικασία του check-in γίνεται είτε ηλεκτρονικά , είτε με τη φυσική παρουσία του πελάτη στα σημεία ελέγχου εισιτηρίων (check-in counters). Η επιλογή του ηλεκτρονικού ή αεροδρομιακού check-in , έχει να κάνει με την εξοικείωση του πελάτη με τα μέσα της τεχνολογίας , αλλά και την πολιτική της εκάστοτε αεροπορικής εταιρείας. Σε κάθε περίπτωση ,ο πελάτης έχει τη δυνατότητα τηλεφωνικής ή ηλεκτρονικής βοήθειας (24 ώρες) για να επιτευχθεί το check-in του . Πιο συγκεκριμένα για να επιτευχθεί το check-in , προμηθεύει η αεροπορική εταιρεία στον πελάτη με την κράτηση του εισιτηρίων του, έναν μοναδικό κωδικό κράτησης κι έναν μοναδικό αριθμό εισιτηρίου. Επίσης , υπάρχουν στην κράτηση οι πληροφορίες της πτήσης , κωδικός και αριθμός πτήσης , αεροδρόμιο αναχώρησης και άφιξης , ώρα αναχώρησης και άφιξης. Με τις πληροφορίες αυτές και το σχετικό έγγραφο ταυτοπροσωπίας ,ο πελάτης είτε ηλεκτρονικά, είτε στους ελέγχους εισιτηρίων του αεροδρομίου λαμβάνει την επιβεβαίωση της κράτησής του (boarding pass). Αυτό τον οδηγεί στην πραγματοποίηση ενός ταξιδιού.

2) Θεωρείται ότι το αεροδρόμιο που εργάζεστε διαθέτει τις κατάλληλες εγκαταστάσεις για την εξυπηρέτηση των πελατών στην διαδικασία του check-in;

Το αεροδρόμιο που εργάζομαι δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες των αεροπορικών εταιρειών αλλά και στο κοινό να εξυπηρετηθεί . Αποτελείται από δύο χώρους αναχωρήσεων. Κατά την είσοδο στο αεροδρόμιο , υπάρχει προσωπικό (airport ambassador) ,το οποίο κατευθύνει ή συνοδεύει κάποιον εκεί που πρέπει. Από εκεί και πέρα υπάρχουν πίνακες σε κεντρικά σημεία των δύο σημείων αναχώρησης τα οποία αναφέρουν τις πτήσεις και τους αριθμούς των σημείων ελέγχου εισιτηρίων. Τα εκάστοτε σημεία ελέγχου εισιτηρίων αποτελούνται από αριθμούς και ευδιάκριτες οθόνες οι οποίες αναφέρουν την αεροπορική εταιρεία και τον προορισμό που εξυπηρετούν. Παρ όλα αυτά υπάρχει και χώρος υποδοχής πριν την είσοδο στα check-in counters , όπου προσωπικό της αεροπορικής εξυπηρετεί τους πελάτες είτε για να πραγματοποιήσει το check-in , είτε στην επίλυση κάποιας απορίας σχετικά με την διαδικασία αυτού.

3) Πώς θα βαθμολογούσατε την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται στους επιβάτες όσον αφορά τα χρήματα που ξοδεύουν για το εισιτήριό τους;

Η ενασχόληση με τον αεροπορικό χώρο δεν έχει να κάνει μόνο με την εκμάθηση συστημάτων κρατήσεων .Ο υπάλληλος εξυπηρέτησης επιβατών είναι εκεί για να βοηθάει το επιβατικό κοινό να πραγματοποιήσει το στόχο του ,το αεροπορικό ταξίδι. Η διαδικασία ξεκινάει από την επιλογή και την εκπαίδευση του προσωπικού ,ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί σε όλες σχεδόν τις συνθήκες. Η καλή γνώση μιας ξένης γλώσσας σε μια χώρα που εξυπηρετεί σε μεγάλο ποσοστό τουρίστες είναι προσόν .Ο υπάλληλος που θα μπορέσει να ανταποκριθεί στην επικοινωνία με τον τουρίστα και να τον εξυπηρετήσει στη γλώσσα του , αποτελεί αυτομάτως ένα θετικό πρόσημο στην ποιότητα των υπηρεσιών. Η καλή γνώση του χώρου επιβατών από το προσωπικό είναι επίσης ένα σημαντικό πλεονέκτημα.

Στα αεροδρόμια ανά τον κόσμο υπάρχουν ναύλοι εισιτηρίων τα οποία προσφέρουν στους πελάτες κάποιες επιπρόσθετες υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες αυτές μπορεί να αφορούν Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες, Ασυνόδευτα Παιδιά, Άτομα που μεταφέρουν Ειδικές Αποσκευές, Άτομα που επιλέγουν να ταξιδέψουν σε πρώτη θέση , οικογένειες με μικρά παιδιά. Οι αεροπορικές εταιρείες ,σε συνεργασία με τις αρχές του αεροδρομίου, φροντίζουν λοιπόν να παρέχουν στους πελάτες την ανάλογη φροντίδα . Υπάρχουν συγκεκριμένα σημεία ελέγχου εισιτηρίων και αποσκευών , τα οποία εξυπηρετούν αποκλειστικά τις ειδικές κατηγορίες . Στις περιπτώσεις ΑΜΕΑ υπάρχουν και ειδικά σημεία συγκέντρωσης αυτών με προσωπικό που τους συνοδεύει ασφαλώς στις πύλες επιβίβασης.

Για τους πελάτες πρώτης θέσης ,υπάρχουν σημεία ελέγχου επιβατών προτεραιότητας και δυνατότητα επίσκεψης σε αίθουσες επιβατών διακεκριμένης θέσης.

Υπάρχουν όμως και αρκετοί που ταξιδεύουν με την οικογένειά τους ,η οποία μπορεί να περιλαμβάνει μικρά παιδιά ή βρέφη. Για να ελαχιστοποιηθεί η αναμονή και να διευκολυνθεί η εκάστοτε οικογένεια , υπάρχουν ειδικά σημεία ελέγχου εισιτηρίων αποκλειστικά για οικογένειες με μικρά παιδιά.

Τέλος, η ποιότητα της παροχής υπηρεσιών σε σχέση με το κόστος του εισιτηρίου έχει να κάνει και με την πολιτική της αεροπορικής εταιρείας που επιλέγει ο πελάτης. Το δεδομένο είναι ότι η ευγένεια, το χαμόγελο και ο επαγγελματισμός είναι τα στοιχεία που διακρίνει ένας πελάτης και είναι ανεξάρτητα της πολιτικής οποιασδήποτε αεροπορικής εταιρείας και κόστους αεροπορικού εισιτηρίου.

4) Πιστεύετε ότι η διαδικασία του check-in είναι κατανοητή για όλους τους επιβάτες;

Η διαδικασία του check-in απευθύνεται σε όλους όσοι θέλουν να πραγματοποιήσουν ένα αεροπορικό ταξίδι.

Παρ όλα αυτά , ακόμα και αν φαντάζει ως μια απλή διαδικασία , πολλοί είναι οι πελάτες που δυσκολεύονται.

Η μη κατανόηση του check-in δεν έχει να κάνει με την μόρφωση, την ηλικία ή την εξοικείωση με την τεχνολογία. Υπάρχουν αστάθμητοι παράγοντες οι οποίοι να μην επιτρέπουν στον πελάτη να πραγματοποιήσει το check-in .

Για το λόγο αυτό υπάρχει προσωπικό , είτε στο τηλεφωνικό κέντρο της εκάστοτε αεροπορικής εταιρείας , είτε στο αεροδρόμιο το οποίο είναι εκεί σε ετοιμότητα και στη διάθεση του πελάτη να τον εξυπηρετήσει για να έχει το επιθυμητό αποτέλεσμα.

5) Το προσωπικό που χρησιμοποιείται, ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της σύγχρονης τεχνολογίας, που εφαρμόζει η Α.Ε. στα πλαίσια εκσυγχρονισμού της;

Η αεροπορική εταιρεία πριν εισάγει μια καινοτομία στους πελάτες της φροντίζει να εκπαιδεύσει το προσωπικό μέσα από ημερίδες . Το προσωπικό περνάει από αξιολόγηση για την κατανόηση μιας νεοεισαχθείσας υπηρεσίας και φροντίζουν οι ανώτεροι να είναι πλήρως καταρτισμένο. Η ταχύτητα της ανάπτυξης της τεχνολογίας και των εφαρμογών αυτής καθιστά την αεροπορική εταιρεία να ακολουθεί και να συγχρονίζεται , έτσι ώστε να παραμένει επίκαιρη, ανταγωνιστική και πρωτοπόρα στον χώρο. Κατ επέκταση και το προσωπικό της αεροπορικής εταιρείας που βρίσκεται στην πρώτη γραμμή εξυπηρετώντας τους πελάτες πρέπει να είναι πλήρως εξοικειωμένο και καταρτισμένο στις υπηρεσίες που παρέχονται.

6) Ποια μορφή check-in θεωρείται ως την πιο αποτελεσματική στην διαδικασία ελέγχου επιβατών αποσκευών; Airport check-in ή Web check-in;

Η κάθε αεροπορική εταιρεία που επιλέγει ο πελάτης έχει κάποιες παροχές όσον αφορά το check-in.

Τα τελευταία χρόνια είναι δημοφιλές το check-in μέσω διαδικτύου (web check-in) ,το οποίο προσφέρει τη δυνατότητα στον πελάτη απ' την άνεση του χώρου του να επιλέξει και να κατοχυρώσει τη θέση που θέλει στο αεροσκάφος .Η διαδικασία του web check-in κατά βάση ξεκινάει 48 ώρες πριν την αναχώρηση και κλείνει 60 με 30 λεπτά πριν την αναχώρηση.

Στο web check-in ο πελάτης απ' την ιστοσελίδα της αεροπορικής εταιρείας επιλέγει "Check In" και εισάγει το επώνυμο και τον κωδικό κράτησης ή τον αριθμό εισιτηρίου. Έπειτα επιβεβαιώνει τη θέση που έχει εκχωρηθεί αυτόματα ή επιλέγει διαφορετική θέση εάν ταξιδεύει μαζί με άλλα άτομα. Λαμβάνει την κάρτα επιβίβασης στην συσκευή του ,την οποία μπορεί να αποθηκεύσει.

Με τον τρόπο αυτό γλυτώνει χρόνο στο αεροδρόμιο και παραδίδει τις αποσκευές του στα ειδικά check in counters με την ένδειξη "Drop off baggage".

Επίσης υπάρχει και η δυνατότητα για απευθείας check in στο αεροδρόμιο, το οποίο γίνεται με δύο τρόπους.

Ο πρώτος είναι μέσω των μηχανημάτων self check-in ,στα οποία η υπηρεσία είναι διαθέσιμη από 24ωρες έως και 30λεπτα πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση του αεροσκάφους.

Η διαδικασία επιβλέπεται από καταρτισμένο προσωπικό ,στο οποίο απευθύνεται ο πελάτης ανά πάσα στιγμή χρειάζεται.

Ο πελάτης εισάγει αρχικά την προτίμηση γλώσσας. Έπειτα εξακριβώνει τα στοιχεία του εισάγοντας α)την πιστωτική κάρτα ,b)το διαβατήριό του c) πληκτρολογώντας τον αριθμό ηλεκτρονικού εισιτηρίου d) πληκτρολογώντας τον αριθμό κράτησης του εισιτηρίου .

Ο πελάτης επιβεβαιώνει τα στοιχεία , τα δεδομένα του ταξιδιού και την θέση που του έχει δοθεί και λαμβάνει την κάρτα επιβίβασης. Έπειτα κατευθύνεται στα σημεία "Drop off baggage" ή απευθείας στην πύλη επιβίβασης εάν ταξιδεύει χωρίς αποσκευές.

Καλό είναι όμως οι πελάτες να ενημερώνονται απ' τους ιστότοπους της εκάστοτε αεροπορικής εταιρείας εάν υπάρχουν παροχές και ποιες εξυπηρετεί το εκάστοτε αεροδρόμιο.

Ο δεύτερος είναι ότι σε κάθε αεροδρόμιο υπάρχουν υπάλληλοι που ακόμα και αν δεν έχει πραγματοποιηθεί web check-in ,με την κράτηση και το έγγραφο ταυτοπροσωπίας του πελάτη τους παρέχουν κάρτα επιβίβασης από τα check-in counters.

7) Τηρούνται απαρέγκλιτα τα χρονικά όρια check-in και αν όχι σε ποιες περιπτώσεις;

Οι χρονικοί περιορισμοί που θέτει κάθε αεροπορική εταιρεία αφορούν την προετοιμασία και την επιβίβαση των πελατών , έτσι ώστε να υπάρχει αξιοπιστία και ακρίβεια στην προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης του αεροσκάφους.

Για το λόγο αυτό κατά μεγάλο ποσοστό οι αεροπορικές εταιρείες τηρούν απαρέγκλιτα τους χρόνους που έχουν. Όσον αφορά το check-in η εκάστοτε αεροπορική εταιρεία θέτει περιθώρια που θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία ελέγχου εισιτηρίων και αποσκευών. Στα περισσότερα εσωτερικά και ευρωπαϊκά αεροδρόμια η διαδικασία ολοκληρώνεται στα 30 λεπτά πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση. Σε κάποια αεροδρόμια του εξωτερικού όμως η διαδικασία ολοκληρώνεται αρκετά νωρίτερα ,στα 60 λεπτά.

Με την έκδοση ενός εισιτηρίου ,ο πελάτης συμφωνεί στους όρους και τις προϋποθέσεις που θέτει η αεροπορική εταιρεία. Γι αυτό και από πλευράς της η εκάστοτε αεροπορική εταιρεία δίνει στους πελάτες της όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται να ξέρουν . Επιπροσθέτως όμως οι πελάτες αυτοβούλως οφείλουν να ενημερώνονται είτε μέσω του ηλεκτρονικού ιστότοπου της αεροπορικής, είτε από τους πράκτορες για τα χρονικά περιθώρια της εταιρείας.

8) Πιστεύετε ότι η επιβολή προστίμου για αργοπορημένη άφιξη στο αεροδρόμιο θα αποτελέσει κίνητρο;

Οι αεροπορικές εταιρείες προμηθεύουν στους πελάτες τους εισιτήρια. Η αγορά του εισιτηρίου είναι η σύναψη μια συμφωνίας μεταξύ της αεροπορικής εταιρείας και του πελάτη .Και οι δύο πλευρές έχουν υποχρεώσεις και δικαιώματα. Η αεροπορική εταιρεία έχει την υποχρέωση να ενημερώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα τον πελάτη για τυχόν διαφορές και αλλαγές που έχουν προκύψει και να προμηθεύει τον πελάτη με τους όρους και τις προϋποθέσεις για την μετακίνησή του αεροπορικώς.

Ο πελάτης οφείλει να είναι πλήρως ενημερωμένος για την παροχή των υπηρεσιών που έχει πληρώσει και συμφωνήσει. Η αεροπορική εταιρεία στους όρους που έχει (terms of use) πρέπει να αναφέρει και την περίπτωση επιβολής προστίμου στον πελάτη αλλά και το ακριβές ποσό που θα κληθεί να πληρώσει. Έτσι ο πελάτης είναι ενημερωμένος . Σε περίπτωση που ο πελάτης παραλείψει να ενημερωθεί για τους όρους αυτούς, το προσωπικό που εξυπηρετεί οφείλει να ενημερώσει και να προσκομίσει γραπτώς στον πελάτη τον κανονισμό , αλλά και το παραστατικό (απόδειξη) πληρωμής επιβολής προστίμου.

Ο κάθε πελάτης που ξεκινάει για ένα ταξίδι ,δεν έχει στο νου του το αναπάντεχο. Έχουν όλη την καλή πρόθεση να είναι στην ώρα τους με τα απαραίτητα έγγραφα ,για να πραγματοποιήσουν το ταξίδι τους. Υπάρχουν όμως αστάθμητοι παράγοντες που μπαίνουν εμπόδια σε αυτό. Για αυτό το λόγο υπάρχει εκεί το προσωπικό εξυπηρέτησης, όχι για να επιπλήξει , αλλά για να διευκολύνει και να επισπεύσει τη διαδικασία .

9) Ποιο είναι το πόστο εργασίας σας στον χώρο του αεροδρομίου;

Εργάζομαι σε εταιρεία επίγειας εξυπηρέτησης αεροσκαφών και αεροπορικών εταιρειών. Κυρίως απασχολούμαι στην εξυπηρέτηση επιβατών με κύριο κλάδο τον έλεγχο εισιτηρίων και τη διαδικασία επιβίβασης.

Τα καθήκοντά μου έχουν να κάνουν με την εξυπηρέτηση των επιβατών, αλλά και τον συντονισμό της ομάδας προσωπικού .

10) Θεωρείται ότι υπάρχει δυνατότητα βελτίωσης των υπηρεσιών που προσφέρονται στο αεροδρόμιο που εργάζεστε ;

Το αεροδρόμιο είναι ένας χώρος που ο επισκέπτης έχει απώτερο σκοπό να φύγει, να είναι περαστικός. Ο χρόνος αναμονής του εκεί πρέπει να του δίνει αίσθημα χαράς , προσμονής και ανυπομονησίας. Οι υπηρεσίες που παρέχονται στο κάθε αεροδρόμιο , πρέπει να εξυπηρετούν τους πελάτες σε βασικές , έκτακτες αλλά και απαιτητικές ανάγκες.

Η διατήρηση της καθαριότητας και της φρεσκάδας σε έναν τέτοιο χώρο , είναι βασικό χαρακτηριστικό . Η προσφορά καταστημάτων καλύπτει την καταναλωτική ανάγκη του πελάτη και η προσφορά ιατρείου, φαρμακείου καλύπτει την έκτακτη ανάγκη.

Τα αεροδρόμια ανά τον κόσμο έχουν να επιδείξουν χώρους αναψυχής , τεχνολογίας και άνεσης για τους διερχόμενους πολίτες. Οι προκλήσεις είναι πολλές και διαφορετικές και πάντα προσδοκούμε ότι ένα προσεγμένο περιβάλλον με σωστές παροχές και υπηρεσίες , προσελκύει πελάτες .Στη χώρα μας και στο αεροδρόμιο που εργάζομαι γίνονται βήματα τα οποία ευελπιστούμε να προσεγγίσουν περισσότερους τουρίστες στο μέλλον ,για να γνωρίσουν την πόλη μας και την πολιτιστική της κληρονομιά, αλλά και την χώρα μας κατ επέκταση .

6.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα συμπεράσματα προέκυψαν από την συνέντευξή μας με την Κ. Βασιλειάδου αλλά και από την πτυχιακή εργασία μας γενικότερα.

Το check-in είναι αναμφίβολα απαραίτητη διαδικασία για τον έλεγχο των επιβαινόντων πριν την είσοδό τους στο αεροπλάνο. Όταν ο επιβάτης πραγματοποιεί το check-in λαμβάνει την επιβεβαίωση της κράτησής του, την κάρτα επιβίβασης. Ο επιβάτης έχει την δυνατότητα να κάνει το check-in είτε ηλεκτρονικά, είτε πηγαίνοντας στα σημεία ελέγχου εισιτηρίων στο αεροδρόμιο. Το check-in είναι συνήθως η πρώτη διαδικασία για έναν επιβάτη, όταν φθάνει σε ένα αεροδρόμιο, με βάση τους κανονισμούς των αεροπορικών εταιρειών, όπου απαιτούν οι επιβάτες να κάνουν check-in ορισμένες ώρες πριν από την αναχώρηση της πτήσης τους.

Η διαδικασία του check-in απευθύνεται σε όλους εκείνους που θέλουν να ταξιδέψουν. Παρότι πλέον η κοινωνία μας έχει εκσυγχρονιστεί και πραγματοποιεί

εύκολα την διαδικασία του check-in για να ταξιδέψει ο κάθε επιβάτης στον προορισμό που επιθυμεί, δεν συμπεριλαμβάνονται όλοι οι πελάτες σε αυτό το σύνολο. Ο λόγος είναι ότι για κάποιους είναι μη κατανοητή και εν μέρει δύσκολη, όπως για παράδειγμα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας ή άτομα τα οποία δεν είναι εξοικειωμένα με την τεχνολογία. Σε αυτές τις περιπτώσεις, υπάρχει πάντα διαθέσιμο εξειδικευμένο προσωπικό στο αεροδρόμιο ώστε να εξυπηρετήσει και να βοηθήσει τους επιβάτες να πραγματοποιήσουν τα απαραίτητα βήματα, επιτυχώς.

Το προσωπικό στα αεροδρόμια αξιολογείται συχνά για την κατανόηση μιας καινούριας υπηρεσίας ενώ οι ανώτεροι φροντίζουν να είναι πάντα καταρτισμένο. Η ταχύτητα της ανάπτυξης της τεχνολογίας και των εφαρμογών αυτής, καθιστά την αεροπορική εταιρεία να ακολουθεί και να συγχρονίζεται, έτσι ώστε να παραμένει επίκαιρη, ανταγωνιστική και πρωτοπόρα στον χώρο. Κατ' επέκταση και το προσωπικό της αεροπορικής εταιρείας που βρίσκεται στην πρώτη γραμμή εξυπηρετώντας τους πελάτες, πρέπει να είναι πλήρως εξοικειωμένο και καταρτισμένο στις υπηρεσίες που παρέχονται.

Οι χρονικοί περιορισμοί που θέτει κάθε αεροπορική εταιρεία αφορούν την προετοιμασία και την επιβίβαση των πελατών, έτσι ώστε να υπάρχει αξιοπιστία και ακρίβεια στην προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης του αεροσκάφους.

Για τον λόγο αυτό, κατά μεγάλο ποσοστό, οι αεροπορικές εταιρείες τηρούν απαρέγκλιτα τον χρόνο που έχουν. Όσον αφορά το check-in, η εκάστοτε αεροπορική εταιρεία θέτει περιθώρια που θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία ελέγχου εισιτηρίων και αποσκευών. Στα περισσότερα εσωτερικά και ευρωπαϊκά αεροδρόμια η διαδικασία ολοκληρώνεται στα 30 λεπτά πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση. Σε κάποια αεροδρόμια του εξωτερικού όμως η διαδικασία ολοκληρώνεται αρκετά νωρίτερα, στα 60 λεπτά.

Με την έκδοση ενός εισιτηρίου, ο πελάτης συμφωνεί με τους όρους και τις προϋποθέσεις που θέτει η πολιτική της αεροπορικής εταιρείας. Γι αυτό και από πλευράς της, η αεροπορική εταιρεία δίνει στους πελάτες της όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται να ξέρουν. Επιπροσθέτως, οι πελάτες αυτοβούλως οφείλουν να ενημερώνονται είτε μέσω του ηλεκτρονικού ιστότοπου της αεροπορικής, είτε από τους τουριστικούς πράκτορες, για τα χρονικά περιθώρια της εταιρείας με την οποία επιθυμούν να ταξιδέψουν.

Τα τελευταία χρόνια είναι δημοφιλές το check-in μέσω διαδικτύου (web check-in), το οποίο δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να κάνει check-in όποτε θέλει και οπουδήποτε και αν βρίσκεται. Η διαδικασία του web check-in κατά βάση, ξεκινάει 48 ώρες πριν την αναχώρηση και κλείνει 30 με 60 λεπτά πριν την αναχώρηση.

Στο web check-in ο πελάτης από την ιστοσελίδα της αεροπορικής εταιρείας επιλέγει "Check In" και εισάγει το επώνυμο και τον κωδικό κράτησης ή τον αριθμό εισιτηρίου. Έπειτα επιβεβαιώνει τη θέση που έχει εκχωρηθεί αυτόματα ή επιλέγει διαφορετική θέση εάν ταξιδεύει μαζί με άλλα άτομα. Λαμβάνει την κάρτα επιβίβασης στην συσκευή του, την οποία μπορεί να αποθηκεύσει.

Με τον τρόπο αυτό γλυτώνει χρόνο στο αεροδρόμιο και παραδίδει τις αποσκευές του στα ειδικά check in counters με την ένδειξη "Drop off baggage".

Επίσης υπάρχει και η δυνατότητα για απευθείας check in στο αεροδρόμιο, το οποίο γίνεται με δύο τρόπους.

Ο πρώτος είναι μέσω των μηχανημάτων self check-in ,στα οποία η υπηρεσία είναι διαθέσιμη από 24ώρες έως και 30λεπτα πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση του αεροσκάφους.

Η διαδικασία επιβλέπεται από καταρτισμένο προσωπικό ,στο οποίο απευθύνεται ο πελάτης ανά πάσα στιγμή χρειάζεται.

Ο δεύτερος είναι ότι σε κάθε αεροδρόμιο υπάρχουν υπάλληλοι που ακόμα και αν δεν έχει πραγματοποιηθεί web check-in ,με την κράτηση και το έγγραφο ταυτοπροσωπίας του πελάτη τους, παρέχουν κάρτα επιβίβασης από τα check-in counters.

Το αεροδρόμιο είναι ένας χώρος που ο επιβάτης έχει απώτερο σκοπό να φύγει, να είναι περαστικός. Ο χρόνος αναμονής του πρέπει να του δίνει αίσθημα χαράς , προσμονής και ανυπομονησίας να έχει μια ευχάριστη και ασφαλή πτήση και να φτάσει στον επιθυμητό προορισμό. Οι υπηρεσίες που παρέχονται στο κάθε αεροδρόμιο , πρέπει να εξυπηρετούν τους πελάτες σε βασικές, έκτακτες αλλά και απαιτητικές ανάγκες.

Η διατήρηση της καθαριότητας και της φρεσκάδας σε έναν τέτοιο χώρο, είναι βασικό χαρακτηριστικό. Η ύπαρξη καταστημάτων καλύπτει την καταναλωτική ανάγκη του πελάτη και η ύπαρξη κάποιου ιατρείου ή φαρμακείου καλύπτει έκτακτες ανάγκες που μπορεί να προκύψουν.

Τα αεροδρόμια ανά τον κόσμο έχουν να επιδείξουν χώρους αναψυχής , τεχνολογίας και άνεσης για τους διερχόμενους πολίτες. Οι προκλήσεις είναι πολλές και διαφορετικές και πάντα προσδοκούμε ότι ένα προσεγμένο περιβάλλον με σωστές παροχές και υπηρεσίες , προσελκύει πελάτες .Στην χώρα μας, γίνονται βήματα τα οποία ευελπιστούμε να προσεγγίσουν περισσότερους τουρίστες στο μέλλον ,για να γνωρίσουν την πολιτιστική μας κληρονομιά, αλλά και την χώρα μας κατ επέκταση .

Βιβλιογραφία :

Ηλεκτρονικές Πηγές

https://en.wikipedia.org/wiki/Airport_check-in

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A3%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1_%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CE%B3%CF%87%CE%BF%CF%85_%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CF%87%CF%8E%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A3%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1_%CE%BA%CF%81%CE%AC%CF%84%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82_%CE%B1%CE%B5%CF%81%CE%BF%CF%80%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD_%CE%B8%CE%AD%CF%83%CE%B5%CF%89%CE%BD

<http://www.airnews.gr/2015/12/30/check-in-%CF%84%CE%B9-%CF%80%CF%81%CE%AD%CF%80%CE%B5%CE%B9-%CE%BD%CE%B1-%CE%B3%CE%BD%CF%89%CF%81%CE%AF%CE%B6%CE%B5%CF%84%CE%B5/>

<https://umabroad.umn.edu/students/travel/airport>

<https://www.aerocrs.com/airline-systems-solutions/dcs-departure-control-system/>

<https://www.sita.aero/solutions-and-services/products/departure-control-services>

http://www.amadeus.com/web/amadeus/en_1A-corporate/Airlines/Airline-Needs/Serve/Enhance-customer-experience/Amadeus-Altea-Departure-Control-Customer-Management/1400000043945-Solution_C-AMAD_ProductDetailPpal-1319637765525?industrySegment=1259068355670&level2=1332980613390&level3=1319616835445

https://www.sabreairlinesolutions.com/home/software_solutions/product/departure_control/

http://www.amadeus.com/web/amadeus/en_1A-corporate/Airlines/Airline-Systems/Airline-Core-Systems/Alt%C3%A9a-Suite/Departure-Control-System/1400000041486-Categorizable_P-AMAD_CategoryDetailPpal-1319637765587?industrySegment=1259068355689

<file:///C:/Users/A100/Desktop/L-DCS%20Product%20Sheet.pdf>

<http://www.passengerselfservice.com/2011/06/bag-drop/>

<https://crane.aero/solutions-services/passenger-service-system/departure-control-system>

<http://greektraveller.gr/%CF%84%CE%B1-%CE%BF%CF%86%CE%AD%CE%BB%CE%B7-%CF%84%CE%BF%CF%85-online-check-in/>

<https://www.smartertravel.com/2017/06/19/ups-downs-online-check/>

<http://www.easy-airtickets.gr/2014/04/online-check-in.html>

Βιβλία:

Κυριακοπούλου Ζωή, Συστήματα Κρατήσεων Αεροπορικών Εταιριών & Ταξιδιωτικών Πρακτορειών με χρήση Η/Υ, 2003 Εκδόσεις Προπομπός

Βασιλική Κων. Κατσώνη, Συστήματα Ηλεκτρονικών Κρατήσεων στον Τουρισμό (από τα CRSs στα GDSs), 2006 Εκδοτικός Οίκος Interbooks

Βασιλική Κων. Κατσώνη, Αεροπορικές Μεταφορές & Τουρισμός, Copyright 2012

Βασιλική Κων. Κατσώνη, Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων & Τεχνολογίας στον Τουρισμό, Copyright 2011