

EGY KORSZAK ELKEZDŐDÖTT: AZ UTAS HELYFOGLALÁSI FOLYAMATOK AUTOMATIZÁLÁSA

Esterházy Béláné



Esterházy Béláné sz. Freund Katalin - előadó – e-mail: katiesterhazy@freemail.hu



- 36 évet szolgált a MALÉV-et + 2 év külsős Call Center vezető
- Jegyeladóból lett 1974-ben az automatizálási team tagja, majd a MALÉV Helyellenőrzés = Space Control Vezetője
- Utas helyfoglalási rendszerek kiválasztása, bevezetése, oktatása, integrálása, szervezetfejlesztés
- Aktív szerepek nemzetközi szervezetekben, választott elnök
- Külkereskedelmi diploma

TÉMAKÖRÖK


- Miért van szükség helyfoglalásra, mi ez a tevékenység?
- Az automatizálás előtt – őskor
- Automatizálunk, de miért, milyen alternatívák kínálóznak?
- Előkészítés és megvalósítás
- Eredmények és további fejlődés



MALÉV INFORMATIKAI FEJLESZTÉS

FŐ MÉRFÖLDKÖVEI

érintett rendszerek

- 1954-1975 – hang, lyukszalag telex-
- 1975 – *Utashelyfoglalási rendszer bevezetése (SITA Gabriel rendszer világelsőként)* 
- 1978 – **Utasselektelési és járatindítási** rendszer bevezetése (DCS Raycheck. 1. generáció)
- 1982- **Útvonaltervezés, navigáció** automatizálása, SITA Flight Planning rendszer bevezetése
- 1982-83 **Műszaki karbantartási és anyaggazdálkodási** rendszer -SAGIL kifejlesztése és bevezetése
- 1983- **Járatinformációs és utas-tájékoztatási** rendszer – Rayfids (1. generáció) bevezetése
- 1983- **Légi áru** fuvarozási rendszer bevezetése (SITA Cargo rendszer világelsőként)

MALÉV INFORMATIKAI FEJLESZTÉS FŐ MÉRFOLDKÖVEI

érintett rendszerek

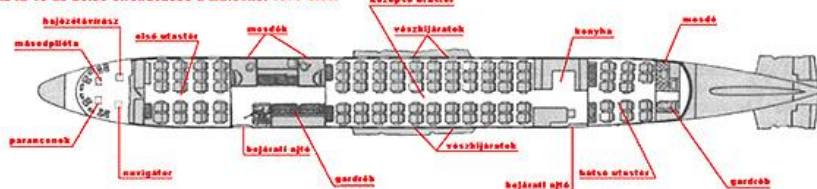
- 1985 – **2 terminálos** repülőtéri üzem biztosítása :
SDCS, FIDS 2. generációk bevezetése,
operatív üzem irányítás automatizálása elindul
- *1990- fajlagos előnyszámítás, bevétel optimalizálás 1. gen.,
IATA Yield Management rendszer elindul*
- 1992 - **hajózó személyzet tervezés és vezénylés**
automatizálása, SITA Crew management bevezetése
- 1999- **üzemirányítás rendszerek (ops, crew) migrációja**
a **Lufthansa Systems Netline** termékcsaládra
- 2005 - **magyar termék Cargo** bevezetés
- *2009- MALÉV utas rendszerek migrációja
AMADEUS Altéa platformra*

MIÉRT VAN SZÜKSÉG HELYFOGLALÁSRA? MI EZ A TEVÉKENYSÉG?



- A repülőgép ülésheye „romlandó árucikk” – el kell időben adni
- Az utas el akar utazni - akkor és úgy, ahogy lefoglalta és kifizette
- Légitársaság üzleti érdekeinek érvényesítése

Az IL-18-as belső elrendezése a Malévnél 1977 előtt



AZ AUTOMATIZÁLÁS ELŐTT – ŐSKOR



AUTOMATIZÁLUNK, DE MIÉRT,? MILYEN ALTERNATÍVÁK KÍNÁLKOZNAK?

MALÉV nem tudott versenyt tartani a „nyugatiakkal”

Új rendszer kiválasztásának lehetőségei :

- Magyar megoldás ? R40?
 - COCOM korlátozások a hardver beszerzésben
- „Osztott” üzemmódban működő globális alkalmazás és know how igénybevétele ?
 - fejlettebb funkcionalitás
 - a rendszer folyamatos fejlesztésének a lehetősége

Döntés:

- **SITA Gabriel rendszerének bevezetése 1975- ben világszerte** 
- Vakmerő döntés a szocialista táborban, de a többiek is rövidesen csatlakoztak
- Egy új korszak kezdete



SITA
Create success. Together

**MALÉV
Helyfoglalás
és Jegyeladás
'Nagyasszonyai'
az 1970-es években**



ELŐKÉSZÍTÉS ÉS MEGVALÓSÍTÁS

- irányító / szervező team kiválasztása
- oktatók kiválasztása, oktatók oktatása/vizsga
- a munkafolyamatok kidolgozása
- az átállás munka-fázisokra bontott menetrendje
- MALÉV training manual-ek kidolgozása
- munkatársak oktatása / vizsga
- feladatok /differentiált szintű jogosítások kiosztása
- **1975. november 1-től a MALÉV átállt a SITA Gabriel rendszerre**



EREDMÉNYEK ÉS TOVÁBBI FEJLŐDÉS

ELŐNYÖK

- ügyfélszolgálat kulturáltabbá vált
- automatikus figyelmeztetés alapján utasok kiértékelése menetrend-változáskor, fizetési határidő lejártakor, stb.
- üres helyeket, várólistákat automatikusan OK-ra változtatja a rendszer
- a foglalások automatikus, egyedi azonosító kódját (record locator) kaptak
- más légitársaságokkal történő kölcsönös üzenetváltás is lényegesen felgyorsult
- követni és kontrollálni tudtuk a járatainkra foglalt utasok számát, és javasolni a várható terheléshez viszonyított leggazdaságosabb repülőgéptípus beállítását
- a rendszer kigyűjtötte a speciális szolgáltatást igénylő utasok listáját, amelyeket továbbítottunk a reptéri és egyéb szolgálatok felé
- reportok, statisztikák



EREDMÉNYEK ÉS TOVÁBBI FEJLŐDÉS



A helyfoglalások „egyszerű” nyilvántartásától a bevétel optimalizálásig jutottunk el :

- Yield Management – bevétel optimalizálás 1990-től
 - IATA majd SITA majd PROS applikációk bevezetése



- A bevétel-optimalizáló rendszer az adott légitársaság, múltban keletkezett adatait dolgozza fel és ezekre alapozva hozza meg az előrejelzéseit

Amadeus első tanfolyam 2004

