

# 提升航空公司 地面保障运行效率

案例分享

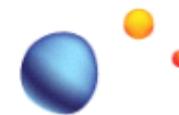
2012年12月6日

演讲人: Soren Charles, SITA WorkBridge

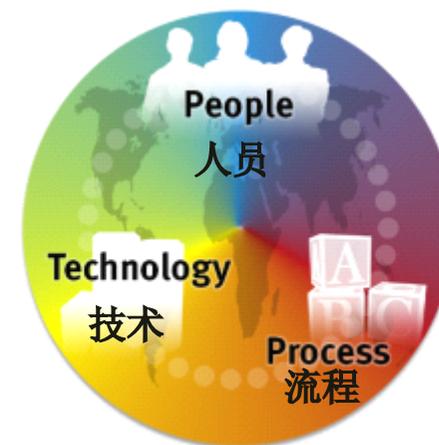
**SITA**

Create success. Together

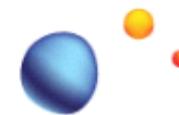
# 航空公司面临的挑战



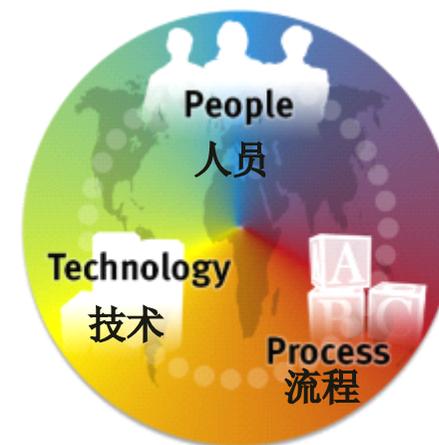
- 能否同时做到：
  - 高效使用地面保障工作人员
  - 缩短飞机周转时间
  - 提高服务水平
- 答案是？
  - 改善组织架构，提供更多（员工）培训
  - 改进流程
  - IT系统（的支持）
  - 上述所有选项



# 航空公司面临的挑战



- 能否同时做到：
  - 高效使用地面保障工作人员
  - 缩短飞机周转时间
  - 提高服务水平
- 答案是？
  - 改善组织架构，提供更多（员工）培训
  - 改进流程
  - IT系统（的支持）
  - 上述所有选项

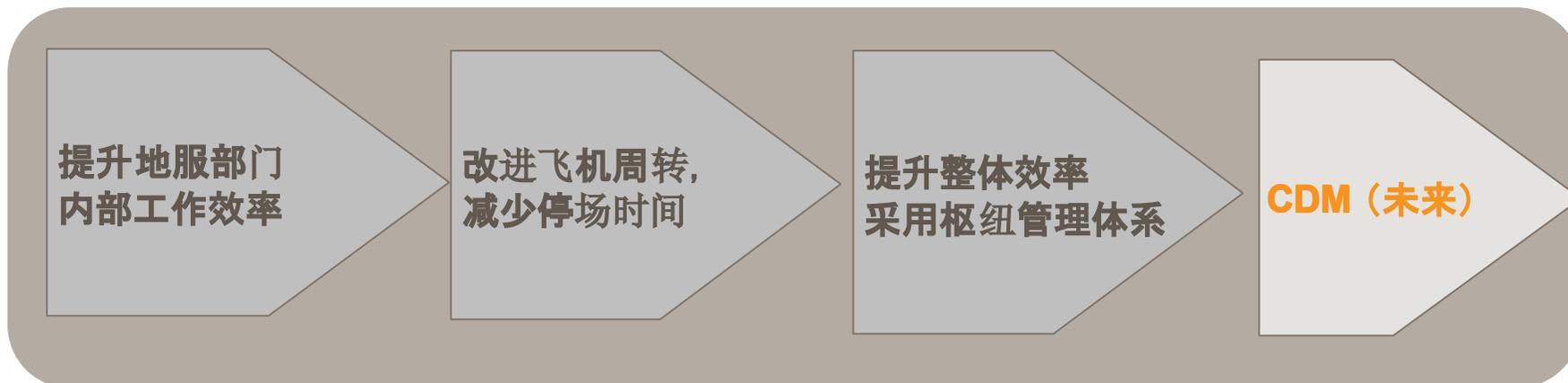
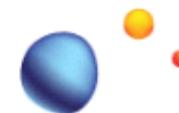




# 地面保障业务现状

- 对航班进行分区域（航站楼，航站楼的某部分）保障和人员分配。
  - 基于点对点无线通信。
  - 只有部分航班能提供训练有素的航班保障现场监管人员。
- 
- ☹️ 员工利用率低
  - ☹️ 经常需要“救火”
  - ☹️ 缺乏协调，导致不必要的航班停车场时间

# 改善地面操作的几大步骤





# 提升每个地服部门间的运转效率

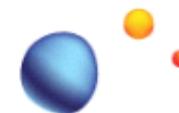
- 服务水平协议（**SLA**）必须到位。
- 集中调度和派遣航班保障人员。
- 使用在异常情况下可以提供告警和优化资源的工具。
- 引入移动技术和设备提供即时可靠的沟通和通信。

√ 提高效率

√ 提高质量（正点率）



# 提升飞机周转管理水平



- 服务水平协议（**SLA**）必须到位
- 具备处理异常情况的流程（例如，值机旅客没有登机）
- 保证有训练有素的人员负责监督航班保障工作

√ 缩短飞机地面停留时间

√ 提高质量（正点率）



# 枢纽管理



- 建立枢纽控制中心，以进行高水平控制，同时监控进出港航班
- 建立处理异常情况的流程（如天气影响造成的大面积不正常）
- 航班保障人员必须训练有素
- 可以快速监控总体运行状况的仪表盘（如未来3小时的旅客流）
- 信息共享，各相关人员及时获得必要的相关信息
- 基于公司内部不同部门间的协同决策系统
- 预测飞机推出时间（TOBT）

√ 缩短地面工作总时长

√ 优化各业务部门工作，提升效率



# 中转管理



- 建立枢纽控制中心
- 建立处理中转业务的流程（如，需中转旅客错失转机）
- 预计和评估错失中转或延误飞机的成本
- 总览中转信息，并提供决策支持
- 为急转机旅客和行李提供保障服务

√ 降低总体成本

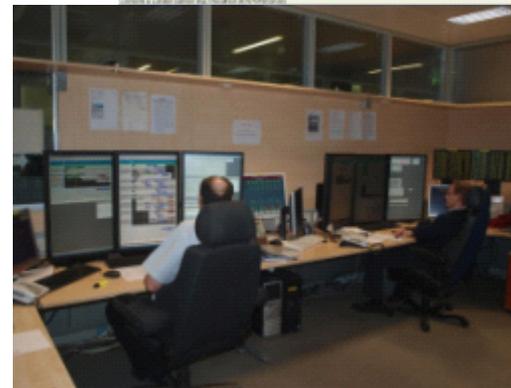
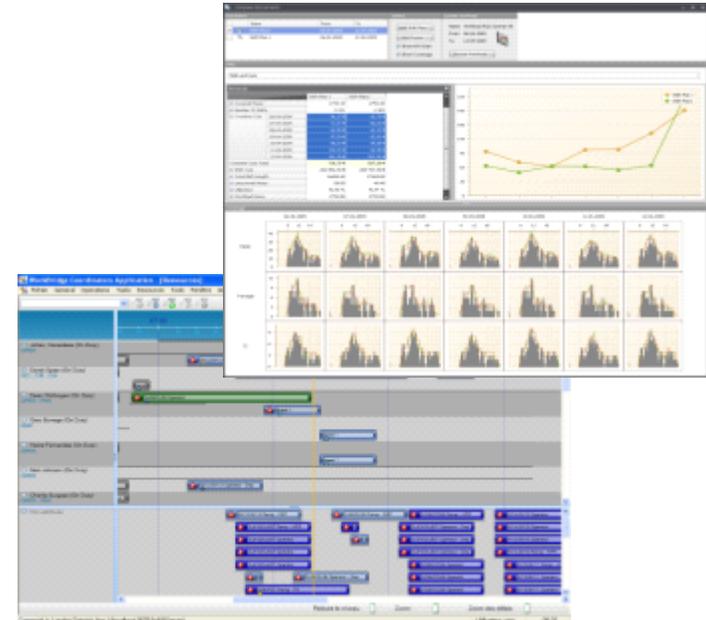
√ 改进旅客体验



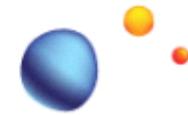
# 案例



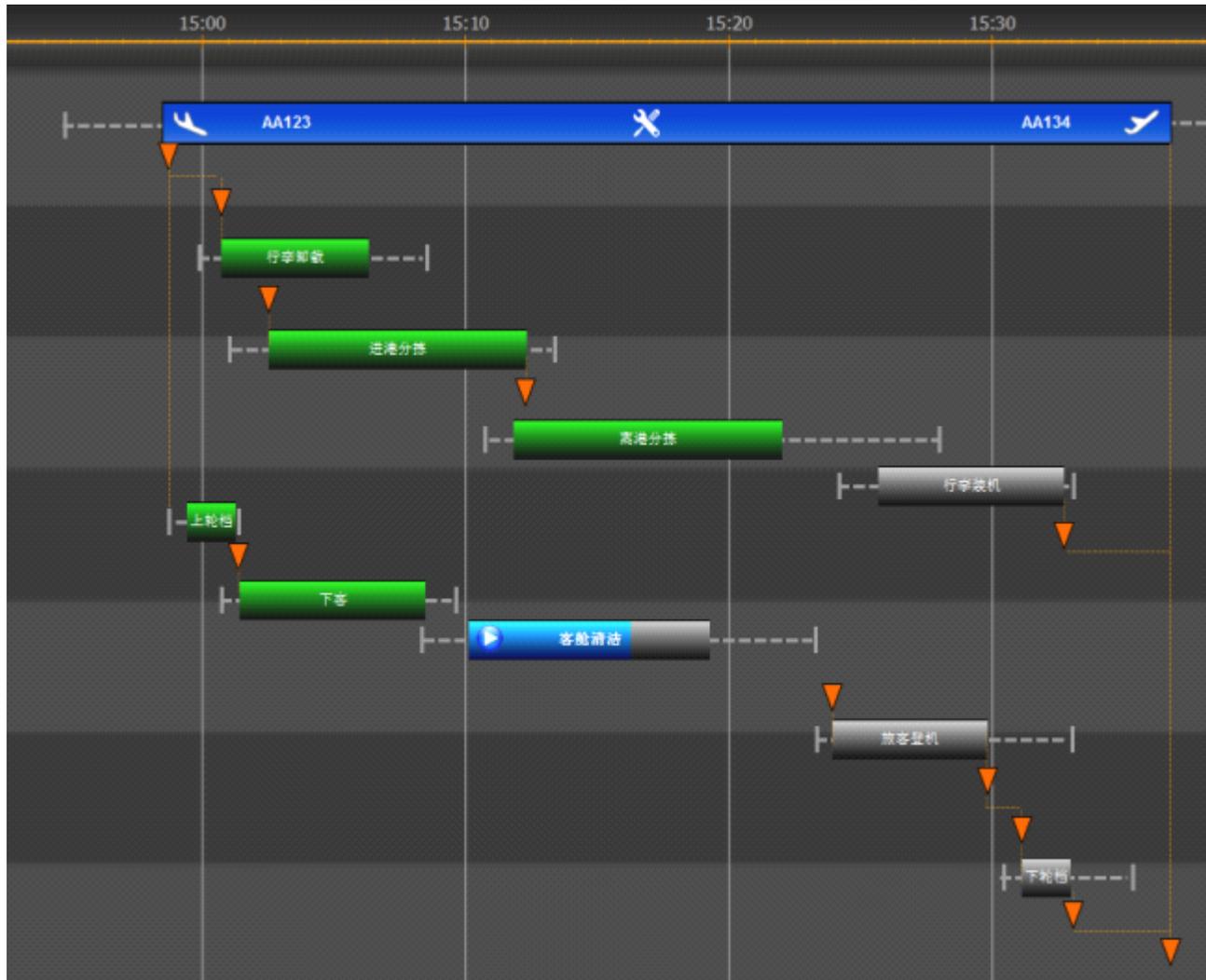
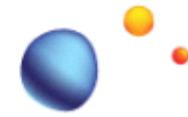
- 支持航空公司多枢纽运行
- 实施约需18个月
- 将要实施的IT系统：
  - 实时调度
  - 枢纽管理
  - 中转管理
  - 规划/排班



# Dashboard for Overview



# Hub Manager



# Transfer Manager

