

航空枢纽管理：

五项革新措施，实现无缝连接的旅程和敏捷的周转运营



枢纽管理——无缝衔接复杂活动

无缝旅程是旅客的基本期望，但是航空公司在日程运营中很难有效满足这一期望。在当今世界，社交媒体的投诉帖子比航行通告传播得更快。由于运营偏差每天都发生，航空公司面临前所未有的风险。

技术使旅行者能够随时发布他们的好恶，同样航空公司、机场和地勤人员之间的实时通信和可见性是高效和高收益运营的基石。当旅程中断影响旅行者的计划时，他们也期望航司进行主动沟通和提供解决方案。

管理旅客体验比以往任何时候都更具挑战性，而跨价值链的协作有助于兑现航空公司的品牌承诺。只要飞行和机组人员计划得到优化，航司运营就会变得如鱼得水，有助于实现运营目标。

有效的飞机周转管理对于确保航班的准时性和乘客和机组人员的无缝连接至关重要。

枢纽控制中心（HCC）是航空公司运营控制中心（OCC）与机场多个利益相关者之间的本地枢纽。是否采用正确的工具和流程以确保各方的无缝沟通是决定运营管理成败的关键。



航空公司枢纽管理挑战



以上是航空公司运营专业人员和枢纽经理日常面临的挑战，并每项挑战均关联着指定的关键业绩指标（KPI）。航空公司、机组人员和枢纽运营的成功管理取决于许多因素。

但最重要的因素是，在运营窗口期间，确保航班、机组人员和乘客准时到达目的地以及所有机场和机组人员高效执行流程。因此，航空公司运营控制中心和枢纽控制中心之间的无缝通信变得至关重要，尤其是在中断期间。

在这种情况下，动态态势感知发挥了革命性作用，其可检测潜在的运营风险并主动管理这些风险，以最大限度地减少影响。例外管理方法可以让工作人员将注意力集中在关键任务上，以避免或快速解决潜在的中断，同时自动管理其他正常飞行活动。

一个让所有利益相关者实现无缝共享信息的公共平台，有助于以结构化的方式整合所有信息。从登机口分配到行李搬运，从餐饮到飞机清洁，从机组分配到乘客重新安置，航空公司需要有效地安排一切活动，以实现快速周转和疏散客流。

在复杂环境中进行有效的枢纽管理

枢纽控制中心的兴起，使得航空公司可以从源头对关键任务进行委派、授权和本地处理，同时保留航空公司运营控制中心的集中管理功能。协作是管理精细活动的关键，目的是提供顺畅的乘客体验和实现运营绩效。但航空公司运营控制中心和枢纽控制中心之间的活动划分又引发了新的挑战。

航司需要明确角色、职责和流程以及相关的追责制度，以实现活动的协调管理。虽然正常运营或者中断可能引发各方关系的动态变化，但不同运营指标的实时可见性有助于航司进行协作决策。

如果信息就是力量，那么利益相关者的实时态势感知就是关键。越多的航空公司、机场和地勤人员可以智能地使用数据，出发运营就越顺畅。另外，核心利益相关者之间的信息共享越顺畅，他们就越能积极主动地解决任何问题，以免造成高额损失或者长时间拖延。

早期的风险检测使工作人员能够管理航班衔接的风险，甚至在乘客降落前就对他们进行重新安置。如果中断超出运营窗口期，至少能够帮乘客预订到酒店。利益相关者共享的单一信息源公共平台是协作决策的关键，可以确保各方都在处理最新和最准确的运营数据。



协作决策、以客户为中心以及枢纽控制中心与航空公司运营控制中心的活动划分

不同的航空公司可能采取不同的组织模式来管理飞行和机组运营，但具备运营控制中心的航空公司将可以享受本地授权的益处。

航空公司运营控制中心通常在运营窗口期集中地进行大部分飞行和机组计划、跟踪和优化活动，包括中断管理。总体目标是实现网络稳定。相比之下，枢纽控制中心专注于执行高效的地面运营，以确保准时性，为乘客提供无缝体验。为此，枢纽控制中心主要负责协调多个内部和外部利益相关者：



周转：

- 登机口分配和管理
- 机组分配
- 行李装卸
- 餐饮
- 燃料补给
- 清洁

连接：

- 客流量
- 将乘客重新引导至航班登机口和航站楼
- 将行李转寄至转机航班
- 廊桥活动
- 提供特殊援助



然而，在中断发生时，既定的流程和协议可以有效促进航空公司运营控制中心和枢纽控制中心的合作及其他方面的流程。自动化工具可以帮助航司在预定场景中恢复，但必须才有足够灵活的技术，才能解决具体的问题。通过主动预警信号，团队可以采用例外管理方法进行协作决策，集中利用资源，实现效益最大化。智能工具基于客户价值和不同恢复

手段的相关成本，有助于在利益相关者价值链中找到客户体验、效率、成本管理之间的最佳平衡点。

最后，枢纽控制中心还为其他部门提供关键反馈，以确保航班时刻表、飞机分配、周转时间、连接计划与地面实际情况保持一致。

五项革新措施，实现有效的枢纽管理

01

动态态势感知

单一信息来源使所有利益相关者能够有效和主动地对共享的、准确的数据采取行动。公共平台可提供最新实时信息，使得利益相关者对所有运营数据一目了然，以便执行预定的流程和职责，从而提升沟通和审批流程的效率。

02

协同决策

要确保准时性和高效运营，所有利益相关者都应了解各自的职责以及相关的时间、地点和方式。航空公司运营控制中心和枢纽控制中心的全面整合和协调对于运营和枢纽管理至关重要，合作伙伴整合也同样重要。机场和地面运营合作伙伴将灵活技术更深入地集成到价值链中，从而提高运营敏捷性、周转效率和中断恢复速度。

03

例外管理

自动化工具可以让经验丰富的专业人士聚焦最关键的任務，从而有效地提升价值。智能和可配置的仪表盘可以直观地呈现数据，运营管理者可以无需频繁滚动动态和静态数据页面，就可以轻松获取信息。同时，主动通知可以提醒工作人员存在操作偏差，以便重新调动资源，集中精力以实现快速恢复。

04

主动建议

找出问题很容易。但是，找到问题的解决方案却很困难。智能系统融合了场景化的规划和优化工具，帮助枢纽和运营管理人员以及乘客经理解决问题。主动、高性价比和合规的建议可帮助管理人员选择最优解决方案，最大限度地降低运营和连接风险并确保网络稳定性，从而加快解决问题的速度。

05

移动应用

面对繁杂的机场事务，航司有必要确保地勤人员能够快速到达相应的目的地，并轻松无缝地执行任务。无论是解决飞机运输问题还是引导乘客前往新登机口，直观的移动应用程序都可以让工作人员提高机场运营效率，并通过实时连接更新价值链的其余活动和状态。

启用敏捷枢纽管理

维持航空公司的高效运营以及保障乘客体验是一项复杂的挑战。鉴于各种影响因素错综复杂，航司每天都会面临中断风险，严重影响运营绩效的实现。

跨价值链的协作对于确保准时性、高效周转、航班连接和快速恢复至关重要。航空公司运营控制中心、枢纽控制中心、机场工作人员和地勤人员需要能够共享准确的信息，并制定适当的协议以进行有效的协作决策。

端到端运营管理的主动和被动取决于利益相关者之间是否能够实时共享信息。面对相关活动产生的海量数据，自动化的关键数据提取、直观的用户显示和主动的解决方案建议可以简化运营和枢纽管理。

当然，不同的团队优先考虑不同的数据集，不同的场景需要不同的响应。在这方面，高度可配置的用户界面和基于场景的业务规则可以让用户快速访问所需的相关数据、确保合规性并在整个价值链中进行有效协作。

无论航司采用轮辐模型还是辐条模型，更专注于代码共享还是联运战略，枢纽运营和合作伙伴之间的信息共享对于提升飞机周转效率和乘客体验至关重要。与运营利益相关者无缝集成的枢纽技术使航空公司能够从本地调动最优资源来处理地面活动，从而优化整个价值链的决策和责任分配流程。



iFlight Hub 通过单一信息来源实现运营利益相关者之间的实时诊断和协作决策，从而优化飞机周转流程和乘客连接效率。iFlight Hub 具有高度可配置性和移动性，通过用户友好的显示界面主动推荐针对运营偏差的解决方案，帮助航空公司适应动态运营环境。

好的显示界面主动推荐针对运营偏差的解决方案，帮助航空公司适应动态运营环境。



iFlight Hub 属于 IBS Software iFlight 系列产品，这是一个综合平台，支持端到端航空公司运营以及飞行和机组人员的规划、管理、跟踪和优化。iFlight 与航班、机组人员、枢纽、机场、航空交通管制和维护运营无缝集成，帮助业内领先的航空公司提高准时性、效率、生产力、性价比和合规性。

iFlight 模块化但紧密集成的生态系统可实现敏捷、数据驱动和高性价比的运营管理和快速中断恢复，以保障一流的乘客体验。



为航空公司赋能，解锁新机遇

您是否曾经因为现有技术无法支持或者过于昂贵和耗费时间而不得不放弃一个有价值的想法？

您是否因僵化的解决方案以及拼凑而成、阻碍重重的集成系统而付出高昂的代价？

如果您曾面临这些问题，那么您并不孤单。您很可能受限于陈旧的系统，而这在旅游业内并不少见。IBS Software 相信技术可以释放航司的全部潜力，推动业务的快速发展。不要犹豫了！全球领先的航空公司选择与我们合作，业务涉及：乘客服务和忠诚度管理、航班和机组人员运营以及航空货运。如您希望推动航空公司的快速发展，为何不立即采取行动呢？

了解我们的 SaaS 产品组合如何通过提高敏捷性、创新性和协作性来打破行业孤岛并推动航空公司的利润增长。

市场瞬息万变——您能够快速适应吗？ >>>

