

URAL AIRLINES



Опыт взаимодействия
провайдера и заказчика:
«Сирена-Трэвел», «Уральские авиалинии»

МИГРАЦИЯ

Процесс миграции начался в марте 2022 года, менее чем за 7 месяцев проделан огромный объем работы.

Процесс миграции состоит из:

- миграции бронирований и электронных документов (билетов и EMD),
- адаптации бизнес-процессов к использованию новой PSS (настройка ресурса, прав, параметров дополнительных услуг и т.д.),
- интеграции внешних систем с новой PSS,
- установки приложений, входящих в PSS, на рабочие места,
- обучения и консалтинга

Миграция данных

- При подготовке к миграции была согласована схема, которая позволила минимизировать затраты авиакомпания на де-миграцию данных, а именно данные по PNR собирались с помощью потоков данных на протяжении всего времени подготовки.
- Данные по билетам основывались на отчетных файлах и мигрировали частями с целью сохранения максимального количества данных, в рамках ограничений "старой" системы.
- Таким образом, в каждый момент времени Авиакомпания, с точки зрения данных, была готова мигрировать, что было важно ввиду возможных санкций.

Специалистами «Сирена-Трэвел» были проведены все необходимые работы:

- анализ потоков PNR,
- анализ данных билетов, EMD,
- анализ инфраструктуры авиакомпании.

Миграция данных

- Несколько тестовых миграций обеспечили бесшовный переход и стабильность в обслуживании пассажиров после миграции. В рамках каждой итерации выявлялись различия в структуре данных и технологиях работы PSS. Полностью был разработан процесс трансформации потоковой информации из предыдущей PSS в телеграммы по бронированию. В результате удалось создать скрипт обработки, работающий практически без реджектов.
- Сжатые сроки были компенсированы опытом специалистов Сирена-Трэвел - команда показала крайне высокую продуктивность и адаптивность к изменениям.
- По оценке Авиакомпании процедура миграции данных была произведена на высоком уровне.

Адаптация бизнес-процессов

При настройке бизнес-процессов команда миграции, состоящая из специалистов авиакомпании и Сирены, использовала процессный подход.

Деятельность авиакомпании была разбита на основные бизнес-процессы, проведены встречи и обучения, в ходе которых были выработаны оптимальные способы их реализации в PSS, согласованы настройки и ограничения.

Не все процессы удалось покрыть существующим функционалом - из наиболее болезненных на данный момент:

- сквозная карта мест между CRS и DCS (либо синхронизация оной) - критично для продажи платных мест в онлайн, и сильно увеличивает трудозатраты специалистов,
- пересадки с изменением маршрута,
- работа с транзитом в DCS.

Рассчитываем, что в ближайшем будущем при реализации функционала в PSS нам совместно удастся оптимизировать и данные процессы.

Интеграции внешних систем

Совместно со специалистами «Сирены» для каждой связанной с PSS внешней системы была разработана схема интеграции.

Для обеспечения интеграции с внешними системами используются:

- Поток данных (feed),
- API ГРС (XML-gate),
- API DCS(SWC).

В рамках проекта миграции нам удалось интегрировать собственные B2C и B2B решения, CRM, систему лояльности (с оплатой бонусами), приложение для работы представителей, мобильные приложения Авиакомпании и ряд других внутренних систем.

Хочется отметить быстрое действие программных интерфейсов и поддержку команды «Сирены» при интеграции.

Обучение и консалтинг

За период миграции было проведено много часов обучения и консультаций с экспертами «Сирены-Трэвел».

Хочется отметить глубокое знание систем и их нюансов экспертами, и высказать пожелание по наличию более полной документации с пояснением логики работы сервисов, что помогло бы избежать дополнительных вопросов к специалистам.

Что дальше?

Leonardo PSS радуется быстрдействию, большим объемом хранимой информации и возможностью ее быстро получать и использовать.

Видим большой потенциал совместного роста и развития всех систем входящих в PSS.