

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за дейностите по управление на отношенията с клиентите на ДП „РВД”

Този доклад е изработен в съответствие с „Правилата за управление на отношенията с клиентите на ДП „РВД”” и има за цел да представи проведените дейности в рамките на процеса по управление на отношенията с клиентите през 2008 г.

I. Въведение.

„Правилата за управление на отношенията с клиентите на ДП „РВД”, в своето второ издание са приети от УС и утвърдени от Генералния директор на ДП „РВД” през м. март 2008 г. Това е и първата година на значима ангажираност от страна на ДП „РВД” за работа в тази насока, като бяха постигнати значителни резултати в повишаване на доверието и развитие на отношенията с клиентите на предприятието.

От планираните консултативни срещи по форуми се състояха 2 срещи, а именно: консултативна среща с клиентите, които се обслужват от летищен център (ЛЦ) за ОВД в Бургас и Варна и консултативна среща с клиентите, които се обслужват от районен център (РЦ) за ОВД София при излитане и кацане на Летище София. Проведена беше и една непланирана консултативна среща на оперативно ниво, по искане на клиентите. Планираната консултативна среща на стратегическо ниво не се състоя.

II. Консултации на стратегическо ниво.

През 2007 г. ДП „РВД” организира 2 срещи с представители на IATA, като представител на основната част от клиентите. В резултат на тези срещи, през 2008 г. бе подписано рамково споразумение за нивото на обслужване. Най-важният показател, който беше предмет на договаряне в това споразумение, бе нивото на таксите за аеронавигационно обслужване (АНО), като ДП „РВД” се ангажира с устойчива тенденция на понижаване на размера им.

През 2008 г. срещи с IATA не се състояха. Вероятна причина за това е повишеното доверие от страна асоциацията към екипа и стратегията на ДП „РВД” във връзка с финансовата политика на предприятието, както и политиката по отношение на нивото на обслужване.

III. Консултативни срещи на оперативно ниво.

1. Форум на ЛЦ за ОВД Варна и Бургас.

Първата консултативна среща за годината се проведе в ЛЦ за ОВД Бургас на 21 май 2008 г. В нея участваха представители на авиационните оператори, представители на ГД ГВА, администрациите на летищата Варна и Бургас, АОПА и оператора на летателни площадки Приморско и Балчик. Представени бяха авиокомпаниите: „България еър”, „Хемус еър”, „Еър виа”, „Бългериън еър чартър” и „Болкън холидейз”.

За пореден път бе изтъкната важноста на този форум, който се провежда традиционно в началото на чартърния сезон. Ползите от срещата се изразяват във възможността на авиокомпаниите да споделят конкретни препоръки и наблюдения относно

обслужването на въздушното движение и наземното обслужване от летищните оператори, и ангажираността на отговорните организации за прилагане на препоръките. Разискваните проблеми бяха от оперативен характер. Разяснено бе, че запуските на ВС трябва да се разрешават навременно - както за да се избегне продължителна работа на двигателите на земята, така и за да се спазват определените слотове за излитане. Повдигнат бе въпросът за броя на автомобилите „FOLLOW ME”, които се използват на летище Варна. Представителите на летищната администрация се ангажираха да направят възможното, за да влязат в експлоатация поне два автомобила.

Потвърдено бе доверието към политиката на ДП „РВД” за откритост и диалог, както и реакция по отношение на аргументирани препоръки от страна на клиентите.

2. Форум на РЦ за ОВД София.

Консултативната среща в рамките на форума на РЦ за ОВД София се проведе на 15 октомври 2008 г. в ЕЦ за УВД. Тя беше предназначена за клиенти и заинтересовани страни, във връзка с провеждането на полети на Летище София. От страна на авиационните оператори, на срещата присъстваха представители на „България еър” и „Wizz Air”. Поканени бяха представители на „Lufthansa” и „Austrian Airlines”, но въпреки разменената кореспонденция, те не успяха да изпратят свои представители. Останалите участници бяха от страна на ГД ГВА, Летище София, СЛГА, летателна площадка Лесново и авиацията с общо предназначение.

Срещата бе проведена в открит и конструктивен дух. Обсъдени бяха множество проблеми във връзка с приближаващия есенно-зимен период и очакваната усложнена оперативна обстановка поради мъгли и валежи. Подчертана бе изключителната важност на съгласуването на действията на различните оператори, за да бъде обслужването на полетите качествено и без закъснения.

През зимния сезон 2008 – 2009 г. ще бъде въведен нов начин на третиране на ВС против обледенение. Това ще се извършва на специализирани площадки. Във връзка с тези промени бе постигната договореност за последващи срещи за обсъждане на конкретни сценарии и детайли при обслужването на полетите.

3. Непланирани срещи.

3.1 На 11.07.2008 г. в ЕЦ за УВД София се състоя непланирана консултативна среща с представители на „България еър” и „Хемус еър” по тяхно искане. За нивото на срещата бе показателно присъствието на Главния изпълнителен директор на “Български Авиоинженеринг Груп”, както и Генералния директор на ДП „РВД”. Предмета на дискусиите бе свързан главно с кризата, която обхваща авиационния бизнес заради значителното увеличение на цената на горивата по това време и необходимостта от повишаване на ефективността на полетите при обслужване на въздушното движение.

Вследствие на проведените разговори и постигнатите договорености, дирекция УВД издаде указания към районния и летищните центрове за ОВД с цел постигане на по-ефективни маршрути при полетите на българските авиокомпании. В последващо писмо от страна на „България еър” и „Хемус еър” бе подчертано, че след проведената среща е налице подобряване в качеството на обслужване.

3.2 На среща, състояла се в ДП „РВД” на 14.11.2008 г. бяха идентифицирани трудности в провеждането на тренировъчни полети на Летище Пловдив. Поради съвместното използване на летището за военни и граждански цели, както и близостта на бази на ВВС, провеждането на тренировъчни полети на граждански ВС нерядко е възпрепятствано, защото въздушното пространство (ВП) е резервирано за работа на военните.

Анализа, проведен в ДП „РВД” показва, че дейностите по гъвкаво използване на ВП са уредени в съответните с нормативни документи, чието прилагане не може да бъде

компрометирано, но ще бъде потърсен контакт със съответните военни представители за преразглеждане на процедури и структури във ВП, за да се постигне по-пълно удовлетворяване на нуждите на повече ползватели.

IV. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното ОВД, АИО и АМО.

Във връзка с проведените одити на системата за управление на качеството бяха набелязани препоръки за интегриране в един и същ документ на методите за установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното аеронавигационно информационно обслужване (АИО), аеронавигационно метеорологично обслужване (АМО) и обслужването на въздушното движение (ОВД). Това наложи изменението на „Правилата за управление на отношенията с клиентите на ДП „РВД”” в тази насока.

1. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното ОВД.

Като част от методите за установяване на нивото на удовлетвореност на клиентите се използват въпросници, чрез които клиентите могат да реализират обратна връзка с ДП „РВД” като посочат техните мнения и препоръки.

Въпреки положените усилия от страна на ДП „РВД” за получаване на значим брой попълнени въпросници от страна на клиентите в частта ОВД, техния брой е твърде малък, за да послужи за анализ и извличане на достоверни насоки. Съдържанието на въпросниците бе съгласувано с представител на „Lufthansa”, с цел получаване на представителен брой отговори от пилотите на този оператор, но все пак техния брой към момента не е задоволителен.

В рамките на 2009 г. ДП „РВД” ще положи по-големи усилия за информиране на авиационните оператори за възможността да представят тяхното мнение и предложения по отношение на предоставяното им обслужване. Ще се потърсят нови формати и начини за разпространение на въпросниците, за да станат те по-достъпни за използване.

2. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АМО.

По отношение на установяване на нивото на удовлетвореност на клиентите/ползвателите на АМО, в Летищните метеорологични служби (ЛМС) в РЦ/ЛЦ за ОВД се спазват критериите за оценка съобразно изискванията на „Правилата за управление на отношенията с клиентите на ДП „РВД””. Съгласно методиката за оценка на удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АМО, се проверяват и оценяват анкетни карти, предоставени на ползвателите по време на обслужването им в процеса на предполетно-информационната им подготовка.

Преобладаващият брой анкетираните са постоянни ползватели, а малка част са нови ползватели на авиометеорологична информация. Всички анкетираните определят като голямо значението за тяхната дейност на продуктите и услугите предоставяни от ЛМС, само един от анкетираните го определя като малко. Половината от анкетираните дават отлична оценка за качеството на цялостната дейност по предоставяне на метеорологично обслужване, а останалите - добра. Качеството на предоставените метеорологични сведения METAR и SPECI и организацията по предоставяне на брифинг и консултация се оценяват като много добри от всички анкетираните потребители. Летищните прогнози TAF се оценяват като добри в 100% от анкетите. Предупрежденията се оценяват като добри, само един от анкетираните отговаря, че не може да прецени. Зоналните прогнози GAMET се оценяват като много добри в 50% от случаите, останалите 50% не могат да преценят качеството им, защото не са ползватели на този вид продукт. Преобладаващият брой анкетираните (85%) оценяват продуктите и услугите предоставяни от ЛМС като по-точни, в сравнение с други аналогични, а 15% не могат да преценят.

Поддържа се практиката за проверка и оценката на анкетните карти, акто се извършва вътрешно обсъждане, анализ и документиране на резултатите от комисия.

Във връзка с направените от клиентите на АМО препоръки, от началото на 2008 г. службата за АМО разработва програмно осигуряване за предаване на метеорологичната информация по електронен път, при спазване на Annex 3 на ИКАО.

Във връзка с въвеждането на нов начин на обслужване, на 10 и 24 септември 2008 г., в зона „С“, терминал 1, на летище София в сектор ЛМС, се проведе среща с представители на клиентите. Представиха се възможностите и условията за ползване на „Автоматизиран брифинг-МЕТ“. На организиранията среща присъстваха представители на „България Еър“, „Еър Виа“, Летище София, „Lufthansa“, „Полски въздушни линии – LOT, „Еър Франс“, „Турски авиолинии“, „Swissport“ и други.

3. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АИО.

По отношение на установяване на нивото на удовлетвореност на клиентите/ползвателите на АИО, през третото тримесечие на 2008 г. бе направено измерване на удовлетвореността на клиентите от отдел АИО, съгласно утвърдените „Правила за управление на отношенията с клиентите на ДП „РВД““. Извършено бе вътрешно обсъждане и анализ, като бяха проверени и оценени 50 въпросници, изпратени по електронна поща от отдел АИО до всички абонати на българските аеронавигационни публикации или предоставени от сектори ЛАС на международните летища в Република България на авиационни оператори, извършващи своята предполетно-информационна подготовка. Критериите за оценка на въпросниците са съобразени с изискванията на „Правилата за управление на отношенията с клиентите на ДП „РВД““ и се базират на набор от индикатори, отнесени към продукта/услугата, организацията на дейността, длъжностното лице, както и скала за определяне на удовлетвореността на авиационните ползватели.

След направеното вътрешно обсъждане, анализ, систематизиране и документиране на резултатите от постъпилите въпросници беше направен извода, че преобладаващият брой анкетираните (68,7% от всички попълнили въпросници), са удовлетворени от качеството на предоставяното АИО и са дали отлична оценка на предлаганите им аеронавигационни продукти. Това са постоянни клиенти на АИО, като авиационни оператори, служби за АИО на чужди държави и ползватели на АИО в рамките на ДП „РВД“. 19,7% от постоянните клиенти на АИО са оценили предлаганото обслужване като добро (над средното ниво), а само 4% от клиентите като средно. Няма дадени отрицателни оценки за предоставяните аеронавигационни информационни продукти/услуги.

С цел подобряване качеството на предоставяното обслужване от началото на 2008 г. отдел АИО предостави директен достъп до сборник AIR на Република България чрез вътрешния портал на ДП „РВД“. Отдел АИО има готовност да публикува чрез официалната интернет страница на ДП „РВД“, както и да разпространява, сборника AIR на електронен носител /CD-Rom/ след съответната промяна на Наредба № 15 на МТ. На всички абонати ще бъде предоставена възможност да избират между електронно и хартиено копие при подаване на заявка за абонамент за българските аеронавигационни публикации. На всички ползватели на АИО е предоставена възможност да отправят запитвания, забележки и коментари по отношение на предлаганите услуги на електронен адрес (ais@bulatsa.com), който е публикуван в издавания от ДП „РВД“ сборник AIR Република България.

В резултат на изпълнението на правилата за управление на отношенията с клиентите на ДП „РВД“ се постигна значително подобряване на отношенията и взаимодействието между предприятието и клиентите, както и другите заинтересовани страни. Правилата предоставят платформа за открит диалог с авиационните оператори, което спомага за ранното идентифициране на проблеми и недостатъци и контролирането на въвежданите промени в съответствие с интересите на заинтересованите страни.