

Высший пилотаж: как автоматизация ускорила обслуживание самолётов в «Шереметьево»

Бизнес-задача

«Шереметьево Хэндлинг», крупнейший оператор наземного обслуживания воздушных судов в России, столкнулся с задержками, ошибками и финансовыми потерями из-за ручных процессов и бумажной документации. Требовалось автоматизировать обработку заказов, повысить прозрачность и ускорить взаимодействие между авиакомпаниями и наземными службами аэропорта.

Решение

Разработана и внедрена автоматизированная система обработки заказов на услуги вне технологического графика обслуживания (ТГО). Решение охватывает заказ, проверку, исполнение и контроль услуг на одной платформе, доступной через мобильные приложения (Android, iOS) и веб-интерфейс.

- Удобный интерфейс с визуализацией услуг и 3D-моделью самолёта
- Автоматическая валидация заказов по ключевым параметрам
- Система фиксации заказов и оказанных услуг для автоматизации отчётности
- Роль администратора для управления справочниками и адаптации под новых авиапартнёров

Результат

Сервис ускорил обработку заявок, сократил ошибки и повысил качество взаимодействия с авиакомпаниями. Автоматизация обеспечила быстрый отклик, контроль загрузки персонала и снижение риска задержек рейсов.

- 10 000+ пользователей
- 10+ авиакомпаний в системе
- Менее года на реализацию проекта с нуля

Преимущества

Для хэндлинговой компании

- Снижение финансовых потерь и штрафов за нарушение SLA
- Повышение прозрачности и оптимизация бизнес-процессов
- Снижение затрат на ручную обработку и повышение точности данных
- Автоматизация отчётности и упрощение передачи информации авиакомпаниям
- Масштабируемость системы для новых авиакомпаний
- Рост доверия и репутации за счёт стабильного и качественного обслуживания

Для авиакомпаний

- Прозрачность процессов и возможность отслеживать статус услуг
- Интуитивный интерфейс для быстрого заказа услуг
- Минимизация ошибок и задержек за счёт автоматической валидации

Для пассажиров

- Сокращение задержек вылетов и прилётов
- Повышение безопасности и снижение риска технических сбоев

Для сотрудников

- Использование мобильных устройств вместо бумажных носителей
- Улучшение условий труда, минимизация времени работы в неблагоприятных погодных условиях

Отзывы о проекте

«Реализованный совместно с ИТ-холдингом Т1 проект объединяет все заинтересованные стороны на единой централизованной платформе и обеспечивает оптимизацию работы наземных служб. Это сокращает время реагирования на запросы от авиакомпаний, а также повышает качество обслуживания воздушных судов, базирующихся в «Шереметьево».

— Александр Бочаров, генеральный директор «Шереметьево Хэндлинг»

«Данное решение оптимально для нас как технически, так и экономически. Внедрение автоматизированной платформы поможет нам повысить эффективность наземного обслуживания, что соответствует общему тренду на цифровизацию в авиационной отрасли. Реализация задачи такой сложности с нуля менее чем за год – показатель высокого профессионализма команды».

— Егор Столяров, заместитель генерального директора по ИТ «Шереметьево Хэндлинг»