

Future Traveller Tribes 2020

Grach Muradyan
Airline Account Manager
ABG / Moscow

aMADEUS
Your technology partner



Программа

- Введение
- Методология
 - Цели
- Доклад
 - Ключевые тенденции
 - Четыре категории путешественников
 - Роль технологий в путешествиях
- Выводы



Введение

Future Traveller Tribes 2020 впервые обозначил основные социальные, геополитические, экономические, потребительские и технологические тенденции, которые помогут прогнозировать будущее авиаперевозок

Amadeus IT Group, ведущий поставщик IT-решений для мировой индустрии туризма и авиаперевозок, заказал исследование с целью инициировать дискуссию о будущем индустрии и о возможном ответе авиаперевозчиков



Методология

- Доклад разработан в сотрудничестве **Henley Centre HeadlightVision**, глобальной консалтинговой компанией по вопросам развития будущего, изучающей в первую очередь поведение потребителей

- При подготовке доклада проводились:
 1. Масштабные исследования основных глобальных тенденций, воздействующих на туризм, бизнес, политику, экономику и общество.
 2. Собственные глобальные исследования Henley Centre HeadlightVision's
 - The Global Energies - глобальные тенденции в поведении потребителей и брендов
 - HenleyWorld, исследование потребительского отношения, проведенное в 14 странах мира, представляющих 70% мирового ВВП
 3. Поэтапные семинары и интервью с участием:
 - Представителей авиаперевозчиков
 - Экспертов в области технологий
 - Специалистов туристической отрасли
 - Футурологов и ученых
 - Экспертов компании «Амадеус»



Цели исследования

- Обзор формирующихся групп международных путешественников
- Исследование вероятных будущих потребностей четырех ключевых категорий
- Определение последствий и возможностей для авиакомпаний, обусловленных формированием этих потребностей
- Обозначение исходных условий и идей о том, каким образом технологии помогут авиакомпаниям оптимизировать свою конкурентоспособность, благодаря инновациям и повышению качества услуг

Структура доклада



Доклад



Краткий обзор доклада

- Доклад выявил четыре наиболее важные группы путешественников, потенциально способные трансформировать туристический сектор в течение следующих 10 лет, определены их ключевые потребности и ответ авиакомпаний.
- *«Гуманизация технологий»* - ключевое направление развития технологий с тем, чтобы интуитивно и более полно отвечать индивидуальным потребностям людей сегодня и в будущем.



Ключевые тенденции, воздействующие на будущее туризма



Контекстуальные тенденции

- **7 тенденций:**
 - **Бурный рост численности населения**
 - **Усиление глобальной миграции**
 - **Глобализация бизнеса**
 - **Глобализация путешествий и туризма**
 - **Рост объёмов международных пассажирских перевозок**
 - **Рост благосостояния**
 - **Развитие авиастроения**



Факторы нестабильности, влияющие на туристическую индустрию

- Охват тем:
 - Растущая озабоченность углеродистыми выбросами в атмосферу и состоянием экологии
 - Рост цен на нефть
 - Атмосфера страха



Потребительские тенденции

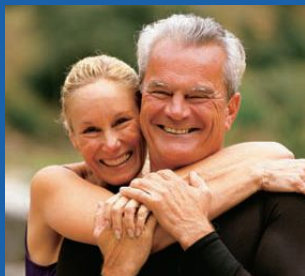
Тенденции включают:

- Старение населения
- Изменение структуры расходов: поиск низких тарифов
- Забота о собственном здоровье и благополучии
- Потребность в индивидуальном подходе
- Поиск новых впечатлений
- Многогранность моделей поведения



Четыре категории путешественников будущего

Активные пенсионеры



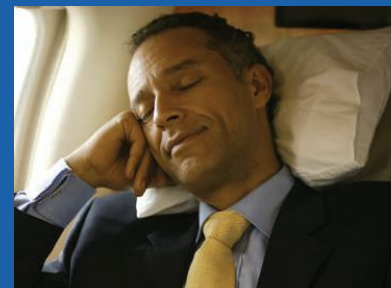
Иногородные сотрудники



Глобальные кланы



Ведущие топ-менеджеры



Активные пенсионеры

Кто они?

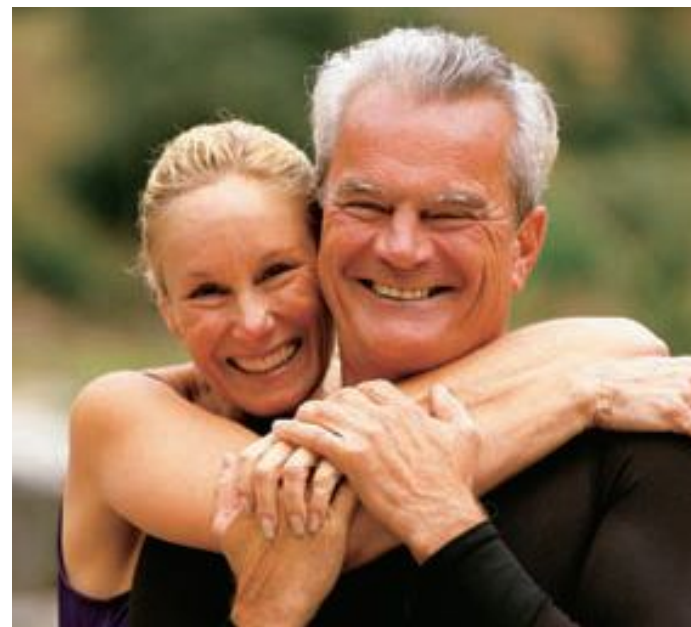
- Взрослые люди обоих полов
- Возраст – старше 55 лет, физически здоровые и активные
- На пенсии или частично занятые

Цель путешествий

- Короткий отдых с целью отдохнуть и/или поправить здоровье
- Более состоятельные путешествуют 4-5 раз в год, при наличии свободного времени
- Интересное времяпровождение и ощущение свободы на заслуженном отдыхе

Ключевые требования

- Внимание к здоровью
- Комфорт
- Цена



Детали путешествия

- Преимущественно экономкласс (один раз в год в особенном случае возможен upgrade)
- Ближнемагистральные и дальнемагистральные перелеты
- Онлайн поиск и бронирование или через туроператора, в зависимости от региона



Глобальные кланы

Кто они?

- Большие семьи, иммигранты, направляющиеся к родственникам

Цель путешествий

- Посещение родственников и друзей во время отпуска, как возможность собраться вместе

Ключевые требования

- Доступная цена
- Путешествие с детьми - зависимость от школьных, Рождественских каникул и основных праздников
- Стремление путешествовать группой

Детали путешествия

- Экономический класс
- Ближнемагистральные и дальнемагистральные перелеты
- Онлайн бронирование или через туроператора, в зависимости от региона



© 2006 Amadeus IT Group SA



amadeus

Your technology partner

Иногородные сотрудники

Кто они?

- Сотрудники компаний
- Преимущественно молодые (20, 30, 40 лет)

Цель путешествий

- Многократные командировки
- Ключевая подгруппа – это сотрудники, проводящие рабочую неделю вне дома и возвращающиеся домой на выходные (например, LED - MOW)

Ключевые требования

- Доступная цена
- Гибкое расписание
- Удобное расположение аэропортов
- Возможность работать в пути
- Гибкость в изменении деталей маршрута



Детали путешествия

- Бюджетный перевозчик или улучшенный экономический класс
- Ближнемагистральный перелет
- Часто летающий пассажир
- Управление бронированием



Ведущие топ-менеджеры

Кто они?

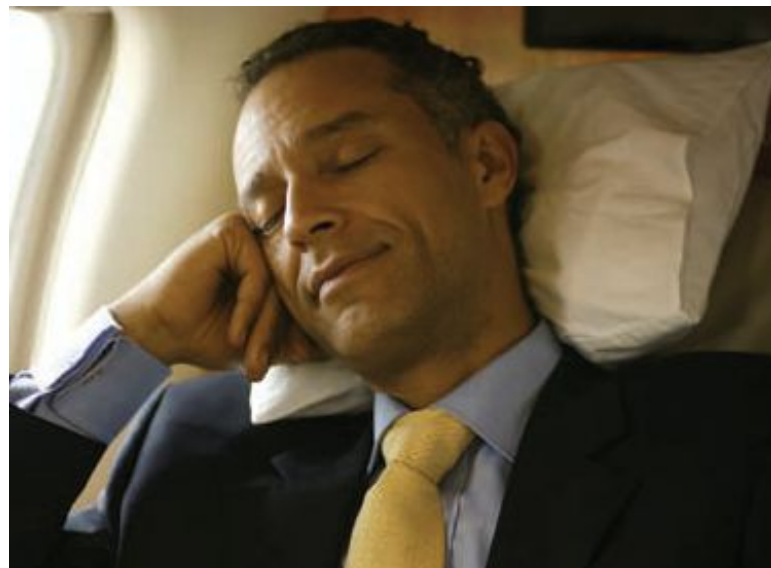
- Высший менеджмент компаний, путешествующий из/в страны БРИК (Бразилия, Россия, Индия, Китай)

Цель путешествий

- Важные международные деловые встречи
- Возможны элементы отдыха – путешествие в компании, встреча со старыми друзьями, коллегами

Ключевые требования

- Комфорт и возможность отдохнуть
- Возможность работать в пути
- Признание высокого статуса



Детали путешествия

- Бизнес-класс
- Ближнемагистральные и дальнемагистральные перелеты
- Управление бронированием через помощника



Роль технологий в путешествиях

- ▶ Путешественники ценят возможность контроля над маршрутом поездки, индивидуальный подход, комфорт и безопасность.
- ▶ Важная роль технологий заключается в создании условий для предоставления индивидуально подобранного и четко организованного путешествия.
- ▶ Растущая потребность в интегрированных системах и технологических решениях, объединяющих все стадии путешествия: бронирование, регистрацию, перелет и обработку багажа.

Доклад описывает некоторые из уже существующих технологий, повсеместное внедрение которых мы ожидаем в ближайшее время, а также совершенно новые технологии, которые могут быть созданы.



Гуманизация – главная тенденция развития технологий в ближайшие 10-15 лет

4 ключевые области развития технологий

1. Надежные электронные удостоверения личности
2. Интегрированные информационные системы
3. Онлайн справочники информации о месте пребывания
4. Коммуникационные технологии



Роль технологий в путешествиях

▸ Гуманизация технологий

- Сделать технологии доступными как можно более широкому кругу потребителей (пример: интерфейс Windows vs. DOS)
- Расширение способов доступа к услуге (пример: бронирование на сайте по мобильному телефону и по SMS, Airasia / DME delay SMS notification)

▸ Персонафикация услуг

- Распознавание клиента (цифровая идентификация)
- Учет индивидуальных предпочтений - клиентские профайлы, учет прошлого опыта (пример: предложение upgrade)
- Реализация предпочтений клиента (пример: SSR kosher meal)



Важные технологические выводы

- **Гибкое управление путешествием:** технологии, предоставляющие широкие возможности управления путешествием, позволят при необходимости легко его перепланировать. Цифровые «вторые Я» помогут дистанционно корректировать время и маршрут путешествия в режиме реального времени.
- **Оптимизация систем безопасности:** предложения по улучшению координации работы между авиаперевозчиками и миграционными службами включают использование паспортов быстрого контроля “chip and go” - размером с кредитную карту или мобильную SIM-карту, содержащую персональные биометрические данные и расписание путешествия, статус визы, а также комбинированные PNR-чипы для ускорения процедуры досмотра.
- **Новейшие роботизированные киоски самообслуживания:** новое поколение киосков, содержащих информацию по цифровым удостоверениям, позволит зарегистрироваться на рейс, внести изменения в маршрут и познакомиться с расположением служб аэропорта (благодаря GPS технологиям).
- **Когнитивная обработка биометрических данных** позволит идентифицировать потребителя и предоставить соответствующие услуги.
- **Услуги связи 24/7:** будет обеспечен постоянный доступ в Интернет в полете и в аэропорту. Пассажиры смогут пользоваться видеосвязью, компьютерами и мобильными устройствами в течение всего путешествия.



Технологии, отвечающие потребностям путешественника

Активные пенсионеры

- Динамическая визуализация: виртуальные туры по аэропорту до начала путешествия, ознакомление с процедурой регистрации, досмотра и миграционного контроля придадут уверенности пожилым пассажирам.
- Индивидуальные услуги здравоохранения: медицинские центры при аэропортах, предлагающие индивидуально подобранные услуги и медикаменты на основании биометрических данных, хранящихся на паспортах «Chip and Go».

Глобальные кланы

- Групповые интернет-форумы: Туристические провайдеры могут создать интернет-форумы с тем, чтобы путешественники смогли согласовать вопросы трансфера и совместного бронирования по более низкой цене.
- Натуральный обмен путевками: путешествие можно будет продать и купить как товар через этнические магазины и ассоциации, подобно картам пополнения баланса мобильных телефонов.

Иногородние сотрудники

- Гибкое управление путешествием позволит прибывшим в аэропорт раньше намеченного времени, вылететь более ранним рейсом в порядке живой очереди.
- Услуги связи 24/7: все доступные виды связи позволят работать в течение всего путешествия. Спектр услуг можно расширить благодаря партнерам. Например, купить продукты в пути и забрать их по прибытии в аэропорт назначения.

Ведущие топ-менеджеры

- Индивидуальные пакеты услуг: возможность предложить комбинированный перелет регулярным рейсом и частным самолетом, благодаря сотрудничеству с операторами бизнес-джетов.
- Все возможные технологии: имплантированные чипы и радио-маячки в одежде, позволяющие обеспечить безопасность VIP пассажиров.



amadeus

Your technology partner

Выводы

- Впервые анализ социальных, геополитических, экономических, потребительских и технологических тенденций позволил **реалистично представить будущее сектора авиаперевозок**
- Выявлены **четыре наиболее важные группы путешественников, которые способны трансформировать отрасль** в течение следующих 10 лет, определены их ключевые потребности и ответные предложения авиакомпаний.
- **«Гуманизация» – ключевое направление развития технологий**, которое сделает услуги более интуитивными и чуткими к потребностям путешественников



Благодарим вас за внимание



HenleyCentreHeadlightVision

amadeus
Your technology partner

**Будем рады ответить
на ваши вопросы**



Россия: цифры и факты.

- 9-ое место по расходам на путешествия в мировом рейтинге Всемирной Туристической Организации 2004 г.
- Значительное старение населения в период между 1959 и 1990 гг. - численность населения в возрасте 60 лет и старше удвоилась. К 2015 году группа населения старше 60 лет приблизительно на треть будет состоять из людей старше 75 лет. (По данным Федерального агентства по статистике)
- Рост числа выездов за границу с целью туризма - в 2006 г. на 14, 7% больше, чем в 2005 г. Популярные направления: Турция, Китай, Египет, Финляндия, Украина, Польша, Прибалтийские государства, страны Западной Европы и Северной Америки. (По данным Федеральной пограничной службы).
- 2-ое место в мире после США по объему принимаемых мигрантов. В основном из бывших республик СССР, преимущественно с Кавказа и Центральной Азии. (По данным Всемирного банка)
- Въезд в Россию иностранцев с целью туризма в 2006 г. вырос на 2%. Самые высокие показатели роста: Канада (74%), США (43,6%), Австралия (32,7%), Швейцария (28,6%), Япония (17,3%). (по данным Федеральной пограничной службы).
- Рост пассажиропотока на воздушном транспорте в 2006 г. - 9,2% (доклад министра транспорта И.Левитина – март 2007 г.)

