



Общие данные о компании и основных направлениях деятельности

ТАИС образован в 1991 году и с начала своей деятельности специализируется на создании автоматизированных систем на транспорте, ориентированных на непосредственное обслуживание населения.

Основными программными продуктами ТАИС являются системы резервирования и продажи билетов в авиации (Сирена-2.3) и на междугородных автобусных перевозках (Автовокзал-2), а также система регистрации пассажиров в аэропорту (Регина). ТАИС также разрабатывает сопутствующее программное обеспечение – текстовые и графические терминалы, средства организации сети передачи данных, интернет-приложения.

В настоящее время в сфере авиационных пассажирских перевозок в России, на Украине, в Белоруссии, Узбекистане, Киргизии и в Турции действуют в общей сложности 22 центра резервирования Сирена-2.3, в которых размещены ресурсы более 50 авиакомпаний. Среди крупнейших авиакомпаний – пользователей Сирены-2.3 - альянс Air Union (E3, E5, 7B, N3, 5M), авиакомпании Utair (P2), «Пулково» (FV), «Уральские авиалинии» (U6), «Башкирские авиалинии» (V9), «Кавминводываиа» (KV). За 11 месяцев 2005 года объем мест, реализованных из центров Сирена-2.3, составил 7,7 млн., что на 4,5% превысило прошлогодний показатель. Эта величина соответствует примерно $\frac{1}{2}$ суммарного объема регулярных внутренних перевозок, выполняемых отечественными авиакомпаниями.

В городах Якутск, Пермь, Киев (Жуляны) установлена и функционирует система регистрации Регина. В процессе внедрения эта система в аэропорту г. Красноярск.

Важным, хотя и не решающим направлением работ ТАИС является обеспечение продажи междугородных автобусных перевозок. С помощью системы «Автовокзал-2» Московский автовокзал отправляет ежегодно более 5 млн. пассажиров.

Имея в арсенале собственных разработок действующие системы продажи перевозок на разных видах транспорта, ТАИС вплотную подошел к решению задачи обеспечения интермодальных перевозок.



В последние годы ТАИС обратился к реализации комплексных решений для участников отечественного авиационного рынка – это авиационная распределительная система (АРС) СИРИН, которая была предложена агентскому сообществу в 2001 году, и информационный комплекс для авиакомпаний ИКАР.

Информационный комплекс для авиакомпаний ИКАР

Проект Икар

Новые технологии предполетного обслуживания пассажиров и в первую очередь безбумажная технология продажи перевозок требуют комплексного подхода к автоматизации коммерческой деятельности авиакомпаний на всех этапах обслуживания пассажира. Учитывая требования времени, ТАИС в 2005 году приступил к интеграции средств автоматизации для коммерческих служб авиакомпаний в рамках проекта ИКАР.

Информационный комплекс Икар включает следующие системы:

- систему резервирования (CRS) Сирена-2.3 (разработчик ТАИС);
- систему управления отправлениями (DCS) Регина (разработчик ТАИС);
- систему управления доходами (RMS) ProfitLine/Yield (разработчик Lufthansa Systems, www.lhsystems.com);
- систему управления лояльностью (CRM) Siebel (разработчик Siebel, www.siebel.com);
- систему учета выручки (RAS) СОФИ (разработчик ИАТВТ, Москва, www.iatvt.ru).

Первым заказчиком Икара в полнофункциональном варианте стал альянс авиакомпаний AirUnion, суммарный объем перевозок которого за 11 месяцев 2005 года превысил 2 млн. пассажиров (в части регулярных рейсов, переданных на реализацию через инвенторный центр альянса).

В соответствии с условиями договоров между ТАИС и Air Union в 2006 году ТАИС планирует закончить интеграцию всех систем, входящих в проект Икар.

Дистрибуция ресурсов авиакомпании с помощью Сирены-2.3

В настоящее время информационный комплекс Икар позволяет авиакомпаниям реализовать полный цикл продажи перевозок на основе бумажной технологии. При этом CRS Сирена-2.3, входящая в состав Икара, обеспечивает следующие каналы дистрибуции ресурсов мест авиакомпании:



- сеть агентов, использующих собственные терминалы Сирены-2.3;
- сеть агентов, использующих терминалы APC СИРИН (см. ниже);
- Интернет-сайт авиакомпании, имеющий прямой доступ к ее ресурсам;
- Интернет-сайты агентств, обеспечивающие доступ к ресурсам авиакомпании через APC СИРИН;
- сеть агентов, использующих терминалы отечественной APC Сирена-Трэвел;
- сеть агентов, использующих терминалы GDS AMADEUS, GALILEO, SABRE;
- собственные сети продаж авиакомпаний – интерлайн-партнеров, оснащенные терминалами их инвенторных систем.

Сирена-2.3 поддерживает с GDS как стандартный (AIRIMP), так и интерактивный (EDIFACT) уровни доступа. В настоящее время интерактивный уровень используется для взаимодействия с AMADEUS и GALILEO. В стадии тестирования интерактивный доступ из SABRE. Также Сирена-2.3 поддерживает двухсторонний обмен сообщениями AVS и SSM с другими системами резервирования.

ТАИС не только обеспечивает сопровождение программных средств Сирены-2.3, но и предоставляет много дополнительных услуг, упрощающих владельцам системы задачу информационного сопровождения и эксплуатации. В числе таких услуг можно назвать следующие:

- эксплуатация инвенторного шлюза 1М, выполняющего функции хаба по отношению ко всем центрам Сирена-2.3. С его помощью ТАИС осуществляет подключение инвенторных центров Сирена-2.3 к GDS и к инвенторным системам других авиакомпаний. При этом отпадает необходимость в прямых линках с инвенторной системой каждой авиакомпании – пользователем Сирены-2.3. Код 1М зарегистрирован в качестве PDP ТАИС в ИАТА;
- эксплуатация средств доступа в сеть передачи данных SITA с предоставлением всего спектра услуг, связанных с этой сетью, на основе договора ТАИС – SITA;
- обслуживание очередей сообщений о нештатных ситуациях, поступающих в процессе взаимодействия с другими системами резервирования. Анализ ситуаций и оказание помощи персоналу авиакомпаний в их ликвидации;
- сопровождение в центрах Сирена-2.3 нормативно-справочной информации, предоставляемой ТКП и ИАТА, а также мирового расписания, поставляемого для авиакомпаний на основе договора между ТАИС и OAG;
- передача информации о текущих изменениях расписания авиакомпаний – пользователей Сирены-2.3 в формате SSIM в другие системы резервирования и в OAG.



Система управления отправлениями пассажиров Регина

Система Регина разработана в соответствии с международными стандартами, поддерживает все протоколы взаимодействия с другими системами регистрации и резервирования и может функционировать как в хостовой, так и в локальной конфигурации.

В последние годы особенно в связи с внедрением технологии электронного билета система управления отправлениями становится важным инструментом коммерческой службы авиакомпании. Даже в рамках традиционной бумажной технологии в условиях интеграции с системой управления доходами специалистам авиакомпании необходима полная, достоверная и оперативная информация о фактически отправленных пассажирах. Такую информацию может предоставить только DCS.

Специалисты альянса AirUnion с помощью системы Регина предполагают в ближайшее время внедрить автоматизированную регистрацию пассажиров в большинстве аэропортов, из которых отправляются рейсы их авиакомпаний. Всего в маршрутной сети альянса насчитывается более 60 аэропортов. Система Регина, которая сразу была реализована в «хостовом» варианте с использованием системно-технических решений Силены-2.3, как нельзя лучше подходит для решения этой задачи.

В целях использования системы Регина в аэропортах, где применяется технология CUTE (Домодедово, Шереметьево, Пулково, Киев), ТАИС начал работы по интеграции своего продукта с CUTE SITA и UltraCUSE (Videocom).

Система учета выручки

На Российском авиарынке в основном используются отечественные системы учета выручки СОФИ Института автоматизации на воздушном транспорте и АЗИЯ фирмы ГиперСофт. Однако в общем случае в связи с тем, что потоки данных между системами этого типа и CRS достаточно хорошо формализованы, использование других систем учета выручки не представляет проблем.

Система управления доходами

ТАИС предлагает авиакомпаниям в составе комплекса Икар любую из систем управления доходами из линейки продуктов ProfitLine/Yield, разработанных Lufthansa Systems.

Младшим представителем этой линейки является система Rembrandt, с помощью которой авиакомпания может эффективно управлять провозными емкостями для каждого класса бронирования на прямых рейсах или на сегментах сложных маршрутов. Применение более сложных решений позволит авиакомпании решать задачи прогнозирования спроса и оптимизации на маршрутной сети в целом по принципу "Original/Destination".



Все необходимые данные для системы управления доходами предоставляют Сирена-2.3 и Регина. Задача оптимизации распределения квот мест для разных классов бронирования предполагает передачу данных по принципу «обратной связи», из ProfitLine/Yield в Сирену-2.3 после соответствующего анализа, произведенного системой управления доходами. Соответствующие доработки Сирены-2.3, включая экспорт данных в ProfitLine/Yield и импорт данных, оптимизирующих режимы продажи перевозок, будут выполнены в 1 квартале 2006 года.

Система управления лояльностью

В рамках проекта Икар ТАИС предлагает авиакомпаниям полную базу данных клиентов и сопутствующие программы управления лояльностью, которые поставяет компания Siebel, известный лидер среди производителей систем типа CRM.

Интеграция этой системы в рамках Икара заключается в следующем.

На основе информации о пассажирах, которая накапливается в Сирене-2.3, формируется и уточняется полная база данных клиентов авиакомпании. Операторы систем Сирена-2.3 и Регина получают доступ к профилю каждого клиента и в процессе диалога с клиентом могут предложить наиболее удобные и привлекательные для него условия перевозки.

Данная система позволит авиакомпании перейти от продажи перевозки как продукта к персональной работе с каждым клиентом, что соответствует современному пониманию эффективного ведения бизнеса.

Электронный тикетинг

ТАИС, отдавая себе отчет в том, что успешная коммерческая деятельность авиакомпаний в современных условиях невозможна без перехода к безбумажной технологии продажи перевозок, приступил к реализации электронного тикетинга в рамках проекта Икар.

В планах компании разработка сервера электронных билетов (ETS) и соответствующая доработка Сирены-2.3 и Регины в первом полугодии 2006 года. По завершении этих работ ТАИС сможет предложить авиакомпаниям полнофункциональный информационный комплекс Икар, обеспечивающий продажу электронных билетов собственной агентской сетью, через Интернет-сайт, а также готовый к наращиванию информационными связями с GDS и системами ETS интерлайн-партнеров.

АРС СИРИН

На основе центров Сирена-2.3 создана и в течение нескольких лет успешно функционирует авиационная распределительная система СИРИН.



АРС СИРИН объединяет более 5000 агентских рабочих мест и обслуживает около 70 авиакомпаний. АРС СИРИН имеет доступ как к ресурсам самих центров Сирена-2.3, так и к ресурсам авиакомпаний в системах Gabriel и Sabre на высоком (интерактивном) уровне. Общий объем бронирований агентами АРС СИРИН за 11 месяцев 2005 года составил около 4,5 млн.

Управление информационными ресурсами АРС осуществляется из единого вычислительного центра «Тарас», принадлежащего ООО КТЦ СИРИН.

Уникальным свойством АРС СИРИН является то, что участником этой системы может стать любой центр Сирена-2.3, «предоставив в общее распоряжение» собственную терминальную сеть и согласившись на общие условия продажи перевозок. Таким образом терминальная сеть СИРИНа составлена из терминальных сетей отдельных СИРИН-центров. Со своей стороны, КТЦ СИРИН с помощью центрального комплекса осуществляет информационное сопровождение СИРИН-центров, предоставляя в общее пользование расписание и тарифные базы перевозчиков – участников АРС.

В рамках развития распределительных функций АРС СИРИН ТАИС осуществляет интенсивное развитие подсистем «Тарифы» и «Тикетинг» Сирены-2.3.

Подсистема «Тарифы»

В настоящее время тарифная система Сирены-2.3 обеспечивает автоматическую тарификацию перевозок всех типов в соответствии с отраслевыми стандартами, гибкие справки по тарифам, правилам их применения и сборам аэропортов, расчет нормы бесплатного провоза багажа и стоимости сверхнормативного багажа, систему конвертации валют, а также другие функции.

КТЦ СИРИН осуществляет сопровождение информации по аэропортовым сборам и сборам перевозчиков, зарегистрированным в ЦРТ (ТКП) и ИАТА.

Уникальная система поиска оптимального тарифа с учетом реального наличия мест дает возможность агенту подобрать лучшую по цене сложную перевозку и оформить билеты с помощью минимального количества запросов к системе, а авиакомпаниям позволяет максимально быстро довести до агентов наиболее привлекательные тарифы.

Даже на не очень мощных компьютерах подсистема тарификации обеспечивает высокую производительность за счет уникальных технологий кэширования ранее использованных данных.

Графический интерфейс диспетчера позволяет легко манипулировать всеми объектами тарифной информации, причем изменения активизируются мгновенно, а система архивации позволяет легко узнать историю изменений тарифа или провести расчет тарифа за любую прошлую дату продажи.



В настоящий момент КТЦ СИРИН рассматривает возможность загружать в автоматическом режиме тарифную информацию зарубежных авиакомпаний из AIRFARE.

Подсистема «Тикетинг»

Система продажи билетов (тикетинга) Сирены-2.3 позволяет максимально ускорить процесс оформления стандартных перевозочных документов (СПД), сократить до минимума ошибки и неправомерные действия кассира, а также автоматизировать процедуры учета в авиакомпаниях и агентствах за счет сохранения в архиве всех операций с СПД. Оформление билетов на бланках авиакомпаний производится по правилам ИАТА либо ТКП по выбору перевозчика.

По итогам работы кассиру выдается финансовый отчет, который он должен распечатать и, приложив необходимые купоны, сдать в конце смены старшему кассиру. Архив системы тикетинга может быть экспортирован в виде файлов, отвечающих стандартам ССОД или DISH, и далее обработан любой промышленной, либо собственной системой учета выручки. Это позволяет компаниям и агентствам существенно сократить расходы на обработку полетных купонов.

Система резервирования может быть настроена таким образом, чтобы таймлит PNR не мог быть снят без сохранения в системе маски билета. Это простое решение дает возможность авиакомпании максимально упорядочить работу своих агентов без сложных организационных процедур.

В качестве устройства билетопечати может применяться любой Epson-совместимый матричный принтер, что дает возможность пользователю подобрать оптимальное для него по соотношению цена/качество оборудование. Система тикетинга позволяет автоматизировано оформлять как бланки ТАТ/ОРТАТ, так и т.н. «ручки», причем позиционирование информации на последних производится с точностью до долей миллиметра, а в случае нехватки свободного места может применяться вывод сжатым шрифтом.

Процедура автоматизации новых форм бланков авиакомпаний предельно упрощена благодаря тому, что специалисты ТАИС досконально изучили правила оформления СПД ИАТА и ТКП, после чего составили на их основе вопросники для авиакомпаний. Получив заявку на автоматизацию формы СПД и заполненный вопросник, специалисты ТАИС в сжатые сроки делают настройки, необходимые для заполнения очередного перевозочного документа.

К первому этапу реализации программных средств для электронного тикетинга (2 квартал 2006 г.) ТАИС также относит соответствующие доработки подсистемы «Тикетинг». Уже на этом этапе агенты всех СИРИН-центров получают возможность электронной продажи перевозок авиакомпаний, размещающих ресурсы в Сирене-2.3. Затем ТАИС планирует обеспечить доступ АРС СИРИН к ETS авиакомпаний, размещающих ресурсы в других системах (GABRIEL, SABRE и др.).



Коммерческие инициативы КТЦ СИРИН

После того как в число акционеров КТЦ СИРИН вошла инвестиционная группа «Дельта-Капитал», позиции АРС СИРИН на внутреннем рынке перевозок заметно усилились.

Среди коммерческих инициатив, с помощью которых КТЦ СИРИН активно продвигает АРС СИРИН, следует отметить проект бюджетных продаж через новые для отечественной авиации каналы дистрибуции ресурсов. К таким каналам относятся торговые сети, например, сеть продажи мобильных телефонов, сеть отделений «Почта России», филиалы банков и т.п. Такой путь позволит реально снизить издержки авиакомпаний на первом этапе обслуживания пассажиров.

В планах компании — внедрение новой сети продажи авиабилетов в январе — феврале 2006 года.

Другие продукты и решения

Все разработанные ТАИС приложения поддержаны соответствующими сетевыми и периферийными средствами, начиная от текстового терминала TEMUL98, имеющего несколько тысяч внедрений, и заканчивая современным графическим терминалом ТемулПро с технологией ТСАА, автоматически поддерживающей на каждом терминале последнюю версию программы.

Все управление системой со стороны диспетчерского персонала авиакомпаний ведется с помощью специальных графических терминалов, позволяющих эффективно организовать, упростить и ускорить работу диспетчеров.

На базе «движка» SIG23, разработанного ТАИС и обеспечивающего доступ к центрам Сирены-2.3, действуют более 10 сайтов авиакомпаний (Ютэйр, Уральские авиалинии, Красноярские авиалинии), и агентств, с помощью которых осуществляются прямые продажи из АРС СИРИН. Первый сайт на базе движка SIG23, осуществляющий на данный момент наибольшие интернет-продажи, принадлежит агентству «Трэвел-Сити» (www.avantix.ru).

Контактная информация

ЗАО ТАИС

Россия, 125836, Москва,
Ленинградский пр., 39А

Телефон: +7 (495) 725–09–01
Факс: +7 (495) 967–86–20

www.tais.ru