

# Implementacija IATA Fast Travel programa u zračnim lukama

---

Hrdas, Krešimir

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Transport and Traffic Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:119:538445>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-06-13**



*Repository / Repozitorij:*

[Faculty of Transport and Traffic Sciences -  
Institutional Repository](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI**

**Krešimir Hrdas**

**IMPLEMENTACIJA IATA FAST TRAVEL  
PROGRAMA U ZRAČNIM LUKAMA**

**ZAVRŠNI RAD**

**Zagreb, 2017.**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI**  
**ODBOR ZA ZAVRŠNI RAD**

Zagreb, 24. travnja 2017.

Zavod: Zavod za zračni promet

Predmet: Osnove tehnologije zračnog prometa

**ZAVRŠNI ZADATAK br. 4073**

Pristupnik: Krešimir Hrdas (0135228150)

Studij: Promet

Smjer: Zračni promet

Zadatak: **Implementacija IATA Fast Travel programa u zračnim lukama**

Opis zadatka:

U radu treba ukratko opisati ciljeve i potprograme (kronološki) IATA StB programa, objasniti i prikazati strategiju implementacije IATA Fast Travel Programa te ciljeve, viziju i povijesni razvoj IATA Fast Travel Programa. Zatim, u radu je potrebno analizirati značaj i prednosti projekata IATA Fast Travel Programa za unapređenje tehnoloških procesa prihvata i otpreme putnika i prtljage na aerodromima, istražiti i navesti status implementacije IATA Fast Travel Programa u Hrvatskoj i svijetu te identificirati najvažnije zapreke procesa implementacije IATA Fast Travel Programa.

Zadatak uručen pristupniku: 28. travnja 2017.

Mentor:

Predsjednik povjerenstva za

završni ispit:

---

doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Sveučilište u Zagrebu  
Fakultet prometnih znanosti

**ZAVRŠNI RAD**

**Implementacija IATA Fast Travel programa u zračnim lukama**  
**IATA Fast Travel Program Implementation at Airports**

Mentor: doc. dr. Ružica Škurla Babić

Student: Krešimir Hrdas

JMBAG: 0135228150

Zagreb, rujan 2017.

## ZAHVALA

Veliko hvala mojim profesorima, roditeljima, široj obitelji i prijateljima  
na nesebičnoj potpori u mojim studentskim danima.

Bilo je ponekad teško i naporno, ali uz  
pregršt truda i odricanja sav napor se isplatio.

Hvala što ste vjerovali u mene i u moje mogućnosti.

Posebno zahvaljujem mentorici doc. dr. Ružici Škurli Babić koja mi je pomogla pri izradi  
ovog završnog rada, krune mog studiranja!

## **SAŽETAK**

Zbog sve većeg rasta zračnog prijevoza putnika, povećava se mogućnost ljudske pogreške što rezultira nezadovoljstvom putnika. Ono što je u svakom obliku prijevoza vrlo bitno pa tako i u zračnom prometu, je zadovoljstvo korisnika usluge, odnosno putnika. S obzirom na napredak tehnologije koja okružuje ljude iz dana u dan, želja za napretkom u zrakoplovnom segmentu također se očekuje. Putnik je taj koji očekuje više, očekuje bolju uslugu koja će biti brza i dostupna te jednostavna. Vidljivo je da su brojne stavke u životu olakšane upravo tehnologijom pa zašto ne bio i zračni promet, odnosno korištenje usluge zračnog prometa. U ovom završnom radu opisan je IATA Fast Travel Program koji, osim što smanjuje mogućnost ljudske pogreške, smanjuje i vrijeme potrebno za otpremu putnika. Krajnji su cilj IATA Fast Travel Programa velike uštede za industriju zračnog prometa i putnike.

**KLJUČNE RIJEČI:** zračni prijevoznik; ukrajni token; putnici

## **SUMMARY**

Because of the increasing growth of passenger air transport, the possibility of a human error increases, resulting in passenger dissatisfaction. What is very important in any form of transport, so also in air traffic is the satisfaction of the users of the service, ie the passengers. Given the progress of technology that surrounds people day by day, the desire for progress in the aviation segment is also expected. The traveler is the one who expects more, expects a better service that will be quick and accessible and simple. It is evident that many items in life are facilitated by technology, so why not air traffic or the use of air traffic services. In this final work, IATA's Fast Travel Program is described, which, besides reducing the likelihood of human error, reduces the time needed to transport passengers. The ultimate goal of IATA is a fast-Travel program for large travelers for aircraft and passengers.

**KEYWORDS:** airline; boarding token; passengers

# SADRŽAJ

|   |    |
|---|----|
| SAŽETAK.....  | 1  |
| SUMMARY .....   | 1  |
| 1. UVOD .....   | 1  |
| 2. IATA StB PROGRAM.....  | 2  |
| 2.1. Airline products (Usluge u zračnom prijevozu) .....                                    | 2  |
| 2.2. Real time interaction (Interakcija u realnom vremenu).....                             | 3  |
| 2.3. Seamless & Hassle free (Bezbrizno putovanje) .....                                     | 3  |
| 3. STRATEGIJA IMPLEMENTACIJE FAST TRAVEL PROGRAMA.....                                      | 5  |
| 3.1. Kako IATA dodaje vrijednost industriji preko Fast Travel programa .....                | 5  |
| 3.2. Strategija angažmana sudionika .....   | 5  |
| 4. CILJEVI, VIZIJA I POVIJESNI PREGLED RAZVITKA IATA FAST TRAVEL<br>PROGRAMA .....          | 7  |
| 4.1. Početak razvoja samoposlužnih opcija .....   | 7  |
| 4.2. Utjecaji trendova na industriju .....  | 7  |
| 4.3. Mogućnosti razvoja u ostvarenju ciljeva .....  | 8  |
| 4.4. Vizija putničkog iskustva .....  | 8  |
| 5. PROJEKTI IATA FAST TRAVEL PROGRAMA.....  | 10 |
| 5.1. Check-in (prijava).....  | 11 |
| 5.2. Bags Ready-to-go (Torbe spremne za polazak).....                                       | 12 |
| 5.3. Document Check (Provjera dokumenata).....  | 13 |
| 5.4. Flight Re-Booking (Ponovna rezervacija leta) .....                                     | 14 |
| 5.5. Self – Boarding (Samostalan ukrcaj).....   | 16 |
| 5.6. Bag Recovery (Pronalaženje izgubljene prtljage) .....                                  | 17 |
| 6. STATUS IMPLEMENTACIJE IATA FAST TRAVEL PROGRAMA U REPUBLICI<br>HRVATSKOJ I SVIJETU ..... | 18 |
| 6.1. Strategija masovne implementacije .....  | 19 |
| 6.2. Rizici i izazovi .....   | 21 |
| 6.3. Status implementacije Fast Travel programa u Hrvatskoj.....                            | 22 |
| 7. ZAKLJUČAK .....  | 23 |
| LITERATURA.....   | 24 |
| Popis slika.....  | 25 |
| Popis tablica.....  | 25 |

## 1. UVOD

Međunarodno udruženje zračnih prijevoznika – IATA najvažnija je nevladina organizacija zračnog prometa. Osnovana je 1945.godine u Havani, Kuba, kao nasljednica istoimene organizacije, osnovane u Haagu 1919. godine. Cilj joj je bio pomoći u rješavanju problema koji su se pojavili zbog naglog povećanja civilnog zračnog prometa nakon završetka Drugog svjetskog rata. Glavno je sjedište organizacije u Montrealu, a u Europi ima ured u Ženevi te nekoliko regionalnih direkcija u Buenos Airesu, Rio de Janeiru, Nairobiju, Dakaru i Bangkoku te komoru za obračun u Londonu.

Glavni su zadaci ove organizacije promoviranje sigurnosti, redovitog i ekonomičnog prometa, unaprjeđenje zračnog prometa i proučavanje problema vezanih uz navedenu problematiku kao i utjecaj na razvoj mišljenja o suradnji svih tvrtki koje se izravno ili posredno bave međunarodnim zračnim prostorom te suradnja s ICAO-om i drugim međunarodnim organizacijama.

Svi zakoniti zrakoplovni prijevoznici koji su registrirani za obavljanje redovitog zračnog prometa mogu biti članovi IATA – e. IATA je vrlo važna organizacija jer je u mnogočemu doprinijela razvitku međunarodnog zrakoplovstva i tržišta usluga zračnog prijevoza, a njezini doprinosi od velike su važnosti i u funkcioniranju zračnog prometa u EU.

Rad se sastoji od nekoliko temeljnih dijelova. U uvodnome poglavlju opisan je IATA StB program s naglaskom na ciljeve Airline product (Usluge u zračnom prijevozu), Real time interaction (Interakcija u realnom vremenu) te Seamless & Hassle free (Bezbrizno putovanje). U trećem poglavlju opisana je strategija implementacije Fast Travel program s naglaskom na strategijsku implementaciju novih programa u cilju povećanja konkurentnosti i dodane vrijednosti. Četvrto poglavlje temelji se na ciljevima, viziji i povijesnom pregledu IATA Fast Travel programa. Peto poglavlje predstavlja detaljizaciju Fast Travel programa s projektima: Check-in (Prijava), Bags Ready to go (Torbe spremne za polazak), Documents Check (Provjera dokumenata), Flight Re-Booking (Ponovna rezervacija leta), Self-Boarding (samostalan ukrcaj) te Bag Recovery (Pronalaženje izgubljene prtljage). U šestom poglavlju opisan je status implementacije IATA Fast Travel programa u Republici Hrvatskoj i u svijetu. U zaključku su prikazani svi relevantni zaključci koji su doneseni tijekom izrade rada.



## **2. IATA StB PROGRAM**

Međunarodno udruženje zračnih prijevoznika – International Air Transport Association (IATA) pokrenula je sasvim novu inicijativu u zračnome prometu, a to je poslovati jednostavnije – Simplifying the Business (StB). Navedena je inicijativa globalnog karaktera, a u samu inicijativu uključeni su zrakoplovni prijevoznici, otpremnici kao i pružatelji usluga prihvata te otpreme i carina. Inicijativa je osmišljena na temelju dva cilja, a to su smanjenje troškova poslovanja te poboljšanje kvalitete usluge [1]. Simplifying the Business program započeo je 2004. godine te konstantno radi na novim idejama kako bi donijela što veći profit zračnim prijevoznicima a putnicima bolju uslugu prijevoza. U najnovijem izdanju White Paper-a (bijelog papira) iz 2016. godine predloženi su sljedeći ciljevi Airline products (usluge u zračnome prijevozu), Real time Interaction (interakcija u stvarnome vremenu), Seamless & Hassle free (bezbrižno putovanje). Potrebno je istaknuti kako se svaki od nabrojanih programa nalazi pod nadzorom StB Steering Grup-e, odnosno upravljačke grupe koja je zadužena za provođenje ciljeva s najboljom praksom [2].

### **2.1. Airline products (Usluge u zračnom prijevozu)**

Airline products, odnosno u direktnome prijevodu, usluge u zračnome prometu, podrazumijeva različite usluge zračnih prijevoznika. Glavna stavka ovog cilja je da već implementirane sustave „e-ticketing“-a i označavanje karata s bar kodom učine još jednostavnijim.

Upravo iz tog razloga navedeni se cilj sastoji od nekoliko programa, točnije New Distribution Capability (Nova mogućnost distribucije), One Order (Jedna narudžba) i Payments (Plaćanja) koji je tek u konceptualizaciji a trebao bi olakšati način plaćanja putovanja. Prvi program je u implementacijskoj fazi, a baziran je na XML programskome jeziku. Navedeni služi za razmjenu podataka kao i komunikaciju između zračnih prijevoznika te putničkih agencija. Sljedeći program je One Order (jedna narudžba) koji je u razvojnoj fazi. Isti je uveden kako bi se unaprijedilo korisničko iskustvo suradnjom između niskotarifnih i konvencionalnih zračnih prijevoznika tako što više neće biti potrebno raditi dvije zasebne rezervacije. Za putnika bi takav program značio pojednostavljenje rezervacije,

putničkim agencijama biti će lakše kreirati ponudu putovanja a zračni prijevoznici štede na smanjenoj papirologiji [2].

## **2.2. Real time interaction (Interakcija u realnom vremenu)**

Cilj je davanje krajnjim korisnicima pouzdane, točne i pravovremene informacije od strane operatera. Naime, danas u digitalnom dobu za očekivati je stabilnu društvenu komunikaciju. Točnije, ovdje je riječ o činjenici da svaki pojedinac želi imati mogućnost saznati određenu informaciju na vrijeme i uz minimalan napor. Jasno je da i u ovom segmentu veliku ulogu igra tehnologija koja pruža korisniku uvid u različite vijesti i događaje putem par klikova s mobilnog telefona, tableta ili računala. Slična je stavka i u zračnome prometu. Korisnik očekuje kako će sve informacije koje su potrebne moći dobiti na vrijeme. Kako bi se ispunila navedena očekivanja industrija zračnog prijevoza se mora pomaknuti iz svojih okvira i kontroliranih modela. Dakle, zaštićeni pristupni podaci moraju postati široko dostupni. Informacije koje se smatraju bitnima treba pravovaljano pustiti u opticaj. Kako bi se spomenuti cilj ostvario nužno je provesti sljedeće programe Travel Communications (Komunikacija tijekom putovanja) koji je u fazi istraživanja, njime se želi osigurati informiranost putnika s točnim informacijama o letu te Customer Contact Information (Informacije za korisnika) koji je u implementacijskoj fazi cilj je komunikacija zračnog prijevoznika s putnikom bilo kad i bilo gdje [2].

## **2.3. Seamless & Hassle free (Bezbrizno putovanje)**

Kako bi se ovaj cilj ostvarilo određeni su programi među kojima se ističu Fast Travel (Brzo putovanje) o kojem ćemo detaljnije u narednim poglavljima i Smart Security (Pametna sigurnost) koji su u završnoj fazi. Programom Smart security omogućuje da se putnika provede kroz sigurnosnu provjeru s minimalnim neugodnostima. Program Baggage XML (Prtljaga XML) je u fazi implementacije cilj joj je omogućiti identifikaciju prtljage pomoću deseteroznamenastog koda. Sljedeći programi su još u konceptualizaciji a to su Baggage (Prtljaga) želi se ostvariti praćenje prtljage u stvarnom vremenu , One Identity (Jedan identitet) želi se napraviti koncept gdje će se putnikovi osobni podaci provjeravati prije leta a na dan leta će se samo provjeriti da li je to taj putnik čiji su podaci provjereni. Passenger Process Optimization at Airports (Optimalizacija procesa putnika na aerodromima).

Navedeni programi će putniku omogućiti jednostavniju proceduru Check-in-a (prijave), predaje prtljage kao i jednostavniji prolazak sigurnosne provjere [2].

### **3. STRATEGIJA IMPLEMENTACIJE FAST TRAVEL PROGRAMA**

Današnje dinamično tržište pa tako i tržište zračnih prijevoznika zahtijeva od organizacija da razviju svoj prijedlog strategije na jednostavan i uvjerljiv način. Upravo iz tog razloga, potrebno je definirati strategiju kojom organizacija vodi i usmjerava svoje odluke u budućnosti kako bi stekli održivu konkurentnost.

#### **3.1. Kako IATA dodaje vrijednost industriji preko Fast Travel programa**

IATA organizacija u svakom od svojih projekata za cilj ima dodati vrijednost iznad svoje vlastite vrijednosti. Naime, dodatna se vrijednost fokusira na činjenicu da se sam položaj IATA-e u industriji poboljša, odnosno fokus je na olakšavanju standarda. Riječ je o stvaranju i upravljanju tehničkim, ali i procesnim standardima koji sadrže jednu ili više opcija. Opcije koje su ovdje uključene su rezolucija IATA-e, preporučene prakse IATA-e, IATA tehnički standardi koji podržavaju obje rezolucije te preporučene prakse, vodiči za implementaciju koji uključuju najbolje prakse za pomoć oko usklađenosti isporuke proizvoda te usluga.

Kako bi se ispunila vizija, treba ostvariti ciljeve koje je postavio upravni odbor. Tijekom životnog ciklusa programa, svaki će projekt biti ocijenjen i predložit će se odgovarajući kriteriji. Primjerice, neki projekti mogu zahtijevati izradu novog tehničkog standarda, dok drugi mogu jednostavno zahtijevati izmjene postojećeg. Osim toga, neki projekti mogu zahtijevati da se postojeće odluke preispitaju i potencijalno izmijene. Takva će analiza biti dio opsega radne grupe Fast Travel [3].

#### **3.2. Strategija angažmana sudionika**

Postoji nekoliko ključnih sudionika za Fast Travel program, a oni su:

- Zračni prijevoznici
- Zračne luke
- Dobavljači industrije
- Regulatorne agencije
- Alijanse zračnih prijevoznika

Zračni prijevoznici predstavljaju ključne sudionike za Fast Travel program s obzirom da su navedeni više nego nužni u procesu Fast Travel, naročito u pogledu standarda te implementacije. Zračne luke također predstavljaju ključne sudionike, a njihova je zadaća olakšavanje implementacije Fast Travel zbog infrastrukture koju implementiraju kako bi podržale spomenuti projekt.

Sljedeći sudionici su dobavljači industrije. Riječ je poglavito o pružateljima IT usluga koji su strateški uključeni u program kako bi omogućili razvijanje rješenja za podršku programu. Sudionici su i regulatorne agencije. Naime, neki lokalni propisi uvelike utječu na projekte Fast Travel, ali i na njihovu moguću primjenu. Od iznimne je važnosti trajno procijeniti navedena ograničenja te angažirati lokalne regulatore kako bi se provela olakšana implementacija Fast Travel te kako bi se uskladili svi propisi koji utječu na projekte. Posljednju stavku čine alijanse zračnih prijevoznika. U fazi masovne implementacije alijanse su ključne kako bi se uz vodeće prijevoznike u alijansama uključili i manje profitni zračni prijevoznici s ciljem globalnog proširenja Fast Travel - a.

Radna skupina Fast Travel okuplja vodeće zainteresirane strane u programu i podržava angažman ključnih zrakoplovnih tvrtki i zračnih luka za razvoj proizvoda, standarda i prikazivanje inicijativa. Ovi zračni prijevoznici i zračne luke također su uključeni u studije programa u svrhu napretka industrije.

Na temelju StB metodologije, Fast Travel Team koordinira s IATA regionalnim i državnim uredima kako bi mobilizirao i angažirao lokalne sudionike na mjesečnoj osnovi identificiranoj za svaku zrakoplovnu tvrtku. Također su organizirane redovite kampanje (putem posjeta, telefonskih poziva ili e-poruka) kako bi se postigli specifični ciljevi. Kako bi podržao ovaj program provedbe i posebno se usmjerio na tržište u nastajanju, Fast Travel Team provodi niz regionalnih radionica. Takve radionice nastoje okupiti lokalne sudionike iz određene regije i pružiti informacije o provedbi te pružiti potporu regiji na svakom projektu.

Postoji i tzv. StB Matchmaker platforma koja je posvećena industriji zračnog prijevoza. StB Matchmaker alat je zajednice koji omogućuje zračnim prijevoznicima i zračnim lukama upravljanje, zakazivanje i izvještavanje o statusu implementacije širom svijeta koji se odnosi na IATA Simplifying the Business program (Poslovati jednostavnije). Modul Fast Travel platforme razvijen je 2011. godine i sada se koristi za praćenje globalne usporedbe brzog putovanja i pružanje platforme za samostalni angažman sudionika [3].

## **4. CILJEVI, VIZIJA I POVIJESNI PREGLED RAZVITKA IATA FAST TRAVEL PROGRAMA**

### **4.1. Početak razvoja samoposlužnih opcija**

Opcije samoposluživanja uvedene su još devedesetih godina, a prvenstveno na području check-ina. Ono što je u početku bila usluga samo za poslovne, odnosno česte putnike, uskoro se proširila na područje usluge koja je postala dostupna svim putnicima. Na ovaj su način izravno smanjenji troškovi za zrakoplovne tvrtke, ali i potrebu za osiguranjem viših razina usluge. Korisnicima je smanjeno vrijeme čekanja prilikom prijave.

Internet revolucija, ojačana poboljšanjima mobilne tehnologije, omogućila je platformu čiji je cilj pokrenuti cijeli niz usluga koje će putnicima pojednostaviti putovanje. Na taj način daje se do znanja da je kupac, odnosno u ovom slučaju putnik, u središtu pozornosti. U isto vrijeme, javnost je postala svjesna korisnosti tehnologije koja je mogla učiniti dosta toga u segmentu olakšavanja svakodnevnog života. Sukladno tome, putnici danas očekuju da imaju pod kontrolom više segmenata samog putovanja iz razloga što vide realnu dodanu vrijednost samoposlužnih opcija, osobito kod brzine, udobnosti i kontrole vlastitog putovanja.

Zračne luke su prema tome suočene s povećanim pritiskom, kako od zrakoplovnih tvrtki tako i od putnika, radi pružanja besprijekorne usluge putovanja koja je postala stvarnost modernog zrakoplovstva. Zračne luke prepoznaju potrebu za rješavanjem ove promjene s naglaskom na pružanje fleksibilnih infrastruktura za zadovoljavanje zahtjeva njihovih putnika.

### **4.2. Utjecaji trendova na industriju**

Trend industrije pokazao je da putnici preferiraju povećanu uporabu samoposluživanja i to ne samo na Check-in-u. Putnici sve više zahtijevaju druge samoposlužne opcije tijekom cijelog putovanja. Ovaj trend rezultira putnicima koji sve manje i manje dolaze u kontakt s agentima na uobičajen način i da radije koriste samoposlužne usluge.

Ljudska interakcija dramatično se smanjuje čak i u onim elementima u kojima se zahtijeva zakonodavstvo kao što je primjerice primitak prtljage i vizualna provjera putovnica, viza ili drugih putnih isprava. Smanjenjem interakcije putnika s agentima, odnosno zaposlenicima, dolazi se do kraćih vremenskih procesa prilikom obavljanja papirologije, manjeg reda čekanja i uštede vremena. Potrebno je naglasiti da je rezultat manji broj putnika

koji će trebati direktan kontakt s zaposlenikom, u ovom poglavlju agentom, koji će za putnika moći odvojiti vrijeme i kvalitetno mu pružiti traženu informaciju. Vidljivo je da implementacija programa Fast Travel ne samo da donosi rasterećenje putnicima, nego i zaposlenicima kako bi svoj posao mogli kvalitetnije obavljati.

Posljedica ove promjene je da je tradicionalni check-in lobi postao neučinkovit. Događa se promjena u procesu, sa relativno statičnih linija putnika na dinamičan jedinstven proces niza odvojenih potprocesa (obrada prtljage i dokumentacijske provjere) koji rezultira infrastrukturom koja je podoptimalna i koja je u suprotnosti s tradicionalnim dizajnom zračne luke.

### **4.3. Mogućnosti razvoja u ostvarenju ciljeva**

U ranim danima samoposluživanja, zračni prijevoznici su vidjeli samoposluživanje kao vodeću uslugu koja će ih izdici nad konkurencijom. Industrija je tokom godina napredovala do faze u kojem su osnovne opcije samoposluživanja smatrane osnovom za sve prijevoznike koji žele ponuditi nešto više svojim putnicima. Posljedično uzimajući u obzir trend sve većeg samoposluživanja postoji prilika za poticanje masovne tržišne moći (npr. 80% putnika koji koriste samoposluživanje) i transformaciju korisničke usluge na razini industrije te kao izravna posljedica, smanjenje nepotrebnih troškova.

Dokazi razvijenog tržišta pokazuju da je samoposluživanje brzo postalo proces izbora za putnike u mnogim koracima u ukupnom putničkom procesu. Zračnim prijevoznicima se nudi izbor, ali većina se bavi upravo samoposluživanjem zbog izravnih putničkih prednosti navedenih u nastavku. Za razvijena tržišta, primjerice u SAD-u, mnoge zračne tvrtke sada uslužuju 90% klijenata samoposluživanjem za prijavu pomoću kombinacije kanala za isporuku, uključujući automatizirani check-in, kioske, web i mobitel. Na taj način vidljivo je koliko jedan program može pozitivno djelovati na stanje u usavršavanju strategije putovanja [3].

### **4.4. Vizija putničkog iskustva**

Program je na početku bio stvoren sa svrhom ispunjavanja nekoliko ciljeva. Prvi od njih bio je pružanje niza samopolužnih opcija kako bi se udovoljilo rastućim zahtjevima putnika. Drugi cilj bio je smanjenje troškova industrije, a treći poboljšanje učinkovitosti infrastrukture zračnih luka kao i poboljšanje razine usluge. Vizija ovog projekta modificirana je još 2009.

godine, i to kako bi bila u skladu s ciljevima koji su bili potvrđeni od strane upravnog odbora. Cilj, odnosno vizija je da do 2020. godine 80% putnika u svijetu bude ponuđeno sa samoposlužnim uslugama koje će im pružiti bolje pogodnosti kroz njihovo putovanje i smanjiti redove čekanja.

IATA je organizacija koja stavlja sve veći udio svojih resursa u aktivnosti trgovinskih udruženja. Također, ista je promijenila osnove samofinanciranja. Veliki dio financiranja udruge sada se obavlja putem marketinga proizvoda i usluga članovima zrakoplovnih prijevoznika, ostalih zrakoplovnih tvrtki kao i u sektoru putovanja, prijevoza i turizma. Kao rezultat toga, zračni prijevoznici mogu pristupiti širem spektru profesionalnih usluga. IATA ima veću fleksibilnost u načinu na koji se približava svojim zadaćama, a preostalo je posvećeno načelima neprofitnih operacija.

Iako je raspon projekata obuhvaćen u Fast Travel-u ograničen na ona putničko procesna područja koja kontroliraju zračni prijevoznici, bilo je očito da se i druga područja u procesu prihvata i otpreme putnika trebaju rješavati kako bi se putnicima pružila prijevozna usluga na visokom nivou. IATA je 2009. godine definirala Putničko iskustvo prihvata i otpreme putnika od početka do kraja u 14 koraka. U sklopu ovog putničkog iskustva su tri programa Fast Travel (Brzo putovanje), Passenger Facilitation (Facilitacija putnika) i Smart security (Pametna sigurnost) koja će pokriti, od početka do kraja, proces prihvata i otpreme putnika te osigurati putnicima brzo, dosljedno i sigurno putničko iskustvo putem:

- Optimizacije i povezivanja poslovnih procesa između zrakoplovnih tvrtki, zračnih luka i vlada,
- Usklađivanja procesa kroz nove koncepte, tehnologije i automatizaciju,
- Postizanja regulacijskih procesa tijekom putovanja [3].



## 5. PROJEKTI IATA FAST TRAVEL PROGRAMA

Upravni odbor IATA-e identificirao je trend i mogućnost globalnog samposluživanja, prepoznao izazove i zaključio da ostvarivanje profita od zračne industrije iziskuje koordinaciju unutar industrije. Slijedom toga, odbor je obvezao IATA-u da provede program od šest projekata koji će pokriti područja putovanja putnika u zračnoj luci kojima upravljaju zračni prijevoznici ili zračne luke. Stvaranjem ujednačenih standarda i preporučenih praksi IATA olakšava usvajanje ovih projekata u industriji, to znači bolje iskustvo za putnika.

Šest područja obuhvaćenih Programom Fast Travel (slika 1.) su:

- Check-In (Prijava)
- Bags Ready to Go (Torbe spremne za polazak)
- Document Check (Provjera dokumenata)
- Flight Re-Booking (Ponovna rezervacija leta)
- Self-Boarding (Samostalno ukrcavanje)
- Bags Recovery (Pronalaženje izgubljene prtljage) [3].



Slika 1. Šest projekata IATA programa Fast Travel

Izvor: [3]

Na slici 1. je prikazano šest projekata IATA programa Fast Travel. Pojmovno određenje svakog programa jasno je označeno prije navedene slike s prijevodom. Također, na slici 1. prikazana je moguća ušteda provođenjem svakog pojedinačnog projekta. Iz tog razloga vidljivo je kako projekti samoposluživanja mogu donijeti vrlo veliku uštedu. Tako primjerice samo projektom Check-In usluge moguća je ušteda u iznosu od 2.436 milijuna američkih dolara. Ukupna ušteda koja bi se ostvarila implementacijom svih navedenih projekata iznosi 2.136 milijardi američkih dolara.

### 5.1. Check-in (prijava)

Jedan od problema koji se pojavljuje je problem čekanja u redovima kako bi se došile formalnosti prijave. Naime, putnici su ti koji žele svoje putovanje uvijek imati pod kontrolom te, ukoliko je moguće, izbjeci dugačke redove i sami odabrati svoja sjedala. Rješenje za navedeni problem je dopuštanje putnicima da samostalno provode prijavu i zaprimanje ukrcajne propusnice za vlastito putovanje i to putem samoposlužnih kanala poput weba, kioska, mobilnog telefona ili pak automatske prijave. Na taj način se izbjegava čekanje u dugačkim redovima i ostvaruje veću kontrolu nad putovanjem. Navedeni projekt omogućuje određene prednosti koje su radi preglednosti prikazane u sljedećoj tablici 1.

Tablica 1. Pogodnosti za projekt Check-In

| <b>Pogodnosti za</b>  |  |   |
|---|--|---|
| <b>Zračnog prijevoznika</b>   | <b>Zračnu luku</b>   | <b>Putnike</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Niži operativni troškovi,</li> <li>❖ Odlazak zrakoplova na vrijeme,</li> <li>❖ Izravan kontakt s putnicima,</li> <li>❖ Dodatna mogućnost prodaje prilikom prijave (web)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Niži operativni troškovi,</li> <li>❖ Bolje iskorištavanje postojeće fizičke infrastrukture,</li> <li>❖ Mogućnost rasta maloprodajnih prihoda,</li> <li>❖ Smanjuju se gužve što dovodi do smanjenja sigurnosnih prijetnji</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nema redova u zračnoj luci</li> <li>❖ Više kontrole</li> <li>❖ Više mogućnosti,</li> <li>❖ Fleksibilnost i komunikacija kanala za izvršavanje formalnosti prijave</li> </ul> |

Pogodnosti koje se ostvaruju utječu na sve, od zračnog prijevoznika preko zračne luke sve do putnika. Jasno je da je za zračnog prijevoznika najpovoljnija pogodnost ona koja omogućuje najniže operativne troškove, baš kao i za zračnu luku. Najveća prednost za putnika ostvaruje se u smanjenju čekanja kao i u ostvarenju više mogućnosti i opcija prilikom pogodnosti projekta Check-in.

Da bi se proveo projekt Check-In, zrakoplovni prijevoznik morao je provesti samoposlužnu Check-In (Prijavu) na lokaciji koristeći barem jedan od sljedeća četiri kanala:

- Automatska prijava,
- Kiosk,
- Web mreža,
- Mobilni telefon [3].

## **5.2. Bags Ready-to-go (Torbe spremne za polazak)**

Samoposlužni Check - in masovno je ponuđena putnicima od strane zrakoplovnih prijevoznika. Suprotno tome prijava prtljage predstavlja i dalje vrlo zahtjevan i težak proces. Putnici su ti koji se prijavljuju putem samoposlužnog kanala, no oni i dalje moraju stajati u redovima samo kako bi predali svoju prtljagu. Problem se riješio tako što putnici sami kod kuće ispisuju prtljažne oznake i stavljaju na prtljagu. Takva prtljaga se odlaže na mjesto koje je predviđeno samo i isključivo za takvu prtljagu. Pogodnosti ovog projekta iskazane su u sljedećoj tablici, tablici br. 2.

Tablica 2. Pogodnosti za projekt Bags Ready-to-go

| Pogodnosti za   |   |   |
|---|---|---|
| Zračnog prijevoznika  | Zračnu luku   | Putnike   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Niži operativni troškovi,</li> <li>❖ Odlazak zrakoplova na vrijeme,</li> <li>❖ Maksimiziranje povećanja propozicije vrijednosti samoposlužne usluge</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Smanjenje operativnih troškova,</li> <li>❖ Bolje iskorištavanje postojeće fizičke infrastrukture,</li> <li>❖ Mogućnost rasta maloprodajnih prihoda</li> <li>❖ Smanjuju se gužve što dovodi do smanjenja sigurnosnih prijetnji</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nema redova u zračnoj luci,</li> <li>❖ Više kontrole</li> <li>❖ Više opcija,</li> <li>❖ Fleksibilnost i kombinacija kanala za izvršavanje formalnosti prijavljivanja putnika i prtljage</li> </ul> |

Da bi se proveo projekt Bags Ready-to-go, zračni prijevoznik mora implementirati samostalno označavanje prtljage i mjesto zapreme za prtljagu koju putnici samostalno označuju. Ovaj proces može se izvršiti odvojeno (u dva koraka) ili istovremeno (jedan korak).

Samostalno označavanje pruža putnicima mogućnost da samostalno ispisuju i stave prtljažne privjeske na svoju prtljagu.

Označavanje prtljage može se izvršiti putem:

- kioska za univerzalnu ili primijenjenu upotrebu,
- samostalnog ispisa prtljažnih privjesaka kod kuće,
- korištenja elektroničke oznake koja se može ponovno upotrijebiti [3].

### 5.3. Document Check (Provjera dokumenata)

Dok se kanali za samoposlužne prijave masovno nude putnicima od strane zrakoplovnih prijevoznika, provjera putnih isprava ostaje težak proces. Putnici kojima se trebaju provjeriti putni dokumenti nisu u potpunosti ispunili uvjete za samoposluživanje i moraju stajati u redu kako bi potvrdili svoje dokumente. Zrakoplovni prijevoznici kažnjavaju se velikom kaznom ukoliko dokumenti nisu pravilno provjereni.

Problem se rješava na način da se putnicima ponudi mogućnost da samostalno skeniraju svoje putne dokumente kao što su putovnica, osobna iskaznica, vozačka dozvola itd., te da automatski provjere jesu li podaci putnih dokumenata usklađeni s odredišnim ili tranzitnim zahtjevima. U tablici 3. prikazane su pogodnosti projekta Document Check.

Tablica 3. Pogodnosti za projekt Document Check

| <b>Pogodnosti za</b>   |   |  |
|--|---|--|
| <b>Zračnog prijevoznika</b>  | <b>Zračnu luku</b>  | <b>Putnika</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Niži operativni troškovi,</li> <li>❖ Smanjenje troškova vezanih za nepoželjne putnike</li> <li>❖ Smanjenje kašnjenja u polasku unatoč opsežne provjere dokumenata za vrijeme ukrcavanja</li> <li>❖ Maksimiziranje povećanja propozicije vrijednosti samposlužne usluge</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Niži operativni troškovi</li> <li>❖ Bolje iskorištavanje postojeće fizičke infrastrukture,</li> <li>❖ Mogućnost rasta maloprodajnih prihoda,</li> <li>❖ Smanjuju se gužve što dovodi do smanjenja sigurnosnih prijetnji</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nema redova u zračnoj luci,</li> <li>❖ Više kontrole</li> <li>❖ Više mogućnosti,</li> <li>❖ Smanjeni rizik uskraćenog ukrcaja ili da vas se proglasi nepoželjnim putnikom na odredištu</li> </ul> |

Da bi se proveo projekt Document Check, zračni prijevoznik mora putnicima ponuditi mogućnost prikupljanja putnih dokumenata (npr. putovnice, vize, osobne iskaznice, vozačke dozvole itd.) i automatsku provjeru kako bi se utvrdilo jesu li podaci u putnim dokumentima dovoljni za ispunjavanje odredišnih ili tranzitnih zahtjeva [3].

#### **5.4. Flight Re-Booking (Ponovna rezervacija leta)**

U slučaju poremećaja, bilo da se otkazuje let ili da se radi o kašnjenju, putnici moraju stajati u dugim redovima u zračnoj luci kako bi se ponovno smjestili i ponovno rezervirali drugi let. Rezultat je veliki broj nezadovoljnih putnika kojima navedena situacija predstavlja dodatni stres. Nadalje, nastaju i dodatni veliki troškovi za operatore.

U slučaju poremećaja, zračni prijevoznik pruža putnicima mogućnost proaktivne ponovne rezervacije te putnici dobivaju i nove mogućnosti rezervacije ili ukrcaja putem samoposlužnog kanala (kiosk / web / mobitel). U tablici 4. prikazane su pogodnosti projekta Flight Re-Booking.

Tablica 4. Pogodnosti za projekt Flight Re-Booking

| <b>Pogodnosti za</b>   |   |   |
|--|---|---|
| Zračnog prijevoznika   | Zračnu luku   | Putnike   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Niži operativni troškovi (nekretnine, osoblje, postupak bilježenja,...),</li> <li>❖ Smanjeni troškovi smještaja i naknade putnicima,</li> <li>❖ Povećana vjernost putnika,</li> <li>❖ Bolja otprema putnika i bolje pružanje usluge</li> <li>❖ Maksimiziranje povećanja propozicije vrijednosti samoposlužne usluge,</li> <li>❖ Povećanje kapaciteta</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Niži operativni troškovi,</li> <li>❖ Bolje iskorištavanje postojeće fizičke infrastrukture,</li> <li>❖ Mogućnost rasta maloprodajnih prihoda,</li> <li>❖ Bolje upravljanje u slučaju otkazivanja leta,</li> <li>❖ Smanjuju se gužve što dovodi do smanjenja sigurnosnih prijetnji</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nema redova za transferne putnike,</li> <li>❖ Bolja isporuka usluge za složene situacije,</li> <li>❖ Bolja udobnost za putnika, smanjeni stres,</li> <li>❖ Dosljedna isporuka usluga,</li> <li>❖ Samoposlužna kupnja kod jednog zaustavljanja</li> </ul> |

Da bi se proveo projekt Flight Re-Booking, u slučaju prekida odnosno otkazivanja ili kašnjenja, zračni prijevoznik mora ponuditi putniku mogućnost proaktivne ponovne rezervacije i nove mogućnosti rezerviranja preko ukrcajnog tokena putem samoposlužnog kanala (kiosk / web / mobitel). Broj putnika koji zatraži ovu uslugu ne mora biti stopostotan, no određeni broj je nužan kako bi se projekt mogao provesti [3].

## 5.5. Self – Boarding (Samostalan ukrcaj)

Zračni prijevoznici pokušavaju minimalizirati vrijeme prihvata i otpreme zrakoplova i smanjiti operativne troškove pri ukrcajanju za uskotrupne i širokotrupne zrakoplove. Putnici stoje u dugim redovima kako bi se ukrcali u zrakoplov što je rezultiralo nezadovoljstvom i potencijalnim kašnjenjem zrakoplova u odlasku. Kao rješenje putnicima se nudi mogućnost da samostalno skeniraju svoje ukrcajne tokene kod gate-a kako bi dobili dopuštenje za ulaz u zrakoplov. U tablici 5. prikazane su pogodnosti projekta Self – Boarding.

Tablica 5. Pogodnosti za projekt Self – Boarding

| Prednosti za  |   |   |
|---|---|---|
| Zračne prijevoznike   | Zračne luke   | Putnike   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Niži operativni troškovi,</li><li>❖ Kraće vrijeme ukrcajanja u zrakoplov,</li><li>❖ Posvećena je pažnja putnicima koji zahtijevaju dodatnu pomoć za vrijeme ukrcaja,</li><li>❖ Učinkovitija upotreba stručnosti i vremena agenta na vratima,</li><li>❖ Poboljšana je ukupna učinkovitost ukrcajnog procesa,</li><li>❖ Smanjeno je vrijeme prihvata i otpreme zrakoplova</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Smanjenje operativnih troškova,</li><li>❖ Bolje iskorištavanje postojeće fizičke infrastrukture,</li><li>❖ Bolje upravljanje u slučaju otkazivanja leta,</li><li>❖ Mogućnost rasta maloprodajnih prihoda,</li><li>❖ Smanjuju se gužve što dovodi do smanjenja sigurnosnih prijetnji</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Smanjeni redovi na ukrcajnom gate-u,</li><li>❖ Brži ulazak u zrakoplov,</li><li>❖ Dosljedno pružanje usluga,</li><li>❖ Bolje usluge za putnike koji zahtijevaju dodatnu pozornost,</li><li>❖ Samoposlužna kupnja kod jednog zaustavljanja</li></ul> |

Da bi se proveo projekt Self – Boarding, zračni prijevoznik mora autoriziranim putnicima dati mogućnost da samostalno skeniraju svoj ukrcajni token kod gate-a za ulazak u zrakoplov kako bi dobili dopuštenje za ulazak u isti. Nije potrebno da svi putnici na istom letu prate ovaj proces [3].

## 5.6. Bag Recovery (Pronalaženje izgubljene prtljage)

Izgubljena prtljaga veliki je faktor stresa za putnika, a stajanje u dugim redovima kako bi se dobila informacija i ispunilo izvješće o traganju za nestalom prtljagom može biti još stresnije. Traganje za nestalom prtljagom skupo košta zračnog prijevoznika. Problem se rješava proaktivnom komunikacijom s putnicima što omogućuje izbjegavanje čekanja prtljage kod mjesta za prikupljanje prtljage u određenoj zračnoj luci (da bi se na kraju ispostavilo da je nema). U slučaju da nema prtljage, putnicima se omogućuje da prijave svoju nestalu prtljagu koristeći kanal samposlužnih usluga, umjesto čekanja u redu za šalterom za prtljagu. U tablici 6. prikazane su pogodnosti projekta Bag Recovery.

Tablica 6. Pogodnosti za projekt Bag Recovery

| Pogodnosti za   |   |  |
|---|---|--|
| Zračnog prijevoznika  | Zračnu luku   | Putnika  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Smanjeni operativni troškovi,</li><li>❖ Smanjeno vrijeme u kojem agent upravlja (zračna luka i kontakt centar),</li><li>❖ Učinkovitija upotreba stručnosti i vremena agenta za prikupljanje prtljage,</li><li>❖ Poboljšana sveukupna efikasnost mjesta za preuzimanje prtljage,</li><li>❖ Smanjenje troškova vraćanja izgubljene prtljage</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Manji operativni troškovi,</li><li>❖ Bolje iskorištavanje postojeće fizičke infrastrukture,</li><li>❖ Smanjuju se gužve što dovodi do smanjenja sigurnosnih prijetnji</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Veća udobnost za putnike, smanjuje se stres unatoč nedostatku informacija,</li><li>❖ Nema redova na mjestu preuzimanja prtljage,</li><li>❖ Dosljedno pružanje usluga,</li><li>❖ Bolje usluge za putnike koji zahtijevaju dodatnu pozornost,</li><li>❖ Samoposlužna kupnja kod jednog zaustavljanja</li></ul> |

Da bi se proveo projekt vraćanja prtljage, zračni prijevoznik mora ponuditi putnicima mogućnost da prijave nestalu prtljagu preko samoposlužnih kanala (kiosk / web / mobitel) [3].



## 6. STATUS IMPLEMENTACIJE IATA FAST TRAVEL PROGRAMA U REPUBLICI HRVATSKOJ I SVIJETU

U 2012. godini program Fast Travel ušao je u vrlo važnu fazu. Za sljedeći četverogodišnji ciklus program je stupio u masovnu fazu implementacije. Tim za projekt Fast Travel razvio je putokaz za Fast Travel između 2012. i 2020. godine, kada program donosi viziju s prekretnicom za 2016. godinu kako bi se pregledao napredak prema realizaciji vizije. Da bi se godišnji ciljevi uskladili s vizijom programa, predlaže se korištenje mjernih opterećenja globalne sposobnosti za praćenje napretka programa od 2013. godine pa nadalje.

Cilj programa Fast Travel bio je dosegnuti prag penetracije od 40% putnika u svijetu do 2016. godine. Tim za program Fast Travel procjenjuje da će ovaj prag omogućiti prirodan i stabilan rast industrije te da bi se ostalih 40% postiglo do 2020. godine [3]. U tablici 7. prikazani su ključni koraci programa i predloženi ciljevi za Fast Travel.

Tablica 7. Ključni koraci programa i predloženi ciljevi za Fast Travel

Izvor: [3]

|                        |           | Ključne prekretnice projekta   | Ciljevi odbora   |
|------------------------|-----------|--|--|
| Masovna implementacija | 2015-2020 | Program je stabilnog stanja u 2016. godini, prirodni će rast dosegnuti 80% penetracijske sposobnosti                       |  |
|                        | 2015      | Globalna masovna implementacija<br>Cilj sposobnosti prodora od 50%   | 35%  |
|                        | 2014      | Globalna implementacija vodećih prijevoznika<br>Uključivanje tržišne mobilizacije  | 27%  |
|                        | 2013      | Globalna implementacija vodećih prijevoznika<br>Uključivanje tržišne mobilizacije  | 20%  |
|                        | 2012      | Početak faze masovne implementacije s 100 zračnih prijevoznika koji ispunjavaju uvjete Fast Travel-a / parova zračnih luka | 100 zračnih prijevoznika / parova zračnih luka koji ispunjavaju uvjete Fast Travel-a           |
| Prikaz slučaja         | 2011      | Prikaz slučaja Fast travel<br>Poslovni slučaj V2 uključivao je ponovnu rezervaciju leta                                    | 5 lokacija s implementiranim svim projektima Fast Travel od strane jednog zračnog prijevoznika |
|                        | 2010      | Razvoj vodiča za implementaciju  | 60 implementacija brzog putovanja  |
| Definicija projekta    | 2009      | Standardni razvoj RP<br>1701 d, f, j, k, m   | 10 kompanija koje nude BRG, SBG, BRG 75 CUSS APT sa skeniranjem dokumenata                     |
|                        | 2008      | 18 pilota<br>Su razvila poslovne slučajeve   | 18 pilota je završilo Poslovni slučaj  |
|                        | 2007      | Upravni odbor odobrio je Fast Travel kao dio projekta Simplifying the Business   | Provjera valjanosti  |

## 6.1. Strategija masovne implementacije

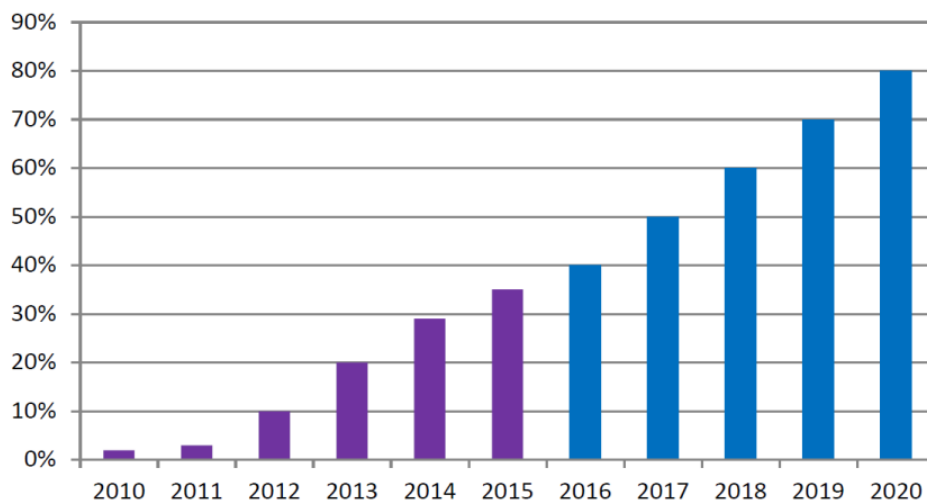
Godine 2012. cilj odbora bio je da 100 zračnih luka bude članovima programa Fast Travel. Ono što je vrlo bitno jest činjenica da je ta godina završena sa ukupno 114 kompatibilnih parova zračnih luka, što u konačnici predstavlja gotovo 10,65% svjetskog prometa. Da bi zračne luke bile kompatibilan par moraju obavezno imati implementirane sljedeće projekte Check – in, Bags ready to go, Flight Re – Booking te bilo koje od preostalih kao što su Document Check ili Selfboarding ili Bag Recovery. Na temelju navedenih podataka izvršila se analiza u Matchmakeru uz snažan program promicanja provedbe koji je usmjeren zapravo na regije u nastajanju. Tim za Fast Travel projekt predložio je cilj postizanja implementacije u iznosu od 20%. Kako bi se postigao navedeni korak fokus je morao biti na omogućavanju nekoliko čimbenika. Tako su u Sjedinjenim Američkim Državama prijevoznici na glavnim lokacijama počeli implementirati Bags Ready to Go ( Torbe spremne za Polazak ). U Europi nekoliko vodećih prijevoznika implementira Fast Travel na glavnim domaćim zračnim lukama i s već kompatibilnim prijevoznicima nastavlja implementaciju na sekundarne zračne luke. Što se tiče Azije i Pacifika, vodeći prijevoznici u Japanu, Singapuru te Središnjoj Aziji za implementaciju projekta Fast Travel omogućili su na svojim domaćim zračnim lukama i Azijsko-Pacifičke prijevoznike kako bi nastavili proširivati implementaciju preko njihove mreže. U sjevernoj Aziji lokalni prijevoznici prate primjer Air China i počinju provoditi program Fast Travel i u svojim domaćim lukama. U Africi te u Latinskoj Americi je osnovan program radionica koje potiču vodeće prijevoznike iz regije na implementaciju programa Fast Travel u barem jednoj od njihovih zračnih luka.

Godine 2014. te 2015. dolazi do proširenja globalne sposobnosti kod regulatornog usvajanja. Naime, cilj za 2014. godinu od 27% svjetske implementacije se pokazao velikim izazovom u kojemu se mogu identificirati dva vrlo bitna, a može se reći, i osnovna čimbenika. Dakle, da bi program postigao željenu razinu svjetske usvojenosti, potrebno je sljedeća dva čimbenika uskladiti. Prvi od čimbenika su regulatorna ograničenja. Ovdje je riječ o uvođenju nove suvremene tehnologije, a naročito za projekt Bags Ready-to-go. Istoimeni projekt bio je ometen kako državnim tako i regionalnim propisima koji su izdani u vrijeme kada brojne moderne tehnologije još nisu postojale. Fast Travel radna grupa odlučila je povećati regulatorne angažmane s regulatorima koja bi dozvolila modernim specijalno mobilnim tehnologijama da budu dostupne industriji iz regulatorne perspektive.

Drugi čimbenik je fokusiranje ključnih sudionika i to kako bi se zadržao prioritet zračnih luka te kako bi se omogućila Fast Travel kompatibilna rješenja. Potrebno je istaknuti kako će i najvažniji zračni prijevoznici na svijetu bit uključeni u raspravu koja je vezana za program Fast Travel.

Od 2015. do kraja 2016. godine predviđeno je da će se riješiti tadašnja trenutna regulatorna ograničenja koja sprečavaju implementaciju novih tehnologija kao što je ispisivanje prtljažnih oznaka i elektroničke oznake otvarajući tako mogućnost velikih napredaka. To se posebno odnosi na projekt Bags Ready-to-go jer zaobilazi infrastrukturne nedostatke zračne luke. Većina glavnih lokacija europskih i američkih prijevoznika je implementirana do kraja prve polovice 2015. godine i postupno je proširivala inicijativu Fast Travel-a na svim svojim mrežama. Prijevoznici Azije i Sjeverne Azije pokrili su svoje glavne lokacije. Latinski i afrički prijevoznici ostvarili su napredak s implementacijama na svojim glavnim lokacijama do kraja 2015. godine [3].

Tim za Fast Travel predvidio je svjetski porast razvoja Fast Travel od 40% krajem 2016. i predviđa porast od 50% krajem 2017. godine (Slika 2.)



Slika 2. Predviđeni razvoj Fast Travel programa u svijetu kroz 10 godina (2010-2020.)

Izvor: [3]

## 6.2. Rizici i izazovi

Glavni izazovi u vođenju masovnog tržišta odnose se na usvajanje procesnih i tehnoloških rješenja i regulatornih aspekata, kako slijedi u nastavku:

**Dostupnost:** Na razvijenim tržištima sve su više dostupne samoposlužne opcije u mnogim elementima putnikova putovanja. Kako bi samoposluživanje postalo univerzalno prihvaćeno kao jasna opcija, iznimno je važno da je putnik sposoban koristiti se samoposlužnim opcijama, gledano u cijelom svijetu.

**Dosljednost:** Raspon samoposlužnih opcija zahtijeva od putnika da nauči kako se koristiti pojedinim opcijama svaki put kada mijenja prijevoznika pa postoji nedostatak dosljednosti koji uzrokuje pomutnju te se putnici radije koriste tradicionalnim kanalima.

**Trošak i složenost:** Široko prihvaćanje bilo koje usluge nameće pitanje potrebe zajedničkog pristupa ili standarda kako bi se osigurala dosljednost i smanjenje troškova cijeloj industriji. Izazov se sastoji u tome kako uvesti standarde koji bi sačuvali prednosti standarda kao takvih, a koji pritom ne bi ugušili kreativnost u razvoju novih proizvoda.

**Poslovna perspektiva:** Zračne luke možda neće biti sklone uložiti i provoditi takva rješenja jer se suočavaju s dvostrukim izazovima: različiti zahtjevi potrošača u smislu tehnologije i procesa te nedostatak koherentne ideje kako smanjiti troškove zrakoplovnih kompanija, a istodobno maksimizirati vrijednost za zračne luke. Standardi globalne industrije pomažu smanjiti taj utjecaj i nalaze se u srži programa Fast Travel, odnosno u srži rješenja koja davatelji usluga i dobavljači nude.

Već prije pojave samoposluživanja i tehnologije propisana su određena pravila i zahtjevi. Novi procesi temeljeni na inicijativama brzog putovanja zahtijevaju razvijanje u svrhu odgovaranja na zadane zahtjeve, a takav razvoj dugotrajan je proces koji zahtijeva trud [3].

### **6.3. Status implementacije Fast Travel programa u Hrvatskoj**

Nažalost Hrvatska od 6 programa Fast Travel-a koristi samo web prijavu koja putnicima pruža pogodnosti kao što su ušteda vremena, izbjegavanje čekanja u redovima, mogućnost odabira sjedala po želji te samostalno ispisivanje ukrcajne propusnice [4]. Vidljivo je kako je u tom segmentu potrebno još raditi jer samo uz praćenje svjetskih globalnih trendova može se postići dovoljno dobra konkurentska pozicija. Ukoliko navedeno ne bude implementirano u skorašnje vrijeme, za očekivati je probleme u samom zračnom prijevozu. Razlog tome je upravo u činjenici da sami putnici očekuju više, očekuju da im se pruži maksimalna usluga. Naime, ukoliko određeni putnik iskusi prednost Fast Travel programa na nekome od svjetskih aerodroma, odnosno kod određenih zračnih prijevoznika, za očekivati je da će tu uslugu željeti primjerice i u Republici Hrvatskoj. Ukoliko ta usluga ne bude dostupna, putnik će bit nezadovoljan. Samim time, jasno je kako se moraju pratiti trendovi i kako je potrebno iz dana u dan raditi na implementaciji spomenutih programa.

## 7. ZAKLJUČAK

Kroz napredak tehnologije svakako je za očekivati i poboljšanja u sustavu usluga. Dakle, prvenstveno se misli na krajnjeg korisnika usluge, odnosno putnika te na koji način izvršiti što kvalitetniji prijevoz kako bi putnik bio zadovoljan. Zadovoljenje potreba putnika s porastom tehnologije doseglo je sasvim novu dimenziju. Ono što se prije dvadesetak ili tridesetak godina činilo nemogućim postalo je realnost. Putnik koji je u središtu pozornosti zahtijeva sve više od zračnog prijevoznika, ne samo sigurnost pri letu, nego što jednostavniji pristup, odnosno što jednostavnije, brže i kvalitetnije putovanje. Prijevoznici su stoga morali raditi upravo na tim segmentima kako bi zadovoljili današnjeg modernog putnika koji želi putovati jednostavno, koji želi doći do informacija što lakše, kojemu je cilj olakšati sebi putovanje. Na temelju toga organizacije su morale poraditi na čimbenicima napretka tehnologije i kako istu implementirati u usluge zračnih prijevoznika kako bi korisnicima omogućili sasvim novo iskustvo.

Još od ranih početaka samoposluživanja zračni prijevoznici su vidjeli samoposluživanje kao vodeću opciju pružanja prijevozne usluge putnicima na visokoj razini. Industrija je napredovala do faze u kojoj se osnovne samoposlužne opcije sada trebaju smatrati osnovom za sve prijevoznike te se trebaju ponuditi putnicima. Slijedom toga, a uzimajući u obzir trend povećanja samoposluživanja, postoji prilika za poticanje masovne tržišne sposobnosti. Samoposluživanje je brzo postalo proces izbora za putnike u mnogim koracima u ukupnom putničkom procesu.

Fast Travel inicijativa odgovara potrošačkoj potražnji zbog veće praktičnosti i nudi niže troškove industriji. Sastoji se od šest projekata namijenjenih ponudi niza samoposlužnih opcija koje putnicima pružaju veću kontrolu nad njihovim putovanjima. Projekti koji se nastoje provesti više ne predstavljaju nepoznanicu, oni su ono što je implementirano u velik broj zračnih prijevoznika.

Ono što se nekada možda činilo nemogućim, danas je stvarnost. Komfor putnika i jednostavnost putovanja stavlja se na prvo mjesto. Samo na taj način moguće je ostvariti kvalitetnu i konkurentnu poziciju zračnih prijevoznika. Kvaliteta usluge ono je što čini zračnog prijevoznika. Usluga može biti kvalitetna jedino u onom slučaju kada ta ista usluga zadovoljava svoje korisnike, odnosno kada ispunjava sve njihove zahtjeve i očekivanja. U tom segmentu zračni prijevoznici trebaju i dalje raditi.

## LITERATURA

- [1] Drljača, M., Bernacchi, Ž.: „*IATA e-freight Tehnologija*“, Suvremeni promet, Hrvatsko znanstveno društvo za promet, Vol. 30, No. 6, 2010., str. 427-433
- [2] URL: <http://www.iata.org/whatwedo/stb/Documents/2016-White-Paper.pdf> (pristupljeno 1.8.2017)
- [3] URL: <http://www.iata.org/whatwedo/passenger/fast-travel/Documents/Fast-Travel-Program-Strategy-V8.pdf> (pristupljeno 1.8.2017)
- [4] URL: <http://www.croatiaairlines.com/Plan-Book/check-in/Web-check-in> (pristupljeno 15.8.2017)

## **Popis slika**

|   |    |
|---|----|
| Slika 1. Šest projekata IATA programa Fast Travel .....                                     | 10 |
| Slika 2. Predviđeni razvoj Fast Travel programa u svijetu kroz 10 godina (2010-2020.) ..... | 20 |

## **Popis tablica**

|   |    |
|---|----|
| Tablica 1. Pogodnosti za projekt Check-In .....                             | 11 |
| Tablica 2. Pogodnosti za projekt Bags Ready-to-go .....                     | 13 |
| Tablica 3. Pogodnosti za projekt Document Check .....                       | 14 |
| Tablica 4. Pogodnosti za projekt Flight Re-Booking .....                    | 15 |
| Tablica 5. Pogodnosti za projekt Self – Boarding.....                       | 16 |
| Tablica 6. Pogodnosti za projekt Bag Recovery .....                         | 17 |
| Tablica 7. Ključni koraci programa i predloženi ciljevi za Fast Travel..... | 18 |





Sveučilište u Zagrebu  
Fakultet prometnih znanosti  
10000 Zagreb  
Vukelićeva 4

## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem kako je ovaj **završni rad** isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem kako nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, niti je prepisan iz necitiranog rada, te nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem također, kako nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Svojim potpisom potvrđujem i dajem suglasnost za javnu objavu završnog rada pod naslovom **Implementacija IATA Fast Travel programa u zračnim lukama** na internetskim stranicama i repozitoriju Fakulteta prometnih znanosti, Digitalnom akademskom repozitoriju (DAR) pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.

U Zagrebu, 06.09.2017.

Student:  
Marko Krinić  
(potpis)