

المصدر : الجزيرة
التاريخ : 10-02-2007
العدد : 12553
الصفحات : 9
المسلسل : 69

«الجزيرة» تكشف آخر تقرير لأدائها عام ٢٠٠٦م

الخطوط السعودية : استراتيجية لتحسين الخدمات لعشر سنوات وتحديث الأسطول واستخدام التقنية



حكومة الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين - حفظهما الله - ويتضافر جهود أبناء الخطوط السعودية المخلصين.

نقل الركاب

واصلت الخطوط السعودية وتحقيق معدلات جديدة في أعداد نقل الركاب إذ بلغ عدد الركاب المقبولين على أسطول السعودية حتى نهاية شهر نوفمبر من عام ٢٠٠٦ ٢٧١,٤٤٣ راكباً أي بزيادة قدرها ٧٨,٣٣٤ راكباً، ونسبة زيادة تبلغ ٥٪ لنفوس البلد من عام ٢٠٠٥ حيث وصل بنهاية عام ٢٠٠٦ إجمالي عدد الركاب الذين نقلتهم السعودية ١٧,٥٧١,٤٤٣ راكباً بزيادة قدرها ٦٧١,٤٤٢ راكباً عما تم نقله عام ٢٠٠٥.

عدد الرحلات

بلغ إجمالي عدد رحلات الخطوط السعودية حتى شهر نوفمبر من عام ٢٠٠٦ ١٣١,١٢٦ رحلة منها ٣٧,٤٣٢ رحلة دولية و ٩٣,٦٩٤ رحلة داخلية بزيادة قدرها ٨,٩٦١ رحلة وبنسبة زيادة بلغت ٧٪ مقارنة بعام ٢٠٠٥ وقد وصل عدد الرحلات لعام ٢٠٠٦ إلى ٤٢,٩٢٢ رحلة منها ٤٠,٥٨٢ رحلة دولية و ١٠,٣٤٤ رحلة

وتطبيق تعرفه أجور التذاكر وفق الاستغلال الاقتصادي الأمثل لحمولة الطائرات. كذلك تشكل

لجنة إدارية تنفيذية تقولي دراسة متطلبات واحتياجات المؤسسة. واتخاذ القرارات المناسبة. ووضع الأهداف الاستراتيجية ومتابعة تنفيذها، وترشيد المصروفات غير الضرورية والعمل على الاستفادة من القوى العاملة وتحديد أعدادها وفق الاحتياجات التشغيلية، وتحديث مواقع العمل وتلمس مشاكل الموظفين والإطلاع على بيئة العمل وتحسينها وإكفاء روح الفريق الواحد بين الموظفين عبر اللقاءات المفتوحة والزيارات الميدانية من قبل المتقنين في المؤسسة بكافة مستوياتهم. وضع برنامج فوري لتحسين الخدمة من خلال استخدام التقنية الحديثة لإجراء الحجز إلكترونياً وطلب إصدار التذاكر عبر شبكة الإنترنت وإيصالها للعميل خلال ٢٤ ساعة من طلبها وتحديث المطارات الرئيسية وتخصيص مكاتب في المطارات لتقديم المساعدة للمسافرين ومعالجة ما قد يواجهون من صعوبات وإيجاد الحلول العاجلة حيث تم تخصيص موظفين مؤهلين ومستربين للقيام بهذه المهام ولديهم الصلاحية الكاملة لإيجاد الحلول لما يواجهه جمهور المسافرين من صعوبات إصدار بطاقات صعود الطائرة من خلال توزيع مكائن الإصدار في الأماكن العامة وعلى الطرق الرئيسية ومكاتب وكالات السفر وزيادة أعداد مكاتب المبيعات والحجز في مدن المنطقة والعمل على انتشارها في كل مدينة.

وعلى ضوء ما تطرقنا إليه من توجهات وأهداف استراتيجية لإحداث نقلة نوعية في مسيرة تطوير الخطوط السعودية وتحسينها. يتأكد لنا أن خطى النجاح للوصول إلى الأهداف المنشودة تضي قدماً بعون الله وتوفيقه ثم بالدعم الكريم من

□ الرياض - متابعة وإعداد -
عبد الرحمن السريخ:

كشفت تقرير صادر عن الخطوط الجوية العربية السعودية عن أرقامها لعام ٢٠٠٦م الذي تضمن العديد من التطورات التي تشهدها السعودية وكذلك التوجه القادم للمؤسسة على ضوء خططها الاستراتيجية للسنوات العشر القادمة لمواجهة التحديات المختلفة والتطورات السريعة في المنطقة والعالم والسير قدماً نحو وضع برنامج تحسين جذري وسريع وشامل لكافة الخدمات، إذ تعاقبت مع شركة استشارية متخصصة في مجال التخطيط الاستراتيجي وذلك لوضع أهداف وخطط استراتيجية للخطوط السعودية خلال الخمس والعشر سنوات القادمة، ومن ذلك تحديد التوجه المستقبلي للخطوط السعودية وفق متطلبات صناعة النقل الجوي والمنافسة الكبيرة مع شركات الطيران الأخرى وفق التوجهات العالمية لتقديم خدمات متعددة النقل الجوي (رحلات طيران مقصورة عالية التكلفة، رحلات طيران منخفضة التكلفة، رحلات طيران لجميع فئات الركاب على الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال والسياحة، تخصيص وحدة مستقلة لرحلات الحج والعمرة والتقرير إلى العمل حالياً وفق خطة متكاملة (IT Master Plan) تهدف لتحديث الأنظمة الآلية للمعلومات والتوجه نحو النظام الآلي الشامل والاستفادة من استخداماته العديدة من تحسين الإجراءات والاستفادة المثلى من القوى العاملة وزيادة الإيرادات خلال الثلاث سنوات القادمة وذلك من خلال إحدى الشركات المتخصصة في هذا المجال كما يتم الإعداد لخطة تسويقية تهدف لتنمية وتطوير منافع مبيعات التذاكر واستخدام التقنية الحديثة والاستفادة المثلى من السعة الإبداعية المتاحة لكل رحلة طيران

جهازاً كنيا وزيادة عدد الموظفين إلى ١٨٠ تم اختيارهم بعناية وتدريبهم لدعم مركز الاتصال الموحد على مستوى المملكة مما أدى إلى تحسين خدمات الحجز خلال فترة الصيف الماضي وارتقاء مستوى الأداء مع تحديث نظام الاتصال السابق للجبل الجديد (أقاي) وسوف يتم تعميمه لكافة مراكز الاتصال بالمملكة. حيث لا زال العمل مستمراً لبرنامج تطوير خدمات الحجز خلال المرحلة القادمة كما قامت السعودية بالبدء مرحلياً بخدمة إصدار التذاكر ذاتياً والذي سوف يتم تعميمها على مستوى مناطق المملكة وفي شهر سبتمبر ٢٠٠٦م تم الإعلان عن بدء خدمة إيصـال التذاكر للعملاء الحائزين عبر الإنترنت والدفع الإلكتروني لعناوينهم بالمملكة من خلال البريد السريع وفي خلال ٢٤ ساعة من تقديم الطلب، هذا وقد بلغ عدد التذاكر التي أرسلت بردياً حتى نهاية أكتوبر ٥٩٥ تكتوة.

كذلك قامت السعودية بالتوسع في نشر أجهزة إصدار بطاقات صعود الطائرة في شهر سبتمبر ٢٠٠٦م تم توفير أجهزة بطاقات صعود الطائرة لبعض الوكالات السياحية وسيتم على مراحل تعميم تلك الأجهزة لكافة الوكالات وكذلك التوسع في الخدمات الذاتية لإصدار هذه البطاقات حيث أصبحت معظم المحطات الداخلية مزودة بالأجهزة الخاصة بإصدار البطاقات كنيا وقد بلغ عدد المسافرين الذين أصدرُوا بطاقاتهم ذاتياً في عام ٢٠٠٦م ١,٧٥١,٤٤٣ مسافراً.

كما سيتم العمل على التوسع في نشر الأجهزة الخاصة بإصدار التذاكر وبطاقات صعود الطائرة في المراكز التجارية وعلى الطرقات الرئيسية المؤدية إلى المطارات وكذلك التواصل مع المسافرين من خلال العمل على تطوير خدمات الاتصال الهاتفي من خلال توفير المعلومات عبر الرسائل الإلكترونية من خلالها يتم الإطلاع على سواعد



عام ٢٠٠٦م ١٢,٧٦٠ مليون ريال وصلت بنهاية عام ٢٠٠٦م إلى ١٤,٩٩٦ مليون ريال. أي بنسبة زيادة قدرها ٣/٥٧ (٤٥٧) مليون ريال عن عام ٢٠٠٥م وبنسبة قدرها ١,٣٦٦ مليون ريال عن عام ٢٠٠٤م بنسبة ١٠٪.

تحسين وتطوير الخدمات

من مطلق الأهمية الكبرى لتحسين الخدمات وتطويرها وحرصاً من الخطوط السعودية على تحقيق المزيد من رضى عملائها الكرام لتعزيز مكانتها ووضعها التنافسي، تسعى إلى بذل الإمكانات والجهود لتقديم خدمات متميزة باستخدام التقنية الحديثة وتأمين الموظفين وتدريبهم لذلك قامت بتوسيع العمل بمركز الاتصال للحجز بجدة من خلال إضافة ٥٠



داخلية زيادة قدرها ٩,٣٩٥ رحلة وبنسبة زيادة تبلغ ٧٪.

نقل الركاب خلال موسم الصيف

تحرص الخطوط السعودية خلال موسم الصيف على تسخير جميع إمكاناتها لرفع معدل التشغيل وزيادة أعداد الرحلات الإضافية الداخلية والدولية كتنبيه متطلبات جمهور المسافرين حيث نقلت الخطوط السعودية خلال أشهر الصيف (يونيو - يوليو - أغسطس - سبتمبر) ٦,٩٨٢,٤٨٢ ركاباً واستطاعت تحقيق معدلات جديدة في نقل الركاب خلال هذه الأشهر مقارنة بالعامين السابقين.

نقل المعتمرين

وضعت الخطوط السعودية

خلال عام ٢٠٠٦م خطة تشغيلية لنقل المعتمرين من خارج المملكة تضمنت إدراج أجور العمرة في جميع الأنظمة الآلية وتعميمها على جميع مكاتب المبيعات ووكالات السفر داخل المملكة وخارجها. إضافة إلى زيادة أعداد الرحلات وتوفير السعة المعقبة المطلوبة رغم تزايد العمليات التشغيلية لنقل المعتمرين وما يقابله من استعدادات كبيرة وإقبال على السفر خلال هذه المدة التي تتزامن مع موسم الصيف حيث استطاعت الخطوط السعودية نقل ٧٢٠,٥١٦ معتمراً من خارج المملكة في عام ٢٠٠٦م بزيادة قدرها ٤٨,٨٤٨ معتمراً عن عام ٢٠٠٥م.

الإيرادات

بلغت إيرادات الخطوط السعودية حتى شهر نوفمبر من

المصدر : الجزيرة

التاريخ : 10-02-2007 العدد : 12553

الصفحات : 9 المسلسل : 69

الرحلات وأسعار التذاكر وإجراءات
الحوارات، وتطوير موقع
السعودية على الإنترنت وتوفير
خدمة مباشرة للعملاء مثل
استعراض الرحلات والإستعارة
والدفع الإلكتروني. حيث بلغ عدد
المسافرين الذين حجروا عبر
الإنترنت حتى نهاية شهر أكتوبر
٢٠٠٦م ٦٢٠,٢٧٧ راكبا.

خدمة المسافرين داخل صالات المطار

خصصت السعودية مكاتب
تنفيذية بالمطارات الرئيسية في
مواقع تتميز بسهولة الوصول
إليها، وذلك لتقديم المساعدة
للمسافرين ومعالجة ما قد
يواجهونه من صعوبات وإيجاد
الحلول العاجلة لها، إذ تم
تخصيص موظفين مؤهلين
ومدرين للقيام بهذه المهام
ولديهم الصلاحية الكاملة لتقديم
الحلول ما يمكن أن يواجهه
جمهور المسافرين من صعوبات،
كما روعي تمييز الزي الرسمي
الخاص بمؤلاء الموظفين ليستم
التعرف عليهم من قبل المسافرين
بيسر وسهولة.

خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة

تحرص الخطوط السعودية
على تقديم خدمات مميزة لكافة
عملائها الكرام. وتتميز الخدمات
المقدمة إلى فئة عزيزة على
السعودية من عملائها من ذوي
الاحتياجات الخاصة بالاهتمام
والرؤفة والشمولية، حيث تم
تخصيص أرقام هاتفية للاتصال
قبل موعد السفر لتحديد
متطلباتهم واحتياجاتهم لتسهيل
إجراءات سفرهم؛ ومن ذلك توفير
كراس متحركة وعمال للمساعدة
وتوفير مصاعد طبية خاصة
لنقلهم إلى الطائرات وتوفير أسرة
طبية مسبزة على الطائرة
وتخصيص كاونتر خاص
بالمطارات لتقديم الخدمات في
يسر وسهولة.