

# IRROPS Yolcu Yönetimi

Hemen Başvur!



# OPERASYONEL BAĞLAM

IRROPS (Irregular Operations), uçuş operasyonlarının planlanan akışını bozan hava durumu, ekip planlama problemleri veya teknik arıza gibi beklenmedik olayları ifade eder. Bu durumlar; uçuş gecikmeleri, iptaller, kapasite değişiklikleri ve bağlantılı yolcuların etkilenmesi gibi sonuçlar doğurur.

IRROPS süreçlerinde uçuş planları ve buna bağlı yolcu akışları dinamik şekilde yeniden değerlendirilir. Özellikle hub operasyonlarında, bağlantılı yolcuların yönetimi kritik hale gelir. Bu süreçte operasyon kontrol merkezleri, yer hizmetleri ekipleri ve müşteri hizmetleri ekipleri birlikte çalışarak operasyonun sürdürülebilirliğini sağlamaya çalışır.



## IRROPS Süreçleri Nasıl Yönetiliyor?

IRROPS durumlarında operasyon kontrol ekipleri mevcut uçuş planını yeniden analiz ederek operasyonel etkileri değerlendirir ve yolcu yönetimine yönelik aksiyonlar belirler.

Karar alma sürecinde aşağıdaki kriterler dikkate alınır:

- Mevcut kapasiteye göre yolcuların hangi alternatif uçuşlara aktarılacağı,
- Yolcuların bilet sınıfı, sadakat programı statüsü, bağlantılı uçuş durumu ve özel hizmet ihtiyaçları,
- Minimum bağlantı süreleri, Actual Connection Time (ACT) ve operasyonel risk skorları,
- Bekleme süresine göre ikram, otel, transfer veya ücret iadesi ihtiyaçları,
- Operasyonel maliyet, gelir kaybı, kapasite optimizasyonu ve yolcu memnuniyeti etkileri,
- Hub yoğunluğu, gate uygunluğu ve transfer operasyonlarının sürdürülebilirliği.

## Kim?

bundan etkilenen paydaşlar kimler?

Yolcular, Passenger Care Center, Hub Kontrol, IOCC (Integrated Operations Control Center), Çağrı Merkezi, Gelir Yönetimi ve Yer Hizmetleri ekipleri.

## Ne?

çözülmesi gereken problem nedir?

IRROPS süreçlerinde operasyon akışı ve yolcu dağıtımına yönelik alternatiflerin manuel şekilde yönetilmesi, karar alma sürecini yavaşlatıyor.

## Neden?

bu problemi çözülmeye değer yapan neden nedir?

Operasyonel kararların hızlı ve verimli verilmesi sonucu maliyetlerde azalma ve yolcu memnuniyetinde artış sağlanacaktır.

## Nasıl?

bu sorun nasıl ortadan kaldırılabilir?

Farklı operasyonel veri kaynaklarını (uçuş durumu, kapasite, bağlantı süreleri, yolcu profili vb.) entegre eden; kural bazlı ve veri destekli öneriler sunabilen bir karar destek sistemi geliştirilebilir

### Challenge Cümlesi:

IRROPS süreçlerinde yolcu dağıtımını, transfer yönetimi ve passenger care operasyonlarını daha hızlı ve verimli yönetebilmek için, veri destekli ve kural bazlı öneriler sunan bir karar destek sistemini nasıl geliştirebiliriz?