

خبراء: المطارات بحاجة للاستثمار بشكل أكبر في التكنولوجيا المبتكرة





دبي: «الخليج»

قال العارضون والخبراء المشاركون في أعمال الدورة الـ 21 لمعرض المطارات في دبي إن تجربة المسافرين أمر بالغ الأهمية، حيث تحتاج المطارات إلى الاستثمار وتسريع الاستثمار في التكنولوجيا المبتكرة مع التركيز في الوقت ذاته على الرحلات السلسة، إضافة إلى الاستدامة.

وأوضح مايكل شنايدر، نائب الرئيس التنفيذي لشؤون المطارات في شركة «سيمنز لوجيستيكس»، قائلاً: «ينبغي على المطارات مواصلة التركيز بشكل أكبر على تجربة المسافرين وضمان أن تعمل العروض والخدمات النهائية على التركيز بشكل أكبر على المسافرين، وبالنتيجة أن تصبح أكثر ملاءمة للاحتياجات الفردية الخاصة».

وأضاف: «الهدف هو إرضاء العملاء حيث يساعد التركيز على تجربة الأفراد في زيادة رضاهم، وكل نشاط تجاري يرغب في أن يكون للعملاء السعداء النية للعودة وإخبار الآخرين عن تجربتهم المرضية، وزيادة عدد هؤلاء هي بالتأكيد مهمة تنافسية يمكن الاستفادة منها من خلال عروض أو ميزات فريدة تطل نطاق السفر الجوي بالكامل».

وقال شنايدر: «يمثل المسافرون بشكل ما بداية تدفق الإيرادات، وبالتالي المصدر المحوري لازدهار الأعمال، حيث يمكن تتبع معظم تدفقات الإيرادات تأتي من المسافرين، وعليه ينبغي أن يصبح الاهتمام بهم أمراً طبيعياً».

من جانبه، قال كيتان سيثي، مدير الطيران في شركة «نافكو»: «لقد تبنت منطقة الشرق الأوسط التكنولوجيات المعدلة بشكل أسرع من أي منطقة أخرى في أثناء خروجها من الجائحة، وقد أصبحت تجربة المسافرين تمثل الآن حاجة وليس مجرد عرض مبيعات حصري، أو منافسة».

وأضاف: «لقد أجبرت الجائحة صناعة المطارات على إدخال مفهوم الرحلات التي لا تلامس فيها لمصلحة المسافرين وموظفي المطارات، من أجل السلامة، حيث أدى ذلك إلى طلب كبير على نظم الخدمة الذاتية في المطارات مثل نظم تسليم الحقائب وتسجيل الوصول الذاتي، ونظم التعرف إلى الوجه، ونظم إرجاع الصناديق المخصصة لمتعلقات المسافرين بشكل تلقائي وتعقيمها ضمن نقاط الأمن».

أما عزيز كاكير، نائب الرئيس لشؤون منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا في شركة «ايه دي بي سيفغايت»، فقال: «إن إنشاء رحلة أكثر انسيابية وتمكيناً رقمياً قد أصبح الآن أولوية رئيسية للمطارات وشركات الطيران». وقال مسؤول

الشركة التي تقدم خدماتها لأكثر من 2,500 مطار في أكثر من 175 دولة بما في ذلك دبي: «إنهم يسرعون الاستثمارات في التكنولوجيا والرقمنة لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة المسافرين. وقد أنجزت الشركة منصة رقمية جديدة لإدارة المطارات، لإدارة العمليات في مطار الملك خالد الدولي في المملكة العربية السعودية».

من جهته، قال يولي غريغ، المدير التجاري لشركة «ميدستريم لايتنغ»: «إن الوباء قد دفع مشغلي المطارات للتركيز على الرحلة السلسة، وينبغي على المطارات الآن الاستثمار في تجربة المسافرين، فيما ستحتاج التكنولوجيا إلى أن تكون مبتكرة ومستدامة».

وأخيراً، قال إريك فيلديرمان، الرئيس التنفيذي لشركة «تي كيه إتش إيربورت سوليوشنز» لحلول المطارات: «إن الركاب يتوقعون رحلة آمنة وسلسة أكثر من أي وقت مضى، ما يجعل المطارات تبحث عن طرق تجعلها أكثر كفاءة من خلال المحافظة على الاستدامة وسلامة المسافرين ضمن رأس أولوياتهم. وسوف تركز المطارات على خفض استهلاك الطاقة في القسم الجوي من المطارات، وتقليل انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون وأكاسيد النيتروجين، وتنفيذ «عمليات أكثر كفاءة».