



Hitit



emse

VAKA ÇALIŞMASI

bahamasair



Bahamasair'in Ödeme Entegre Self-Servis Ekosistemine Geçiş Yolculuğu

Havacılıkta dijital dönüşüm her zaman doğrudan finansal göstergelerle başlamaz. Çoğu zaman ilk adım, yapısal kısıtların ortadan kaldırılması, operasyonların istikrara kavuşturulması ve sürdürülebilir, uzun vadeli ticari büyümeyi mümkün kılacak teknik temelin oluşturulmasıdır. Bu bakış açısıyla Bahamasair, stratejik bir kiosk modernizasyon programı başlattı. Amaç yalnızca eski cihazları yenilemek değil; mevcut sistemsel sınırlamaları ortadan kaldırmak ve havaalanı operasyonlarını güvenli, kesintisiz ve ödeme özellikli bir self-servis yapısına dönüştürmekti.

İşte tam bu noktada, Bahamasair ihtiyaç duyduğu modernizasyon hamlesini teknoloji partneri Hitit ve Hitit'in üçüncü taraf paydaşlarından Emse ile iş birliği içinde hayata geçirdi. Sektör için başarılı bir örnek olan bu proje, Bahamasair'in operasyonel verimlilik ve perakende dönüşüm stratejisinde kritik bir başlangıç noktasını da temsil ediyor.

1. Zorluk

CUSS Modelinin Ötesine Geçmek

Bahamasair'in mevcut kiosk altyapısı, ağırlıklı olarak ortak check-in kullanımına odaklanan geleneksel Ortak Kullanım Self Servis (CUSS) mimarisi üzerine kuruluydu.

Operasyonel olarak işlevsel olsa da bu yapı; güvenli Chip & Pin ödemeleri ve gelişmiş ek hizmet satışları için gerekli esnekliği sunmuyordu. Ücretli hizmetlere ihtiyaç duyan yolcuların kontuarlara yönlendirilmesi hem yoğunluğu artırıyor hem de self servis temas noktalarının ticari potansiyelini sınırlıyordu. Aynı zamanda, ağ istikrarsızlığı ve eskiyen altyapı, performansı daha da kısıtlıyordu.

Stratejik bir hamle olarak havayolu; havaalanı operasyonlarını modernize etmek, ödeme güvenliğini güçlendirmek, manuel müdahaleyi azaltmak ve nakitsiz ön yüz süreçlerine geçiş yapmayı hedefliyordu.

“Bahamasair olarak, yenilikçi teknolojiden yararlanarak operasyonel ve finansal verimliliğimizi artırmayı; aynı zamanda yolcularımızın havayolu işlemlerinde sorunsuz ve konforlu bir deneyim beklentilerini karşılamayı amaçlıyoruz. Hitit ve Emse'nin işbirliğini takdir ediyor ve bu ortaklıktan doğabilecek, sektörü ileriye taşıyacak yeni girişimlerde yer almayı sabırsızlıkla bekliyoruz...”

-Shevon Cambridge
Bahamasair Genel Müdür Yardımcısı

2. Dönüşüm Yaklaşımı

Donanım Zekasını Havayolu Sistemlerine Entegre Etmek

CUSS kısıtlamaları dahilinde yapılacak bir iyileştirme yerine, partnerler özel kiosk donanımını gerçek zamanlı havayolu sistemi entegrasyonu ile birleştiren bütünlük bir model hayata geçirdi.

Emse'nin kurduğu yüksek performanslı kiosklar, güvenli Chip & Pin ödeme terminali, entegre bagaj tartım ünitesi ve yoğun yolcu trafiğine uygun, modern bir kullanıcı arayüzü ile donatıldı. Cihazlar, küresel bankacılık güvenlik standartlarını karşılarken; bakım kaynaklı kesintiler ve operasyonel karmaşıklığı da en aza indiriyor.

Hitit ise bu aşamada Yolcu Hizmet Sistemi (PSS) ve Kalkış Kontrol Sistemi (DCS) ile doğrudan entegrasyon sağladı. Güçlü API altyapısı sayesinde kiosklar artık rezervasyon verilerini anlık olarak çekebiliyor, ek hizmetleri dinamik olarak sunabiliyor, güvenli ödeme işlemlerini gerçekleştiriyor. Ayrıca Elektronik Belgeleri (EMD) düzenleyebilen bu yapı, tüm bunları havayolunun merkezi sistemleriyle senkronizasyon içinde yürütebiliyor.

Kioska çalışan Emse-Quavis Kiosk Yönetim yazılımı ise "özelleştirilmiş" bir paket olarak, Bahamasair'in gelecekteki özel geliştirme ihtiyaçlarına doğrudan destek sunacak şekilde konumlandırıldı.

Kısaca bütünlük "Donanım + Yazılım" mimarisi, eski CUSS ortamlarının daha önce uyguladığı teknolojik sınırlamaları ortadan kaldırmaktadır.



3. İlk Etki

Operasyonel İstikrar ve Ticari Hazırlık

Yapısal iyileştirmelerin etkisi kısa sürede görülmeye başladı. Yolcular artık check-in ve ücretli hizmet işlemlerini tek bir self servis akışı içinde tamamlayabiliyor. Güvenli ödeme işlemleri doğrudan kiosk deneyimine entegre edilerek kontuar bağımlılığı da ortadan kalkmış oldu. Ayrıca operasyonel süreçler daha istikrarlı ve öngörülebilir hale geldi, sistem güvenilirliği arttı.

Operasyonel açıdan bakıldığında proje; yolcu kabul ve binış sürelerini önemli ölçüde kısaltarak uçuş gecikmelerini büyük ölçüde önüyor, aynı zamanda hem binış personeli giderlerinde hem de kontuar/kapı kiralama maliyetlerinde tasarruf sağlıyor (IATA raporları, Self Servis Sistemlerinin yolcu başına binış maliyetlerinde en az 2,50 ABD doları tasarruf sağladığını göstermektedir).



"Sürdürülebilir dijital dönüşüm, sistem bütünlüğü ile başlar. Güvenli finansal işlemleri doğrudan havayolunun temel ekosistemine entegre ederek, ticari esnekliğin operasyonel kontrol ve ölçeklenebilirlik üzerine kurulmasını sağladık."

Nevra Onursal Karaağaç
Hitit CEO'su

En kritik kazanım ise, Bahamasair'in artık güvenli, geleceğe hazır bir altyapı ile faaliyet göstermesi oldu. Sistem; genişletilmiş yan hizmetler, gelişmiş perakende stratejileri ve tamamen dijital havaalanı operasyonlarını destekleyecek teknik olgunluğa sahiptir.

4. Gelecek Etkisi

Uzun Vadeli Perakende Evrimine Zemin Hazırlamak

Bu girişim, daha geniş bir dönüşüm yolculuğunun ilk aşamasını temsil ediyor.

Hitit'in havayolu sistem zekası ile Emse'nin hedef odaklı donanım çözümlerinin birleşimi sayesinde Bahamasair, eski sistemlerin sınırlamalarını aşarak havalimanı temas noktalarını ticari aktivasyon için ileriye taşıyor.

Bu çalışma; dönüşümün ancak temel boşlukların kapatılması, altyapının modernize edilmesi, güvenli ödeme kabiliyetlerinin entegre edilmesi ve fiziksel temas noktalarının çağdaş havayolu perakendeciliği stratejisiyle hizalanmasıyla mümkün olduğunu bir kez daha gösterdi. Oluşturulan bu sağlam temel sayesinde Bahamasair, artık self servis ve ek gelir üretim kapasitesini kontrollü, ölçeklenebilir ve sistematik olarak genişletebilecek konumda..