



AirHelp Score 2019:

Παγκόσμια κατάταξη αεροπορικών εταιρειών

Μεθοδολογία

Κάθε χρόνο η AirHelp βγάζει την παγκόσμια κατάταξη όλων των γνωστών αεροπορικών εταιρειών παγκοσμίως.

Φέτος, το σκορ περιλαμβάνει αξιολόγηση 72 αεροπορικών εταιρειών σε όλον τον κόσμο. Επιλέξαμε αεροπορικές εταιρείες βάσει της δημοφιλίας και της χρήσης τους, αλλά εξαιρούμε αεροπορικές εταιρείες για τις οποίες δεν μπορούμε να λάβουμε δεδομένα.

Για να καταλάβετε περισσότερα για την κατάταξη κάθε αεροπορικής εταιρείας, θα πρέπει να γνωρίζετε ότι λαμβάνουμε υπόψη αυτούς τους παράγοντες και τα δεδομένα για την αξιολόγηση της απόδοσής τους.



Έγκαιρη Απόδοση (33,33% του σκορ)

Η AirHelp διατηρεί βάση δεδομένων με πτήσεις με βάση την αξιοπιστία και την ακρίβεια σε παγκόσμιο επίπεδο.

Χρησιμοποιούμε τα στατιστικά από τη βάση δεδομένων για να βρούμε τις έγκαιρες αναχωρήσεις και αφίξεις για κάθε αεροπορική εταιρεία.

Τι εννοούμε με τον όρο έγκαιρη πτήση; Ως έγκαιρη πτήση, μετράμε κάθε πτήση που αναχώρησε εντός 15 λεπτών από τη γνωστοποιημένη ώρα αναχώρησής της και έφθασε εντός 15 λεπτών από τη γνωστοποιημένη ώρα άφιξής της.

Η κατάταξη φέτος περιλαμβάνει πτήσεις από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2018. Υπολογίσαμε πόσες πτήσεις πραγματοποιήθηκαν στην ώρα τους και στη συνέχεια το μετατρέψαμε σε ποσοστό. Όσο υψηλότερο είναι το σκορ τόσο υψηλότερο είναι το ποσοστό των έγκαιρων πτήσεων. Συνεπώς το σκορ 8,5 σημαίνει ότι το 85% των πτήσεων ήταν στην ώρα τους.

Τι κάνει τη βάση δεδομένων της AirHelp τόσο αξιόπιστη;

- Η AirHelp συλλέγει δεδομένα από πολλούς εμπορικούς πωλητές. Συνδυάζουμε αυτά τα δεδομένα για να δημιουργήσουμε τη δική μας βάση με δεδομένα πτήσεων.
- Για να διασφαλίσουμε ότι η βάση δεδομένων μας είναι από τις πλέον αξιόπιστες, διασταυρώνουμε τα στατιστικά με διάφορες αξιόπιστες πηγές, όπως κρατικούς φορείς, τράπεζες δεδομένων αεροδρομίων, πωλητές παρακολούθησης πτήσεων και πηγές ιστορικού.

- Εάν διαπιστώσουμε ότι υπάρχει αντίθεση μεταξύ των πηγών, δεν υπολογίζουμε έναν μέσο όρο του χρόνου. Αντιθέτως, αξιολογούμε τις πηγές βάσει επίσημης αρχής με την πιο αξιόπιστη να υπερισχύει.



Ποιότητα υπηρεσιών (33,33% του σκορ)

Για να αξιολογήσουμε την ποιότητα υπηρεσιών τόσο για τα αεροδρόμια όσο και για τις αεροπορικές εταιρείες, απευθυνθήκαμε σε όσους τα χρησιμοποιούν. Σε συνεργασία με την ευφυή πλατφόρμα Attest, έχουμε πραγματοποιήσει εκατοντάδες έρευνες, ζητώντας την άποψη πάνω από 40 χιλιάδων ατόμων σε πάνω από 40 χώρες.

Για το σκορ των αεροπορικών εταιρειών ζητήσαμε από επιβάτες να αξιολογήσουν αεροπορικές εταιρείες με τις οποίες έχουν ταξιδέψει, για τους ακόλουθους τρεις παράγοντες:

- Άνεση αεροσκάφους
- Εξυπηρέτηση προσωπικού
- Παροχή φαγητού

Οι επιβάτες αξιολόγησαν κάθε παράγοντα σε κλίμακα από πολύ καλό μέχρι πολύ κακό. Σε κάθε αξιολόγηση δώσαμε μια αριθμητική αξία (1 - 5) και προσθέσαμε αυτές τις αξιολογήσεις για να καταλήξουμε στο τελικό σκορ. Όσο υψηλότερο είναι το σκορ τόσο καλύτερα τα πήγε η αεροπορική εταιρεία σε όλες αυτές τις υπηρεσίες.



Επεξεργασία αιτήματος (33,33% του σκορ)

Πιστεύουμε ότι μια αεροπορική εταιρεία θα πρέπει να αξιολογείται όχι μόνο ως προς την παροχή υπηρεσιών σε επιβάτες στο πλαίσιο των συνηθισμένων δραστηριοτήτων της, αλλά και ως προς την εξυπηρέτησή τους όταν προκύπτει πρόβλημα.

Προσεγγίζουμε αυτό το θέμα με μοναδικό τρόπο, χρησιμοποιώντας δικά μας δεδομένα που αφορούν στο πόσο καλά επεξεργάζονται οι αεροπορικές εταιρείες τα αιτήματα των πελατών τους για αποζημίωση.

Για να καταλήξουμε στο σκορ, διαχωρίζουμε την απόδοσή τους στους ακόλουθους τρεις παράγοντες:

- Διαχείριση αιτήματος: το ποσοστό αιτημάτων προς την αεροπορική εταιρεία τα οποία αγνοούνται ή απορρίπτονται εσφαλμένα.
- Ολοκλήρωση αιτήματος: ο συνολικός χρόνος που απαιτείται από μια αεροπορική εταιρεία για να αποδεχθεί και να επεξεργαστεί ένα αίτημα.
- Καταβολή ποσού αιτήματος: ο χρόνος που απαιτείται από την αεροπορική εταιρεία για να καταβάλει την αποζημίωση μετά την έγκριση του αιτήματος.



Το τελικό σκορ

Όλες οι παραπάνω κατηγορίες αποτελούν σημαντικό μέρος του σκορ και κοινοποιούμε την απόδοση αεροπορικών εταιρειών σύμφωνα με αυτές.

Για να καταλήξουμε στην τελική κατάταξη, καθεμία από τις παραπάνω κατηγορίες αποτελεί το 33,33% του τελικού σκορ της αεροπορικής εταιρείας.