



AirHelp Score 2019:

Clasamentele companiilor aeriene la nivel global

Metodologie

În fiecare an, AirHelp alcătuiește un clasament global al celor mai cunoscute companii aeriene din lume.

Scorul din acest an a examinat și a clasificat 72 de companii aeriene din lume.

Am ales companiile aeriene pe criteriul celor mai cunoscute și mai utilizate dintre ele - dar le excludem pe acelea pentru care nu putem obține date.

Pentru a te ajuta să înțelegi modul în care acordăm un scor fiecărei companii aeriene, aceștia sunt factorii pe care îi luăm în considerare și datele pe care le folosim pentru a evalua performanța respectivelor companii aeriene.



Punctualitatea (33,33% din scor)

AirHelp menține o bază de date cu date de zbor care se situează printre cele mai fiabile și mai exacte din lume.

Utilizăm această bază de date pentru a găsi statisticile privind plecarea și sosirea zborurilor la timp pentru fiecare companie aeriană.

Ce înseamnă punctualitate în acest context? Considerăm ca fiind punctual orice zbor care a plecat cu o diferență de maxim 15 minute față de ora programată pentru plecare și a sosit cu o diferență de 15 minute față de ora programată pentru sosire.

Pentru scorul din acest an am analizat zborurile din perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2018. Am calculat câte zboruri au fost punctuale, apoi exprimăm acest număr ca procent. Cu cât este mai mare scorul, cu atât mai mare este procentajul zborurilor punctuale - deci un scor de 8,5 înseamnă că 85% din zboruri au fost punctuale.

Ce face baza de date AirHelp atât de fiabilă?

- AirHelp colectează date de la mai mulți furnizori comerciali. Combinăm aceste date pentru a crea o bază de date proprie a datelor de zbor.
- Pentru a ne asigura că baza noastră de date se numără printre cele mai exacte disponibile, verificăm statisticile noastre cu un număr de surse de încredere, inclusiv agenții guvernamentale, baze de date aeroportuare, furnizori de date de urmărire a zborurilor și resurse istorice.
- Dacă descoperim orice diferență între surse, nu „estimăm” o medie a duratei. În schimb, clasificăm sursele ierarhic și considerăm ca are dreptate organizația cu cea mai mare autoritate.



Calitatea serviciilor (33,33% din punctaj)

Pentru a evalua calitatea serviciilor, atât pentru aeroporturi cât și pentru companiile aeriene, am întrebat persoanele care le utilizează. Cu ajutorul platformei de informare Attest, am desfășurat sute de sondaje în care am cerut opiniile a peste 40.000 de oameni din mai mult de 40 de țări.

Pentru scorul companiilor aeriene, am cerut călătorilor să le evalueze pe cele pe care le-au utilizat după următoarele trei criterii:

- Confortul aeronavelor
- Solicitudinea echipajului
- Oferta de produse alimentare

Pasagerii au evaluat fiecare criteriu pe o scară de la foarte bine la foarte slab. Am acordat fiecărei evaluări o valoare numerică (de la 1 la 5) și am adunat aceste valori pentru a ajunge la un punctaj final. Cu cât este mai mare scorul, cu atât mai bine este privită compania aeriană conform celor trei criterii.



Prelucrarea solicitărilor (33,33% din punctaj)

Considerăm că o companie aeriană ar trebui evaluată nu numai prin modul în care își tratează pasagerii în mod normal, ci și după cum se comportă cu clienții atunci când lucrurile merg prost.

Avem o perspectivă unică asupra acestui fapt, cu ajutorul propriilor noastre date privind modul în care companiile aeriene procesează solicitările de despăgubiri ale clienților.

Pentru a ajunge la un scor, defalcăm activitatea în următorii trei factori:

- Gestionarea solicitărilor: procentajul solicitărilor adresate unei companii aeriene și care sunt ignorate sau respinse în mod greșit.
- Soluționarea solicitărilor: timpul total necesar unei companii aeriene pentru a accepta și a procesa o reclamație.
- Plata despăgubirilor: timpul necesar companiei aeriene pentru a plăti despăgubirile după ce s-a aprobat solicitarea.



Scorul final

Fiecare dintre categoriile de mai sus este o parte importantă a scorului, iar noi publicăm performanțele companiei aeriene respective în funcție de acestea.

Pentru a ajunge la scorul final, fiecare dintre categoriile de mai sus contribuie cu câte 33,33%.