



Эволюция аэропортового Wi-Fi – от дополнительной услуги к норме и двигателю торговли

Сегодня мы с вами являемся свидетелями того, как аэропорты меняют отношение к технологии беспроводного доступа в Интернет по Wi-Fi: если раньше она была просто дополнительной услугой, то теперь все чаще рассматривается как потенциальный генератор доходов. При этом можно отметить такие значимые факторы, как различия между крупными и региональными аэропортами и постоянный рост количества «пожирателей трафика» – пользователей, которые ежемесячно скачивают значительные объемы данных на свои мобильные устройства. Стив Бёрк, директор по маркетингу компании AWG, задался вопросом, как администрации аэропорта найти в этом золотую середину, не отпугнув пассажиров.



С позиции пассажира, доступ к Wi-Fi в современных терминалах из простого удобства превратился в стандартную услугу (все фото AWG)

Шаг за пределы зоны предполетного досмотра службой безопасности аэропорта – и вы попадаете в манящий мир шопинга, где предусмотрено все, что может понадобиться путешественнику. По мере прохождения галереи из ресторанов и магазинов голова начинает идти кругом, и вы невольно смотрите то на часы, то на витрины.

Похоже на волшебную страну, не так ли? Именно так – все это специально создано в расчете на пассажира и потребителя, которому хочется насладиться безмятежностью и расслабиться в, честно говоря, далекой от покоя обстановке аэровокзала.

Быстрее всего в последнее время преобразались зоны выхода на посадку. Среди различных возможностей, открывающихся во все большей близости к гейту, есть одна, возможно, наименее заметная для самих пассажиров, с которой может начаться самое стремительное изменение комплекса аэропортовых услуг.

Если вы когда-либо пытались подключить свой планшет или ноутбук к беспроводной сети аэропорта, то уже знаете, что ведущей и одной из наиболее быстро прогрессирующих услуг, предоставляемых аэропортом пассажирам, стал Wi-Fi.

В самой возможности предоставления доступа в Интернет нет ничего нового. Так называемые бизнес-центры, стационарные стойки доступа в Интернет, которые уже в течение нескольких лет портят вид залов ожидания ряда аэропортов, являют собой плоды воплощения в жизнь совместной мечты пассажиров и руководства аэропорта о домашнем офисе прямо в терминале.

История вопроса

С этих громоздких и неэффективных стоек все только началось, но по-настоящему активно пассажиры стали стремиться к получению доступа в сеть около десяти лет назад. Именно тогда некоторые из крупнейших сотовых операторов начали охватывать

беспроводной мобильной связью различные аэропорты Америки, от побережья к побережью. Если вы путешествовали по воздуху в США году этак в 2004-м, то помните, что при подключении к беспроводной связи на экране возникала фирменная картинка оператора T-Mobile или AT&T, которая, как правило, была не единственным элементом приветствия. Вместе с ней на экране появлялись и дополнительные элементы в виде таймера, рекламного объявления и (или) почасовых тарифов.

Для всех интернет-провайдеров аэропорты (и аэропортовая ИТ-инфраструктура) поначалу были «terra incognita» и представлялись лишь увеличением доли рынка за счет новых пользователей. На самом раннем этапе развития и у путешественников, и у администрации аэропорта ожидания от использования новой технологии были в значительной степени различны. У администрации было слишком мало данных, чтобы определить, сможет ли предоставление до-



Для успеха аэропортового Wi-Fi необходимо найти определенный баланс между доходностью для аэропорта и удобством для пассажира, имеющим для него свою ценность

ступа в Интернет в терминалах стать источником дохода. Деловые путешественники считали аэропортовые терминалы практически мертвыми зонами для бизнеса. При таких обстоятельствах распространение беспроводного доступа в Интернет по Wi-Fi в аэропортах с прицелом на удовлетворение потребностей деловых людей должно было сопровождаться определенной просветительской работой.

Теперь сравните, как за последнее время изменились ожидания пользователей. Раньше веб-страницы загружались медленно, а отображение сайтов на мобильных устройствах было не очень хорошим. Пользование Интернетом в аэропорту скорее всего ассоциировалось с необходимостью использования громоздкого ноутбука с применением специальной Wi-Fi-карты. Многие беспроводные сигналы были достаточно сильными для удовлетворения базовых потребностей большинства пассажиров, однако позднее развитие социальных сетей, подобных YouTube или Facebook, стало «съедать» трафик, ограничивая возможности бизнес-пользователей.

Ожидания стимулируют ускорение изменений и расширение выбора опций

Какой интерес представляет Wi-Fi сейчас в контексте других, более весомых услуг, в

том числе концессионных, предлагаемых аэропортами? С точки зрения пассажира, доступность Wi-Fi в терминале превратилась из простого удобства в стандартную услугу, предоставляемую аэропортом. Если представить себе современный аэропорт без Wi-Fi, сочтете ли вы его дружественным к вам как к пассажиру? А если Wi-Fi предоставляется только за деньги?

Изменение менталитета пассажиров в этом отношении произошло быстро благодаря воздействию внешних факторов. Так, входя в кафе Starbucks, посетитель уже не мыслит об абонировании услуг третьей стороны для подключения к Wi-Fi, нет, он ждет предоставления этой услуги от Starbucks. То же касается посещения заведения «фаст фуда» или торгового центра – Wi-Fi теперь доступен практически везде, и возможность подключения уже скорее норма, чем исключение.

Изменились и ожидания пассажиров в плане возможности подключения к Интернету по Wi-Fi различных мобильных устройств. Теперь средний пассажир уже имеет при себе не одно такое устройство, их может быть больше двух-трех, каждое из которых выполняет определенные функции, например, обеспечивает быстрый доступ к электронной почте, загружает приложения или проигрывает музыкальные новинки в YouTube или Pandora. При таком

количестве гаджетов, которые при этом становятся все миниатюрнее, пользователи и в пути хотят иметь минимальное количество преград между собой и искомой информацией, но при этом по-прежнему требуют быстрого соединения и высокой скорости передачи данных.

Популярность гибридной модели, опции определяют стоимость

Если говорить о скорости, то давайте немного отступим назад и рассмотрим гибридную модель, которая приобрела большую популярность с ухода тех времен, когда господствовал стандартный подход ко всем. В гибридной модели пользователям предлагаются две опции, каждая из которых удовлетворяет определенным потребностям пассажира. Для тех, кому важно быстро войти в систему, подойдет бесплатный безлимитный доступ в течение определенного времени после просмотра лишь одного короткого рекламного объявления спонсора. Если потребуется дополнительное время, появится другое рекламное объявление, которое прервет сеанс.

Для продвинутых пользователей, заинтересованных в больших скоростях передачи данных и непрерывном подключении, возможен платный, премиальный доступ. Хотя за пользование этой опцией взимается

МНЕНИЯ ЭКСПЕРТОВ

ООО «Воздушные Ворота Северной Столицы», управляющая компания аэропорта Пулково

На территории аэровокзалных комплексов Пулково-1 и Пулково-2 действуют зоны беспроводного доступа в Интернет (Wi-Fi-доступ) без ограничения времени пребывания в сети. В настоящее время Wi-Fi-доступ в Интернет в терминалах аэропорта Пулково предоставляют компании «ОБИТ», «Мегафон» и «Вымпелком».

Бесплатный Wi-Fi-доступ в Интернет на всей территории аэропорта Пулково, предоставляемый компанией «ОБИТ», – волоконно-оптические каналы пропускной способностью 10 Гб/с и 21 точка беспроводного доступа, организованные с помощью оборудования Cisco Aironet 1240 Series, обеспечивающие одновременное соединение с Интернетом для всех желающих на максимально высокой скорости. Для того чтобы воспользоваться данной услугой, необходимо выполнить на мобильном устройстве поиск сети, затем, при появлении стартовой страницы, нужно нажать на ней кнопку «Подключить». Данная услуга доступна всем посетителям аэропорта Пулково.

Пресс-служба

Международный аэропорт Шереметьево

Международный аэропорт Шереметьево предоставляет пассажирам только бесплатный Wi-Fi. Предоставлением платного Wi-Fi занимаются наши операторы. При успешном соединении у пользователя в интернет-браузере появляется страничка с логотипом нашей компании. Для получения бесплатного доступа в Интернет на ней нужно нажать кнопку Next. При длительности сессии более 30 минут повторно появляется наш логотип, и снова нужно нажать кнопку Next. После чего доступ в Интернет возобновится. В ходе Wi-Fi-сеанса пассажиры знакомятся с предложениями товаров и услуг в нашем аэропорту, в том числе со спецпредложениями.

Пресс-служба

Компания «Экопрог»

В терминале А аэропорта Внуково нами в рамках строительства интегрированной инженерной инфраструктуры реализовано создание Wi-Fi сети. Пассажирам предоставлен бесплатный доступ в Интернет в залах регистрации, залах вылета и прилета, в VIP-зале. Кроме того, пассажиры аэропорта могут бесплатно воспользоваться специальным мультимедийным планшетным компьютером. Устройство дает возможность не только выйти в Интернет, смотреть видео или читать журнал, но и оповещает о времени, оставшемся до начала посадки. В планшете можно найти онлайн-табло вылетов и прилетов, воспользоваться интерактивной картой аэропорта с описанием магазинов, ресторанов и других сервисов и услуг, найти любую информацию о пункте назначения и т.д.

При создании Wi-Fi сети для такого протяженного и насыщенного объекта как аэропорт необходимо было учесть неравномерное распределение пассажиров по зданию, для чего был проведен анализ пассажиропотоков и мест скопления людей. С целью повышения качества передачи аудио- и видеоданных был использован протокол WMM (WiFi Multimedia).

Юлия Максимова, директор по маркетингу и развитию бизнеса

Компания «АйТи»

Сегодняшний аэропорт – это не только место отправки пассажиров, это место деловых встреч, оперативной работы руководителей и сотрудников, отправляющихся в командировки. Wi-Fi-доступ для деловых авиапассажиров крайне важен для их комфортной мобильной деятельности. Показателем важности этого сервиса современного аэропорта является то, что доступ в Интернет (и Wi-Fi как его основа) – один из параметров рейтинга Airport Service Quality (ASQ) международной организации Airport Council International (ACI).

Не стоит забывать, что, кроме деловых мобильных пользователей, Wi-Fi как инфраструктура важен и арендаторам в аэропортах, и самим сотрудникам аэропортов. Когда мы говорим об арендаторах – это возможность их нормальной мобильной работы в залах. Но еще более значимым является доступность Wi-Fi для сотрудников аэропорта, в частности для инженерно-технических специалистов, которые все чаще перемещаются по аэропорту для своей деятельности с планшетами в руках, обеспечивающими оперативный доступ к внутренним информационным системам. Безусловно, инфраструктура Wi-Fi для пассажиров, арендаторов и сотрудников аэропортов должна быть разделена. При этом крайне важна правильная оценка перспективной нагрузки на Wi-Fi со стороны пассажиров, использование которыми мобильных устройств в личных и деловых целях, как и само распространение современных смартфонов и планшетов, растет более чем линейным образом.

Орлик Сергей, директор Центра корпоративной мобильности

Компания «КРОК»

Построение беспроводной сети – это всегда комплексная задача, для ее решения требуется системный подход, т. к. помимо беспроводной составляющей необходимо внедрить структурированные кабельные системы, сети передачи данных и биллинговые сервисы. Для начала необходимо спрогнозировать максимально возможное количество беспроводных устройств, выявить зоны повышенной концентрации людей, определить минимально приемлемую полосу пропускания абонента и учесть архитектурно-конструктивные особенности здания.

Wi-Fi можно использовать как средство навигации в огромном здании аэропорта, еще один вариант применения – это анализ пассажиропотока. Одно из эффективных решений в данном случае – система, способная отслеживать всех, у кого есть смартфон или другое мобильное устройство с включенным модулем Wi-Fi, реализуемая на оборудовании Cisco. На основе данных о движении пассажиров в терминалах администрация аэропорта может оптимизировать пассажиропотоки, а магазины и кафе, расположенные в терминале, могут не только отслеживать количество посетителей, но и анализировать эффективность действия рекламы.

Путешественники, установив специальное приложение на свой девайс, могут получать информацию о рейсе, или о его переносе, могут найти свой выход на посадку, ближайше банкомат, кафе или любой другой объект в аэропорту.

Данные системы уже показали свою эффективность в ряде аэропортов мира, например в Копенгагене (СРН).

Наталья Дьяконова, директор департамента телекоммуникаций

небольшая плата, она стала пользоваться большим успехом у тех, кто имеет определенные индивидуальные запросы и привык в любом месте работать с таким же комфортом, как в собственном офисе.

Давайте еще раз подумаем, какие пользователи предпочтут бесплатную версию платной. Большинство людей воспользуются бесплатной услугой, так как для этого придется всего лишь потратить немного времени на просмотр рекламы. Поскольку пользоваться этой опцией стало все больше пассажиров, большинство аэропортов потянуло одну из наиболее реальных (по крайней мере пока) моделей получения дохода. Количество бесплатных пользователей в три раза превосходит количество тех, кто предпочитает платную версию, но при этом они получают в 20 раз больше данных. Только вздумайте: абсолютное большинство ваших пользователей – это не те пассажиры, которые могли бы существенно увеличить вашу прибыль.

Будущее вселяет надежду

Учитывая вышеописанные тенденции, какие перспективы можно ожидать в будущем для этого постоянно развивающегося концессионного бизнеса в аэропортах? Только за последние несколько месяцев мы наблюдаем усиление тенденции к пользованию бесплатным Wi-Fi. Некоторые аэропорты даже ограничили количество сайтов, которые могут посещать пассажиры, не заботясь о том, что последние о них подумают, просто из-за того, что бесплатный доступ стал слишком популярен. Представляется пугающей мысль, что бесплатная доступность Wi-Fi используется для удовлетворения потребности пассажира в нажатии кнопки, хотя имелось в виду, что это позволит удовлетворить часть его реальных потребностей.

Для успеха аэропортового Wi-Fi необходимо найти определенный баланс между доходностью для аэропорта и удобством для пассажира, имеющим для него свою ценность. Если подумать, то обеспечение индивидуальных потребностей пассажиров в Wi-Fi похоже на преследование движущейся цели, и руководству аэропортов придется также проявлять гибкость и прогрессивное мышление, когда речь пойдет о технологической инфраструктуре здания терминала. В этом может помочь наличие надежного инновационного партнера.

Терминалы продолжают развиваться, открывая для пассажиров возможности испытать такие впечатления и пользоваться такими услугами, о которых всего несколько лет назад можно было только мечтать. Интересно будет наблюдать, как по мере постепенного превращения Wi-Fi из дополнительного удобства в стандартную услугу аэропорты будут меняться, чтобы идти в ногу со временем, удовлетворяя потребности завтрашнего пассажира. ■