

# СТРАТЕГИЯ РОСТА – ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ

Десятилетняя стратегия «Эйр Астана» до 2026 года обеспечит новую фазу роста Компании за счет расширения деятельности при сохранении структуры низких затрат и сильной позиции в качестве хаба, соединяющего Европу и Азию.



2001

2001

Май

- › Создание компании «Эйр Астана» как совместного предприятия между правительством Республики Казахстан и BAE Systems

2002

Май

- › Первый рейс: Алматы – Астана – Алматы

Сентябрь

- › Первый международный рейс: Алматы – Дубай – Алматы

2003

Август

- › Первая сертификация JAR/EASA 145 на выполнение инженерно-технического обслуживания



2007

Декабрь

- › Запуск программы премирования постоянных клиентов



2008

Июнь

- › 100-процентное внедрение электронных билетов согласно стандартам IATA (первыми в СНГ)

Декабрь

- › Запуск программы первоначального обучения пилотов Ab-initio
- › Официальная регистрация IATA в качестве перевозчика, прошедшего аудит IOSA

2009 – 2012

Июнь, 2009

- › Присвоение 3 звезд в рейтинге Skytrax

2010

- › Начало развития собственной технической базы по сертифицированным стандартам EASA

Июнь, 2011

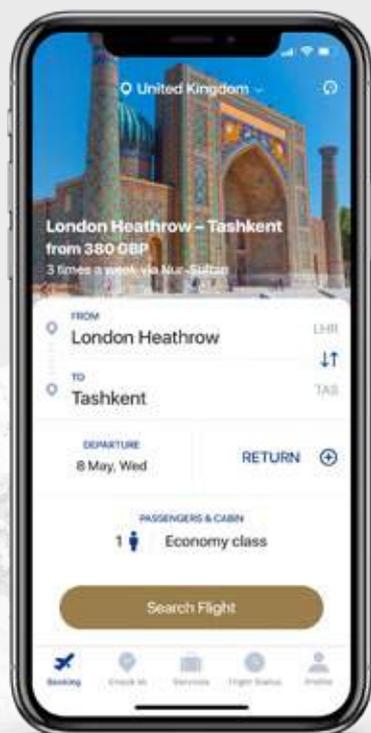
- › 2-е место в номинации «Лучшая авиакомпания Восточной Европы» премии World Airline Awards 2011

Май, 2012

- › Первый в СНГ рейтинг 4 звезды по версии Skytrax World Airline Awards в номинации «Лучшая авиакомпания в Центральной и Южной Азии»

Октябрь, 2012

- › Первая поставка собственного самолета





**4,32 млн**  
Пассажиров перевезено  
в 2018 г.

**>2-кратный**  
Планируемый рост  
пассажиропотока к 2026 г.

**34 самолета**  
Парк воздушных судов в 2018 г.

**>60 самолетов**  
Планируемый рост парка  
воздушных судов к 2026 г.

▶ 2018

2019

▶ 2026

## 2011 – 2013

- ▶ Открытие 20 новых маршрутов

## 2012 – 2014

- ▶ Поставлено в парк воздушных судов:  
7x A320  
2x A321  
6x E190  
3x B767

## 2015

- ▶ Заключено соглашение об операционном лизинге 11 воздушных судов A320neo со сроками поставок в 2016–2020 гг.

## 2016 – 2017

- ▶ Поставка четырех воздушных судов типа A320neo
- ▶ Заключено соглашение об операционном лизинге пяти воздушных судов (ВС) типа E2, трех ВС типа A320neo и трех ВС типа A321neo FB со сроками поставок в 2018–2020 гг.
- ▶ Запуск программы технического обучения EASA Part 66

## 2018

- ▶ Объявление о запуске FlyArystan – первого низкобюджетного авиаперевозчика в регионе
- ▶ Поставка первого воздушного судна Embraer E190-E2
- ▶ Победитель в номинации Skytrax «Лучшая авиакомпания в Центральной Азии и Индии» седьмой раз подряд
- ▶ Открытие Технического центра «Эйр Астаны» в г. Астане

## 2019

**FlyArystan**  
Начало полетов низкобюджетного перевозчика FlyArystan, что, как ожидается, будет способствовать значительному увеличению пассажиропотока за счет увеличения количества рейсов и новых маршрутов



## 2026

**Достижение поставленных целей**  
Удвоить размер парка воздушных судов к 2026 году, чтобы охватить более 25 новых маршрутов и использовать ожидаемый рост внутренних и транзитных перевозок



# НАША СТРАТЕГИЯ РОСТА

## Стратегические приоритеты



**Growth<sup>1</sup>**

«Эйр Астана» планирует удвоить свой парк воздушных судов к 2026 году в целях обеспечения роста пассажиропотока более чем в два раза.

Наша цель – обеспечить прибыльный рост за счет увеличения частоты рейсов, выхода на новые рынки и расширения сети направлений.

Спрос на международные воздушные перевозки быстро растет, и некоторые из рынков, которые непосредственно окружают Казахстан, имеют возможность стать крупнейшими в мире. Ожидается, что Китай и Индия станут крупнейшим и третьим по величине рынками в мире к 2022 году. Мы будем расти и развивать культуру высоких стандартов, если продолжим придерживаться пути развития и обучения своих сотрудников. Будем продолжать привлекать лучших специалистов, которые помогут нам в выбранном пути и будут способствовать нашему успеху.



**Efficiency<sup>2</sup>**

Несмотря на то что на сегодняшний день мы являемся авиакомпанией с полным комплексом услуг, затраты на ППКМ составляют чуть более 5 центов США и соответствуют экономической эффективности некоторых самых низкобюджетных авиакомпаний в мире. «Эйр Астана» достигает этого уровня, поддерживая исключительно высокие стандарты производительности и эффективности,

высокий уровень мотивации и вовлеченности сотрудников, а также благодаря новейшим технологиям, которые мы внедряем, чтобы стать модернизирующей силой на казахстанском авиационном рынке.

Благодаря конкурентоспособной затратной базе у нас есть ресурсы, необходимые для реализации нашего видения FlyArystan. «Эйр Астана» уже сейчас предлагает пассажирам комфорт и низкие тарифы, а поддержание такого привлекательного предложения требует чрезвычайно высокого уровня эффективности. Поддерживая высокий уровень производительности по всем направлениям, и «Эйр Астана» и FlyArystan смогут улучшить процессы технического обслуживания воздушных судов, чтобы увеличить коэффициент эксплуатации и частоты рейсов.



**Excellence<sup>3</sup>**

Обслуживание мирового уровня является нашей основной стратегической целью и отражается в высоком уровне пунктуальности и сервиса. Стремление к такому высокому уровню стандартов и качества, за счет которого мы стали лучшей авиакомпанией в регионе, является приоритетом нашей деятельности и помогает обеспечить высокий уровень операционной

эффективности. Компания требует обеспечения высоких стандартов на всех уровнях. На уровне Совета директоров были созданы структуры управления, отражающие самые высокие стандарты лучшей международной практики, и мы внедряем лучшие в своем классе технологии и методы работы, чтобы эффективно обеспечивать самые высокие уровни удовлетворенности пассажиров во всех областях нашей деятельности. В целях достижения запланированного высокого уровня роста без ущерба для культуры высоких стандартов Компания ставит в приоритет развитие сотрудников. Наши превосходные сотрудники являются сердцем Компании, они сделали «Эйр Астану» модернизирующей силой в своей отрасли.

## Результаты деятельности в 2018 году

**+11%** Рост международного пассажиропотока

**+5%** Рост показателя провозных емкостей (ППКМ)

**+10%** Рост операционной прибыли

**12** место в мире в рейтинге пунктуальности авиакомпаний (Лига пунктуальности OAG 2019)

- Внедрен проект по трансформации «Finnovation: working on efficiency», в рамках которого сотрудники финансового департамента были интегрированы в операционные департаменты для внедрения автоматизации процессов и улучшения управления затратами
- Внедрены усовершенствованные системы мониторинга и контроля, такие как новая система сверки багажа, которая предотвращает потерю багажа
- Завершено обновление систем после перехода функциональной валюты Компании на доллары США
- Сокращено количество задержанных рейсов в аэропорту г. Астана благодаря введению такой меры, как заправка наземной техники антиобледенительной жидкостью собственными силами сотрудников Компании

**№1** Лучшая авиакомпания в Центральной Азии и Индии по версии Skytrax

**>320 000** членов Nomad Club

**№1** В номинации «Выбор путешественников» TripAdvisor 2018

**86%** рейсов выполнено вовремя<sup>1</sup>

**№1** Лучший работодатель в Казахстане (рейтинг агентства Universum 2018 года)

1. Рост. 2. Высокие стандарты. 3. Эффективность.

Раскрывая возможности роста путем повышения регулярности полетов и связности воздушных сообщений, стать лидирующим авиаперевозчиком в Центральной Азии. Помимо развития существенных возможностей транзитных перевозок мы также стремимся стимулировать рост на недостаточно развитом внутреннем рынке.

## Ключевые задачи на 2019 год

- Запуск FlyArystan – первого низкобюджетного перевозчика в Центральной Азии, осуществляющего деятельность на внутреннем рынке
- Поставки новых воздушных судов A321neo и E190-E2 и возврат воздушных судов, сроки операционного лизинга которых истекают
- Увеличение штата и расширение программы обучения пилотов Ab-initio
- Увеличение возможностей технического обслуживания в собственном ангаре в г. Астане
- Расширение дополнительных услуг, включающих сверхнормативный багаж, доступ в залы ожидания и Интернет на борту, в связи с быстрым ростом цифровых продаж и использованием мобильного приложения

Поддержание высокого уровня эффективности Компании, в том числе:

- Расширение центра обработки информационных данных и модернизация сетевой инфраструктуры, включая расширение инфраструктуры коммуникаций «air-to-ground» в Казахстане.
- Улучшение качества обслуживания клиентов на протяжении всего цикла: от первоначального процесса приобретения билета, покупки, обслуживания после продажи, во время полета и после него
- Получение сертификата ISO27001 о соответствии системы управления информацией международными стандартами
- Продолжение развития и стандартизации учебной академии «Эйр Астаны» и запуск новой управленческой программы «Основы лидерства», чтобы помочь сотрудникам в их стремлении к эффективности

Дальнейшее улучшение уровня обслуживания и продукта, в том числе:

- Установка системы потокового вещания программ развлечений на бортах воздушных судов в дополнение к подключению к Интернету, которое теперь доступно на всех самолетах «Эйр Астаны» типа Boeing 767
- Разработка интерфейса прикладного программирования, чтобы обеспечить доступ клиентов при бронировании через агрегаторы контента к тарифным семействам, дополнительным услугам и описанию продуктов
- Продолжение внедрения международных стандартов и практики аэропортового обслуживания в Казахстане
- Запуск корпоративной программы Nomad Club, программы для молодежи и создание подразделения Customer Experience
- Завершение первого этапа модульного обучения механиков посредством практики Part 66 и начало второго этапа

## Связанные риски

Риск авиационного происшествия	1
Риск нехватки квалифицированных пилотов	2
Риск кибератак и сбоев информационной системы	4
Риск невозможности разработать выгодный план маршрутной сети	6
Риск нехватки ключевых управленческих кадров	7

Риск непредоставления качественного обслуживания в соответствии со стандартами обслуживания	3
Риск кибератак и сбоев информационной системы	4
Риск увеличения расходов на топливо	5
Риск нехватки ключевых управленческих кадров	7

Риск авиационного происшествия	1
Риск кибератак и сбоев информационной системы	4
Риск нехватки ключевых управленческих кадров	7

Подробнее о существенных рисках на стр. 41

# НАША БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

Наша операционная структура использует уникальные возможности роста за счет выгодного расположения Казахстана в самом сердце Центральной Азии. Благодаря высокоэффективной модели и низким издержкам мы соединяем одни из самых быстрорастущих экономик мира на воздушных судах с полным комплексом обслуживания на экономически эффективной основе. Рост также обеспечивается на слабо освоенном внутреннем рынке за счет запуска FlyArystan – первого низкобюджетного авиаперевозчика в Центральной Азии.

## Наш капитал

### Финансы

Компания управляет своими финансами таким образом, чтобы иметь возможность инвестировать в дальнейший рост.

Чистая прибыль компании «Эйр Астана» составила 5,35 миллионов долларов США по состоянию на 31 декабря 2018 года.

### Воздушные суда

Мы эксплуатируем парк из 34 воздушных судов, включающий одни из самых современных и экономичных самолетов. Парк состоит из самолетов Boeing 767/757, самолетов семейства Airbus A320, в том числе самолетов A320neo/A321neo, а также самолетов Embraer E190/E190-E2. Треть парка находится в собственности, а остальные – в операционном лизинге.

### Сотрудники

В авиакомпании «Эйр Астана» работают 5 210 человек. Компания очень серьезно относится к обучению и вовлечению сотрудников, а объединенный центр передового опыта в Академии «Эйр Астаны» проводит тренинги пилотов и персонала на всех этапах их карьеры.

### Технологии и информация

Не только лояльность клиентов, обусловленная доступом к новейшим системам развлечений в полете и Wi-Fi, но и быстрый рост количества участников нашей программы лояльности и рост цифрового взаимодействия через мобильное приложение «Эйр Астаны» позволяют получить значительный доход и увеличить точки взаимодействия с клиентами.

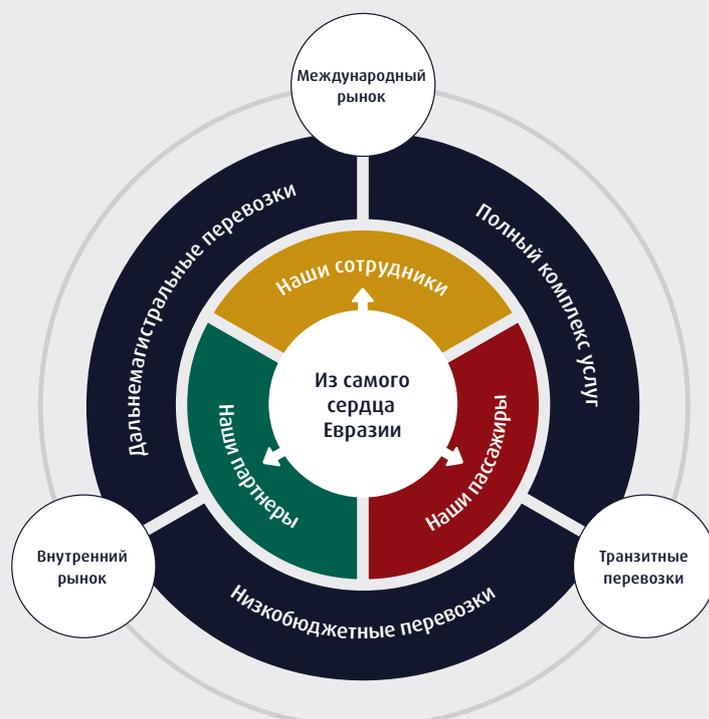
### Партнеры

Транзитный пассажиропоток между быстрорастущими рынками Китая, Индии и России через узловые аэропорты в Астане и Алматы является основным фактором роста компании «Эйр Астана», а ее растущая сеть кодшеринг-соглашений с крупными международными авиакомпаниями также является преимуществом.

### Общественная деятельность

Благодаря своей деятельности и социальным проектам «Эйр Астана» вносит значительный вклад в развитие Казахстана. Реализуемые нами проекты укрепляют местные предприятия, сообщества и инфраструктуру и помогают повысить инвестиционную привлекательность региона.

## Операционная модель



## Создание долгосрочной стоимости

«Эйр Астана» ведет долгосрочную историю максимизации доходности для акционеров путем инвестирования в прибыльные возможности роста при одновременном возврате капитала. Затраты сохраняются на низком уровне, а потенциальный доход остается высоким благодаря новейшим технологиям, которые обеспечивают эффективность и автоматизацию, а также создают возможности получения дополнительных доходов от цифровых продаж.

### Ключевые отличия

- › Ведущая авиакомпания в Центральной Азии, с сильным брендом и признанным высоким уровнем комфорта и обслуживания
- › Авиакомпания с полным комплексом услуг со структурой расходов низкобюджетных перевозчиков
- › Уникальное расположение в двух узловых аэропортах, соединяющих растущие рынки Азии, Европы и СНГ
- › Парк, состоящий из самых современных и экономичных воздушных судов
- › Высококвалифицированная команда руководителей с большим опытом работы на местном и международном уровнях
- › Гибкий подход к рынку со способностью использования возможностей для роста
- › Передовые системы управления доходами и программа дополнительных услуг для дальнейшей оптимизации потоков доходов

### Созданная ценность

# 80%

Удовлетворенность пассажиров в 2018 г.

# 86%

Своевременное выполнение рейсов в 2018 г.

# 5,6 цента США

Расходы на ППКМ, отражающие эффективность

# 13%

Рост количества лояльных клиентов Nomad Club