

# HAVAALANLARI YER HİZMETLERİ A.Ş.

## ONLINE ARAÇ RANDEVU SİSTEMİ

### O.A.R.S.

#### 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu dokümanın amacı; HAVAŞ İstanbul İhracat Antreposu'na yurtdışı edilmek üzere kargo getiren araçları, Online Araç Randevu Sistemi kullanarak hizmet sırasına koymak ve takip etmektir.

Bu kapsamda; araçların oluşturduğu fiziksel yoğunluğu azaltmak, kargoların varışından önce temel kargo bilgilerini elde etmek, hizmet süresini kısaltmak ve hizmet kalitesini iyileştirmek amaçlanmaktadır.

#### 2. MEVCUT İŞLEYİŞ

Araçlar HAVAŞ Antreposuna randevu almadan varış yapmaktadırlar. Varış yapan araçlar TAV Güvenlik tarafından karşılanırlar. Plakaları manuel listelere yazılarak araçlar sıraya alınır. Kargoların varışından önce ilgili acente personeli konu kargolara ait SAP kayıt ve etiket basım işlemini tamamlamış olmak zorundadır.

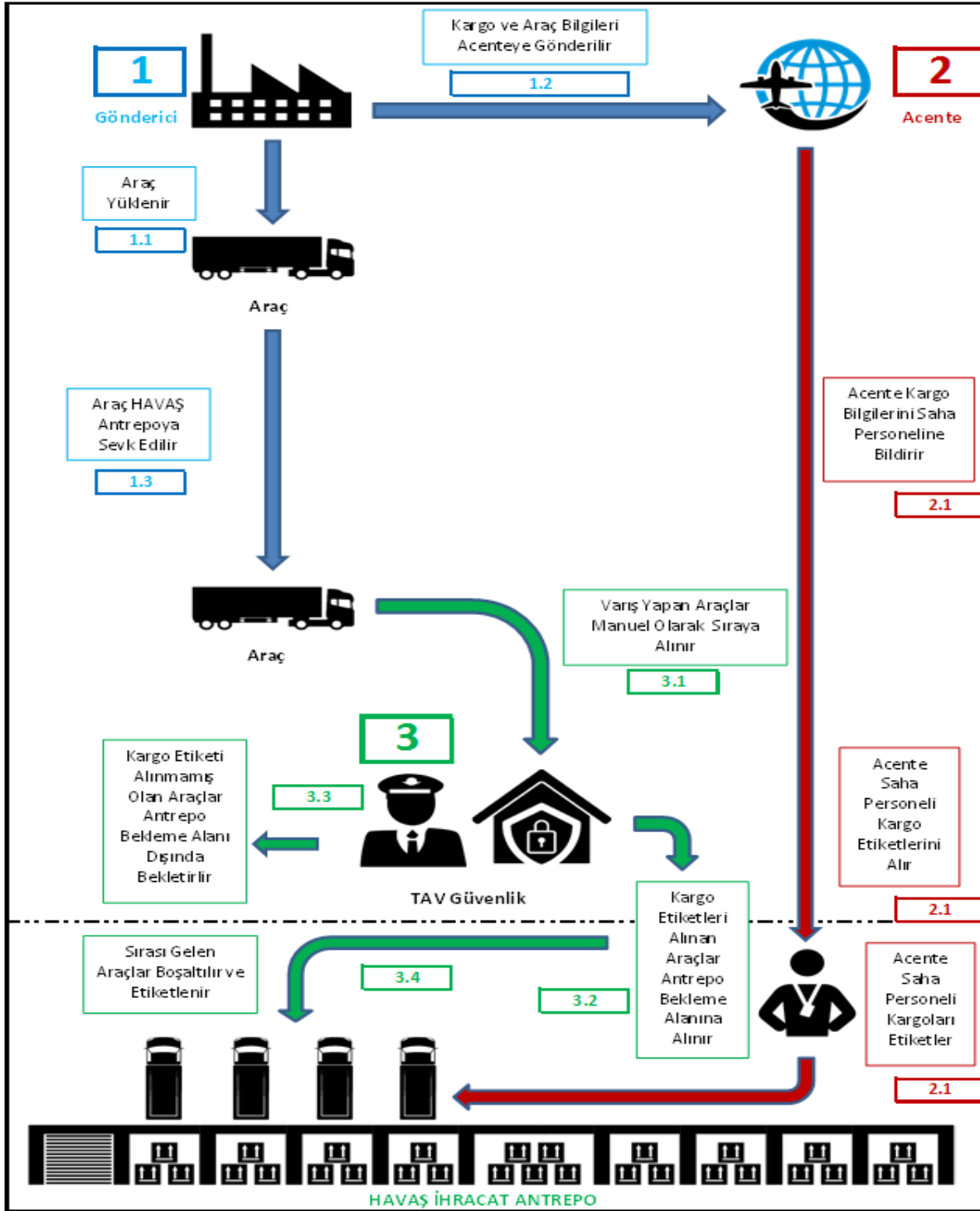
Eğer araç varış yaptığı anda acentesi belli değilse veya acentesi belli ancak etiketleri hazır değilse araç sıraya alınmayarak antrepo bekleme alanına kabul edilmez.

Antrepo bekleme alanına/manevra sahasına kabul edilmeyen araçlar, antrepo dışında uzun kuyruklar oluşturmakta ve/veya acentesi tarafından etiket alınana kadar İGA otoparkında beklemektedir. Bu durum İGA ve/veya kolluk kuvvetleri tarafından cezai işlemlerin yapılmasına sebebiyet verebilmekte ya da hizmet kalitesinin beklenenin altında kalmasına neden olmaktadır.

##### 2.1. Mevcut İşleyiş Dezavantajları

- Antrepoya varış yapacak kargo bilgilerinin (Kap,Kilo, Kargo Cinsi vb.) önceden temin edilememesi, Araçların ve yüklerin varış saatlerinin bilinmemesi
- Etiketleri hazır olmayan araçların antrepo önünde ve antrepo dışında yaptığı uzun kuyruklar
- Etiketleri hazır olan, antrepo alanına kabul edilen ve sıraya konulan araçların manevra sahasında yer kaplaması ve oluşturacağı riskler
- Verilen hizmetin ölçümlenmesi konusundaki eksiklikler
- Özel nitelikli kargoların boşaltma ve kontrol işlemlerinin planlaması konusundaki riskler

## 2.2. Mevcut İş Akışı



Resim.1

### 3. O.A.R.S. SİSTEMİ İŞLEYİŞİ

Hedeflenen işleyişte; Acentelerin, HAVAŞ O.A.R.S. web adresi üzerinden ([online.havas.net/oars/](http://online.havas.net/oars/)), kendilerine tanımlanmış kullanıcı adı ve şifre ile giriş yaparak varış yapacak araç ve kargo bilgileri ile haftalık takvimin belli gün ve saatlerine online randevu alıp kargoların varışlarını tarafımıza bildirmesi hedeflenmektedir.

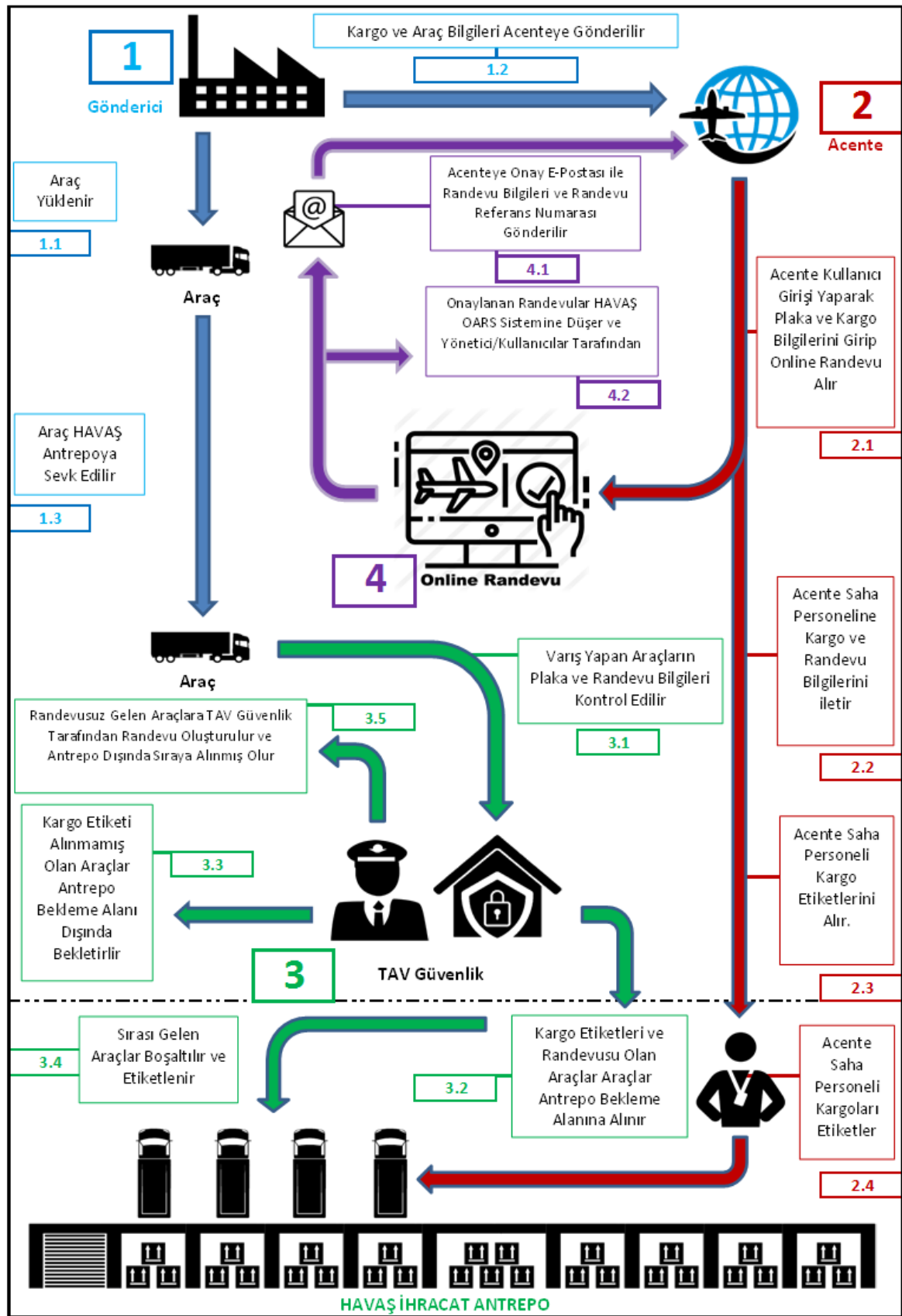
Böylelikle mevcut işleyişteki olumsuzlukların önüne geçilerek tüm taraflar için zamandan tasarruf etmek ve hizmet kalitesini iyileştirmekle birlikte ileriye dönük yeni teknolojilerin önüne açmak mümkün olacaktır.

#### 3.1. OARS Avantajları

##### 1.Faz (Kullanıcıların kullanımına sunulan sistem)

- Kargoların varışından önce kargo kabul bilgilerini temin etmek ve planlama konusunda iyileştirmeler yapabilmek
- OARS üzerinden alınacak randevularla, randevu sahibine gönderilecek "Etiket Formu" ile antreпода form doldurma işlemini ortadan kaldırarak zamandan tasarruf etmek ve olası yazım yanlışlarının önüne geçmek
- Araçların randevu saatlerinde varış yapmasıyla antrepo manevra sahasında oluşan yoğunluğun önüne geçmek ve antrepo dışına taşan trafiği düzene sokmak
- Özel nitelikli kargoların varış bilgilerini önceden temin ederek araç karşılama ve kontrol işlemleri için ön hazırlık ve planlama yapabilmek
- Kargo adet, kilo ve kargo cinsi gibi belli kriterlere göre acentelere hizmet süresi verebilmek
- Belirlenen hizmet süreleri içinde operasyonun zaman/performans olarak ölçüm ve raporlandırılmasını sağlamak
- Havayollarına karşı olan kargo kabul taahhütlerinin sağlıklı şekilde yerine getirilmesi

### 3.2. O.A.R.S. İŞ AKIŞI



Resim.2

## 4. OARS İşleyişi ve Kullanımı

Ggerçek zamanlı olarak kullanılması planlanan OARS randevu sistemimizde geçen 3 aylık süre içinde 8 acentenin katılımıyla canlı testlerini tamamlamış bulunmaktadır.

Bu süre içerisinde tarafımızca ön görülmüş olan boşaltma süreleri, boşaltma rampalarının yönetimi, acentelerin uygulamayı kullanımı ve geri dönüşleri ile yapılan değerlendirmeler sonucunda 1.Faz geliştirmeleri tamamlanmış olup sonraki fazlar için gerekli planlama yapılmıştır.

OARS Sisteminde, HAVAŞ Özet Beyan Bildirim sisteminde olduğu gibi sadece acentelere tanımlanmış kullanıcıların girişlerine ve randevu almasına izin verilmiştir.

Acentelerin OARS sistemine dahil olması için aşağıdaki bilgileri tarafımıza iletmesi gereklidir.

### Yeni Acente

Giriş Bilgileri

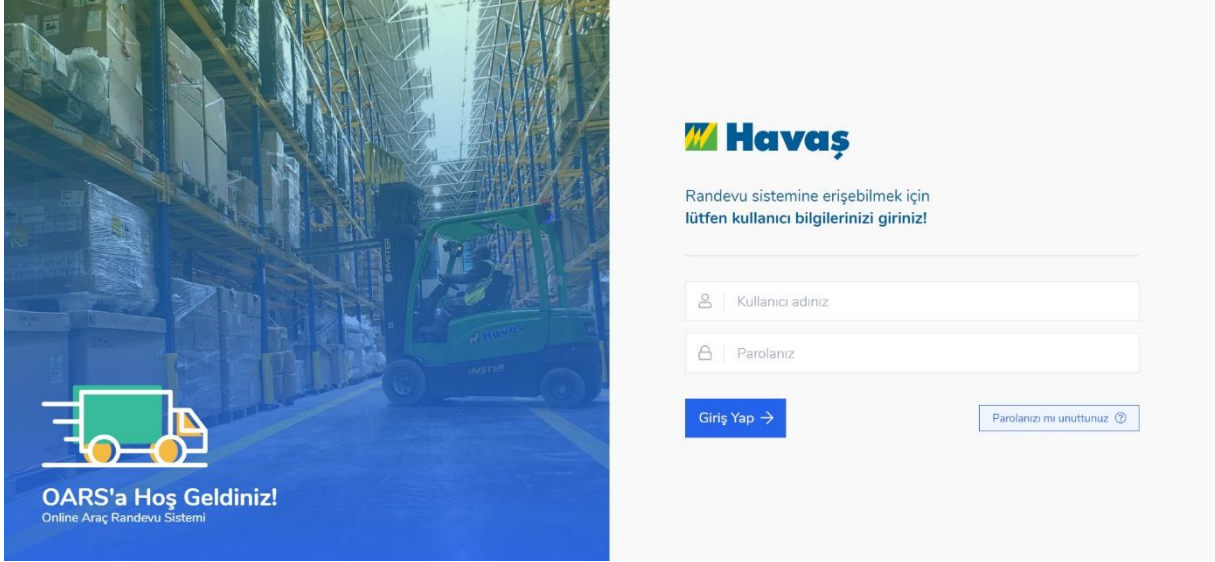
Firma Bilgileri

Resim.3

Acente, yukarıdaki bilgileri iletmesinden sonra tarafımızdan açılacak kullanıcı hesabı ile OARS sistemine giriş yapabilir, randevu oluşturabilir, randevularını güncelleyebilir veya iptal edebilir.

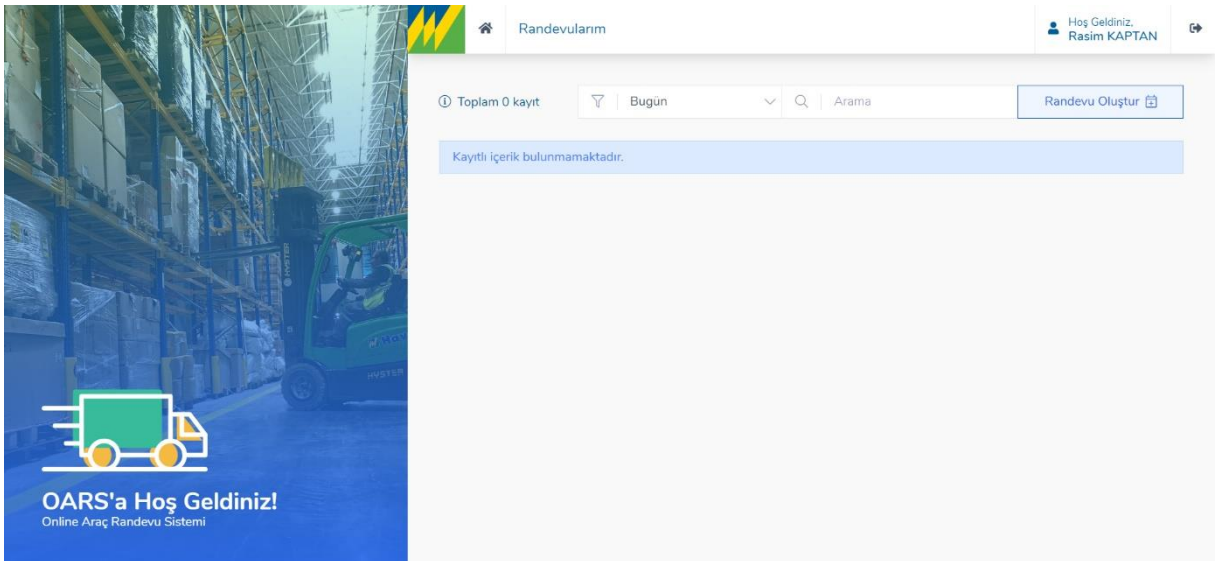
#### 4.1. Giriş ve Randevu Oluşturma

Acente, online.havas.net. /oars/ adresi üzerinden aşağıdaki giriş ekranına ulaşır ve kendisine bildirilen kullanıcı bilgileri ile giriş yapar.



Resim.4

Giriş yaptıktan sonra kullanıcıyı aşağıdaki güncel randevularını gösteren ve yeni randevu yapabileceği bir ekran karşılar.



Resim.5

Kullanıcı bu ekranda mevcut randevularını görüntüleyebilir ve değiştirebilir. Ayrıca gelecek randevularını, "Tamamlanan" ve "İptal Edilen" statüdeki randevularını da görüntüleyebilir veya yeni bir randevu oluşturabilir.

Resim.5 'de gözüken "Randevu Oluştur" düğmesi tıklanarak yeni randevu oluşturulabilir. Bu aşamada kullanıcının karşısına birkaç sayfada oluşan randevu oluşturma ekranı gelir.

Resim.6

Gelen ekranda kargo hakkında temel bilgiler istenir. Aynı zamanda ekranın sağ bölümünde devam sayfalar ve istenecek bilgiler için bir ilerleme bilgilendirmesi yer alır.

Konşimento Bilgileri ekranında istenen bilgiler beyan edilecek evraklarla uyumlu olmak zorundadır.

Oversize kargolar X-Ray giriş ebatlarının dışında kalan kargoları ifade eder. Bu tarz kargolar Kapı Açma tutanakları ile diğer güvenlik yöntemleri tatbik edilerek gümrüklü sahaya kabul edilirler. Oversize seçeneği işaretlendiğinde sistem kullanıcıdan kargo ölçülerini ister ve kargonun durumunu bu ölçülere göre değerlendirir.

Ayrıca ana konşimento girişi sırasında aktif kontrol mevcut olup yazılan bir konşimentonun gerekli standartları sağlayıp sağlamadığı anında kullanıcıya bildirilmektedir.

Aynı ana ve ara konşimento için sadece bir adet randevu oluşturulabilir. Aynı ara ve farklı ara konşimentolar için farklı randevular oluşturulabilir.



Randevunun devam eden sayfası aşağıdaki resimde gözüktüğü gibi Acente & Şoför bilgilerinin bulunduğu sayfadır.

Yeni Randevu

Hoş Geldiniz, Rasim KAPTAN

### Acente & Şoför Bilgileri

Lütfen kargonuzu taşıyacak araca ve şoföre ait bilgileri giriniz. Aracınız varış yaptığında plaka kontrolü yapılarak antrepoya kabulü sağlanacaktır.

Acente Adı: MASSGLOBAL

Gönderici Adı

Yetkili Adı Soyadı

Araç Plakası | Şoför Adı Soyadı

Ehliyet No

← Önceki Adım | Sonraki Adım →

Adım 1: Konşimento Bilgileri (✓)

Adım 2: Acente & Şoför Bilgileri (2)

Adım 3: Tarih & Saat Bilgileri (3)

Adım 4: Bilgilendirme & Onay (4)

Problem mi yaşıyorsunuz? [Bize Ulaşın](#)

Resim.7

Acente & Şoför ekranında istenen bilgilerden “Acente Adı” otomatik olarak gelmektedir. “Gönderici Adı” ise zorunlu alandır. Yapılan canlı testler ve acentelerden gelen geri bildirimler sonucunda zorunlu olan araç ve plaka bilgileri revize edilerek zorunlu olmaktan çıkarılmış ve “Gönderici Adı” hanesi eklenerek zorunlu alan haline getirilmiştir.

Yeni Randevu

Hoş Geldiniz, Rasim KAPTAN

### Tarih & Saat Bilgileri

Lütfen aracınızın antrepomuzaya varış yapacağı tarih ve saati seçiniz.

Paz 14 | Pzt 15 | Sal 16 | Çar 17 | Per 18 | Cum 19 | Cmt 20

Tahmini boşaltma süreniz 42 dakika.

Saat | Dakika

← Önceki Adım | Sonraki Adım →

Adım 1: Konşimento Bilgileri (✓)

Adım 2: Acente & Şoför Bilgileri (✓)

Adım 3: Tarih & Saat Bilgileri (3)

Adım 4: Bilgilendirme & Onay (4)

Problem mi yaşıyorsunuz? [Bize Ulaşın](#)

Resim.8



Tarih&Saat Bilgileri ekranında kullanıcı, aracının antrepomuza varış yapacağı tarih ve saat diliminiz seçer. Tarih alanı haftalık, saat alanı 08:00 ile 23:00 ve 00:00 ile 07:00 arasında saat başı seçilebilir şekilde tanımlanmıştır. Dakika alanı ise 15 dakikalık periyotlara bölünmüştür. Yeni randevu alacak olan kullanıcı, güncel saatten 30 dk. sonrasında itibaren boş olan saatlere randevu alabilir. Maksimum bir hafta sonrası için randevu alınabilir.

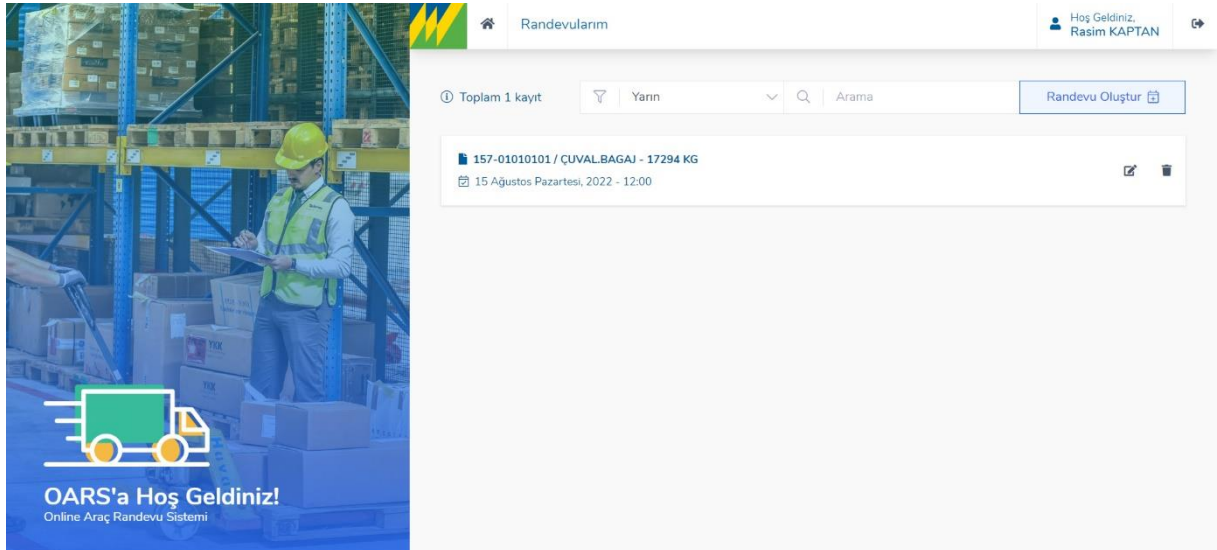
Tarih&Bilgi sayfasında, “Konşimento Bilgileri” sayfasında girilen kap, kilo vb. bilgiler baz alınarak kullanıcıya boşaltma süresi bildirilir.

Bilgilendirme&Onay ekranında kullanıcı girmiş olduğu tüm bilgilerin bir özetini görür. “Onayla & Gönder” düğmesine tıkladığından sistem üzerinde randevusu oluşturulmuş olur ve talep etmiş olduğu tarih saat, kargosu ile ilgili boşaltma süresine göre, sistem üzerinde kapatılır.

Aynı anda sistemde kayıtlı e-posta adresine; kargo bilgilerini içeren bilgilendirme e-postası ve kullanıcının girdiği bilgilerin yer aldığı HAVAŞ etiket formu gönderilir. Acente bu formu saha personeline iletir ve imzalanmış hazır form ile antrepo içindeki ‘Etiket Bankosundan’ etiket alınır.

## 4.2. Randevu Güncelleme ve İptal Etme

Kullanıcılar giriş yaptıktan sonra anasayfada, almış oldukları randevuları listeleyebilir ve ilgili randevunun sağ tarafında bulunan düğmelerle, randevu saatinden 30 dk. öncesine kadar, bilgi güncelleyebilir veya randevuyu iptal edebilirler.



Resim.9

## 5. ARAÇ KARŞILAMA VE YÖNLENDİRME

Randevusu alınan araçlar için ilgili acenteler tarafından aracın varışından önce etiket alınması zorunludur. Randevulu araçların randevu saatinden 15 dk. önce HAVAŞ ihracat antreposunda hazır bulunmaları beklenir. Randevu saatinden önce varış yapan araçlar İGA otoparkına yönlendirilir ve randevu saatinde gelmeleri istenir. Ancak sistem üzerinde aracın varış yaptığı belirtilir.

Randevu saatinde varış yapan araçlar TAV Güvenlik personeli tarafından karşılanır ve OARS sistemi üzerinde Acente ve Gönderici adı ile karşılaştırılarak randevu saatleri kontrol edilir. Bu aşamada aracın "Varış Yaptı" bilgisi sisteme girilir. Araçlar müsait olan boşaltma rampalarına yönlendirilir ve kargo boşaltma/kabul işlemi gerçekleştirilir.

Sistemde aktif gözükten kapı sayılarına göre randevu saatleri ve boşaltma süreleri otomatik hesaplandığından randevulu araçlar için müsait kapı olmama durumu söz konusu değildir.

Randevu saatine göre 15 dk. geç gelen araçlar randevusuz olarak kabul edilir ve randevusuz diğer araçlar gibi sıraya alınır. Bu durumda bekleme süreleri uzayacaktır.

OARS sistemine geçiş ile birlikte randevulu araçlar için 3 adet Genel Kargo, 1 adet Ekspres Kargo (30 kap ve parça başı 30.kg.'a kadar) 1 adet Özel Nitelikli Kargo (DG, Perishable, Pharma ve AVI kapsamındaki kargolar vb.) kapısı/boşaltma rampası ayrılması planlanmaktadır.

Geriye kalan 3 adet kapı/rampa randevusuz araçlar için ayrılacaktır. Randevu almayan araçlar için bekleme süresi normalden daha uzun vakit alacaktır.

### 5.1. Hizmet Kalitesi ve Takibi

OARS Sistemine geçiş ile birlikte;

- Acentelere verilecek hizmet konusunda ön bilgilendirme yapılmasının (boşaltma süreleri vb.)
- Günlük kargo yükünün önceden belirlenmesi
- İleride yapılacak geliştirmeler ile antrepo süreçlerinde acenteler açısından zamandan tasarruf edilmesi (Bknz.Geliştirmeler)
- Verilen tüm hizmet süreçlerinin takibi ve raporlanabilmesi
- Kargo kabul sürelerinde havayollarına verilen taahhütlerin yerine getirilmesi

sağlanacaktır.

## 6. GELİŞTİRMELER

Canlı Testler sonucunda alınan geri bildirimler ve ileriye dönük planlanan geliştirmeler dahilinde aşağıdaki geliştirmelerin yapılması planlanmaktadır;

### 2.FAZ

- Acentelerin kendileri tarafından kullanıcı oluşturabilmesi
- Birden fazla araç ile varış yapacak kargolar için aynı konşimento altında çoklu araç ekleme
- Oluşturulan randevuların HAVAŞ sisteminde tanımlanmış bir veri havuzunda gececi kayıtlarının oluşturulması ve veri girişinin sıfıra indirilerek randevulu kargoların etiketlerinin kısa sürede verilmesi
- Raporlamalar ve genel sistem iyileştirmeleri

### 3.FAZ

- Randevusu oluşturulan kargoların etiketlerinin Kiosk cihazlar üzerinden referans numarası ile acenteler tarafından alınabilmesi.
- Randevu aşamasında kargoların niteliği, yükleneceği havayolu ve uçak tipine göre gerekli uyarı ve bilgilendirmelerin yapılması
- Randevu aşamasında kargoların niteliği, kargo cinsi vb. durumlara göre gümrük mevzuatı ile ilgili ön bilgilendirme yapılması
- Randevu ile ilgili etiket alma, araçların varış ve boşaltma gibi saha süreçlerinin acentelere bildirilmesi veya takibinin sağlanması.

## 7. SONUÇ

OARS Randevu Sisteminin kullanımı acentelerin veri girişiyle başlayarak, gönderici, nakliyeciler ve HAVAŞ olarak bizlere dolayısıyla havayollarına sirayet edecek bir hizmet kalitesi artışına yol açacaktır.

Bu yenilikçi sistemin kullanılması ile birlikte OARS; yukarıdaki Geliştirme maddeleri ile sınırlı kalmamak kaydıyla sürekli inovasyon ve mevcut konjonktüre uyum sağlamak amacıyla yapılacak geliştirmelerle çok daha efektif bir sistem haline gelecektir.

**Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş.**

**Antrepo Koordinatörlüğü**