

## Il controllo delle operations in Air France



Fonte: Air France/jetphotos.net

«Sotto molti aspetti, la gestione di una grande compagnia aerea si può considerare un grosso problema di pianificazione, che di solito viene affrontato come una serie di problemi indipendenti più piccoli (ma sempre difficili). L'elenco delle cose da pianificare sembra infinito: equipaggi, agenti di prenotazione, bagagli, voli, rotte complete, manutenzione, cancelli di imbarco, acquisto di attrezzature. Ogni problema di pianificazione ha le sue specifiche, le sue criticità, i suoi orizzonti temporali, i suoi obiettivi, ma sono tutti elementi interrelati».

Air France ha 80 pianificatori di voli che operano 24 ore su 24 nell'ufficio di Roissy, presso l'aeroporto Charles de Gaulle. Il loro compito è definire le rotte ottimali, prevedere i possibili problemi come i cambiamenti atmosferici, e minimizzare i consumi di carburante. In sostanza, gli obiettivi principali sono, anzitutto e in ordine decrescente di priorità, la sicurezza, l'efficienza e il comfort dei passeggeri. Programmi sempre più complessi processano i dati occorrenti per pianificare i voli, ma alla fine molte decisioni dipendono ancora dai soggetti. Anche i sistemi esperti più sofisticati fanno solo da supporto ai pianificatori dei voli. Pianificare in Air France è un lavoro estremamente complicato che include i

seguenti aspetti:

- *Frequenza.* Per ogni aeroporto, quanti servizi dovrebbe fornire la compagnia?
- *Allocazione della flotta.* Che tipo di aereo si dovrebbe usare per ogni tratta di un volo?
- *Aggregazione dei voli.* Negli aeroporti-hub, dove i passeggeri cambiano aereo per proseguire il loro viaggio, le compagnie cercano di organizzare i voli in “insiemi” di aerei che arrivano a breve distanza di tempo l’uno dall’altro, attendono il tempo necessario a consentire il cambio, e ripartono tutti nel giro di poco tempo.
- *Tempi di blocco.* Il tempo di blocco è il tempo che trascorre da quando un aereo lascia l’aeroporto a quando si ferma all’aeroporto di destinazione. Più lungo è il tempo di blocco, più è probabile che un aereo rispetti i tempi programmati anche se ci sono dei piccoli ritardi, ma meno numerosi sono i voli che si possono effettuare.
- *Manutenzione programmata.* Qualunque programma di volo deve prevedere delle soste tecniche per la manutenzione programmata.
- *Programmazione degli equipaggi.* Gli equipaggi vanno programmati in modo da assegnare i piloti agli aerei per cui sono abilitati e da non superare il tetto delle indennità di servizio.
- *Sequenza delle operazioni di carico e scarico.* Se la compagnia ha molti aerei a terra nello stesso momento, potrebbe avere dei problemi a caricarli e a scaricarli simultaneamente.
- *Recupero dei ritardi.* Nel trasporto aereo una quantità di fattori può impedire il rispetto dei piani. Bisogna creare dei meccanismi che consentano il recupero.

Per i voli che si effettuano entro e tra le 12 zone geografiche coperte dall’Air France, i pianificatori costruiscono un apposito piano di volo. Tutti i documenti devono essere pronti per l’equipaggio due ore prima dell’orario di partenza. Essendo responsabile della sicurezza e del comfort dei passeggeri, il capitano ha sempre l’ultima parola e, quando è soddisfatto, sottoscrive il piano di volo insieme all’addetto alla pianificazione.

Fonti: Farman (1999) e presentazione di Richard E. Stone, di Northwest Airlines, al seminario IMA sui problemi del settore, 1998.