В процесі діджиталізації сучасного світу варто окремо розглянути збільшення частки автоматизації у галузі повітряних пасажирських перевезень. Головним засобом такого реформування є розробка онлайн прикладних інформаційних систем для взаємодії з користувачами (потенційними пасажирами).

Перш за все, визначимо, що саме має обслуговувати онлайн-ресурс: система повинна надавати змогу користувачу обрати бажаний маршрут, переглянути доступні рейси, здійснювані різними авіакомпаніями у заданому часовому та ціновому діапазоні за визначеним маршрутом, а також здійснити купівлю квитка на обраний рейс з використанням онлайн-транзакцій, або відмінити свою реєстрацію на рейс; переглянути деталі рейсів та статус рейсів.

В той час як для постачальника послуг дана система має надати інформацію про пасажира і дати змогу за допомогою адміністраторських інструментів здійснити підтвердження купівлі або скасування квитка та надіслати користувачу білети і/або інформацію щодо його рейсу.

Розглядаючи інформатизацію трейду квитками на авіарейси в контексті розробки користувацької програмної системи проведемо аналіз деяких сучасних веб-платформ, що презентують собою рішення обговорюваної проблематики.

Система "British Airways" представляє собою веб-сайт британської авіалінії, що дозволяє переглянути інформацію про дану компанію, її діяльність, партнерів; до основного функціоналу варто віднести можливість обрати маршрут, рейс, забронювати квитки на літак - окрім того, можна додатково замовити готель та орендувати автомобіль. Також можна переглянути усю необхідну інформацію про свій рейс і отримати додаткову інформацію/допомогу, що стосується загубленого багажу, відкладених або скасованих рейсів, ваучерів, медичної допомоги, посадки, чекіну тощо. Більш того, на данму веб-сайті можна перейти на розділ роботодавця та спробувати влаштуватись на вакантне місце у цю компанію.

В цілому приємний та простий інтерфейс, широкий функціонал та повне забезпечення необхідною інформацією користувача робить цю систему надзвичайно зручною та корисною. Побудова даного веб-сервісу актуально підлаштована під потреби користувача і Беззаперечно матиме помітну перевагу над іншими, менш продуманими системами.

"British Airways" можна вважати хорошим прикладом того, яка має бути користувацька система для обслуговування клієнтів авіаліній.

Наступною розглянемо веб-систему "FLYUIA", що також є сайтом для замовлення квитків на рейс та перегляду маршрутів. Навідміну від попередньо розглянутої системи, дану розробку важко назвати привабливаю до користувача. Хоча цей веб-сайт має функції перегляну рейсів, акцій та іншої інформації, форму реєстрації знайти неможливо. Форму для пошуку маршрутів також не було виявлено під час перегляну даного ресурсу. У меня сайту функціонал приголомшливо скромний, а головна сторінка видається незрозумілою і містить на собі багато непотрібної інформації. Дослідивши цю веб-систему, можемо зробити наступні висновки:

• така система не придатна для зручного користування пасажирами. При розробці подібних платформ варто брати приклад з системи "British Airways" - як мінімум, на головній сторінці корисувач має побачити основний функціонал сайту, що необхідний для задоволення потреб користувача: поле для пошуку маршрутів, можливість зареєструватись на рейс та переглянути інформацію про свій рейс; для клієнта має бути чітко зрозуміло, які послуги надає обраний онлайн-сервіс;

• у меню веб-сайту має надаватись можливість переглянути інформацію про постачальника послуг, дослідити усі можливі послуги, що надає обрана авіалінія, моніторити статус своєї реєстрації на рейс та отримати необхідну інформаційну допомогу;

• веб-сервіс не має бути перевантажений рекламою і навігація по сайту має бути зрозумілою і адаптованою для користувача;