

PRODUKT

WÓZEK NA KAŻDĄ OKAZJĘ

Specjalna edycja modelu Roadster

NEWS

TRZECIA FAZA WPROWADZONA

Nowe siedzenia dla operatora

NEWS

PEŁNA GAMA WÓZKÓW Z ZASILANIEM Li-ION

Wózki o udźwigu 6-8 ton

DZIELIMY SIĘ WIEDZĄ

POCIĄGI LOGISTYCZNE W ERZE LEAN MANUFACTURING

Precyzja działania
Linde C-MATIC

LIFESTYLE

Na krańcu Polski

Krajobraz z bieszczadzskich dróg

Linde PARTNER

WELCOME Airport Services

Kompleksowa
obsługa naziemna

Linde PARTNER

BARTEX Bartol Wine & Spirits

LEAN

TEMAT NUMERU

LEAN MANAGEMENT I ZARZĄDZANIE PROCESAMI

MOTYWACJA PRACOWNIKÓW W DOSKONALENIU FIRMY

welcome
AIRPORT SERVICES



WELCOME Airport Services

KOMPLEKSOWA OBSŁUGA NAZIEMNA

Porty lotnicze kierują się niezwykle skomplikowanymi mechanizmami działania, a do właściwego i niezakłóconego funkcjonowania potrzebują pełnej sprawności wszystkich swoich elementów składowych. Aby jak najefektywniej skoordynować wszelkie konieczne czynności, w obrębie portu lotniczego działa wiele niezależnych podmiotów obsługujących ruch lotniczy. Należą do nich linie lotnicze, które zajmują się przewozem pasażerów i towarów, służby celne i graniczne, policja, firmy cateringowe, Lotniskowa Służba Ratowniczo-Gaśnicza czy Służba Ochrony Lotniska. Do tych ważnych podmiotów zalicza się również obsługę naziemną, która pełni wyjątkowo istotną rolę w funkcjonowaniu lotniska.

Sposób realizacji działań obsługi naziemnej oraz czas ich wykonania bezpośrednio wpływa na jakość oferowanych przez lotnisko usług przewozowych, to zaś w konsekwencji przekłada się na konkurencyjność danego portu lotniczego na tle innych lotnisk. Obsługa naziemna to także jeden z najważniejszych aspektów, z którymi linia lotnicza spotyka się w porcie lotniczym. Poprawne wykonanie wszystkich czynności ma decydujący wpływ na jakość obsługi pasażerów oraz bezpieczeństwo operacji lotniczych, a wiadomo przecież, że kwestie bezpieczeństwa stanowią w lotnictwie niezaprzeczalny priorytet.

Złożoną obsługę naziemną samolotów, pasażerów, bagażu i ładunków zapewniają wyspecjalizowane firmy – tzw. agenci handlingowi. W ogólnym ujęciu ich działalność obejmuje obsługę pasażerów w terminalu pasażerskim (obsługę biletowo-bagażową) oraz na płycie lotniska (załadunek i rozładunek bagażu i towarów, dowóz pasażerów do samolotu), a także obsługę płytową samolotów, prowadzenie punktów informacji lotniskowej czy też obsługę prywatnych statków powietrznych. Nasz Partner – firma WELCOME Airport Services – jest największym pod względem liczby obsługiwanych linii lotniczych agentem handlingowym w Polsce.

Firma WELCOME Airport Services powstała w wyniku konsolidacji dwóch agentów handlingowych: Warsaw Airport Services (WAS) oraz WAS-KRK Airport Services (LHC). Ostatecznie proces konsolidacji zakończył się w 2013 roku, a do WELCOME Airport Services włączone zostały również spółki z portów lotniczych w Gdańsku (GDN Airport Services), Poznaniu (POZ Airport Services) oraz Szczecinie (SZZ Airport Services). Nasz Partner zapewnia kompleksową obsługę naziemną samolotów linii lotniczych z całego świata oraz pasażerów największych polskich lotnisk. Ideą firmy jest dostarczanie wysokiej klasy usług przy zachowaniu najważniejszych priorytetów: bezpieczeństwa, efektywności oraz profesjonalizmu.

WIEDZA I PASJA

Obecnie firma WELCOME Airport Services zatrudnia ponad 1600 pracowników w sześciu różnych oddziałach w Polsce: w Warszawie (WAW), Krakowie (KRK), Gdańsku (GDN), Poznaniu (POZ), Katowicach (KTW) oraz Szczecinie (SZZ). Nasz Partner podkreśla, że fundamentem Spółki są właśnie pracujący w niej ludzie. Wartości, które najbardziej ceni się w zespole, to know-how, pasja oraz zaangażowanie. Firma świadomie inwestuje w rozwój kompetencji zawodowych swoich pracowników i nieustannie doskonali ich umiejętności, a praca odbywa się przy użyciu najnowocześniejszego sprzętu. Dzięki temu oferta WELCOME Airport Services spełnia najwyższe standardy jakości i bezpieczeństwa operacji lotniczych. ►



WELCOME Airport Services

MISJA: Poprzez pasję, zaangażowanie i wartości skutecznie realizować podjęte wyzwania, a także cele swoich klientów.

WIZJA: Bycie jednym z europejskich liderów na rynku usług lotniskowych.

CEL: Wzrost wartości Spółki poprzez trwałe poprawienie jej rentowności i zapewnienie stabilności operacyjnej i finansowej.

WSZECHSTRONNA OBSŁUGA

NASZ PARTNER ZAPEWNIĄ PEŁNĄ OBSŁUGĘ NAZIEMNĄ, OFERUJĄC SWOJE USŁUGI W WIELU OBSZARACH.

OBSŁUGA PASAŻERSKA

W pełni wykwalifikowana kadra przy użyciu nowoczesnego sprzętu zapewnia bezpieczną i profesjonalną obsługę pasażerów i ich bagażu. WELCOME Airport Services:

- wykonuje kompleksową odprawę biletowo-bagażową w różnych systemach (Altea CM i FM WAS, Lufthansa Front Check, Axs Res, SITA DCS, PRS, Axs Control, Arco, Go Now),
- zajmuje się procesem boardingu (wejściem pasażerów na pokład samolotu),
- zapewnia transport pasażerów między terminalem a pokładem samolotu,
- na życzenie klientów asystuje pasażerom wymagającym specjalnej opieki oraz osobom niepełnoletnim,
- zapewnia bezpieczny załadunek i rozładunek bagażu, a w przypadku opóźnienia, zagubienia lub uszkodzenia bagażu doświadczeni pracownicy udzielają niezbędnej pomocy dotyczącej reklamacji zgodnie z procedurami linii lotniczych,
- oferuje sprzedaż biletów lotniczych, pobieranie opłat dodatkowych, zmiany rezerwacji,
- gwarantuje kompleksową obsługę pasażerów lotów odwołanych i opóźnionych, zapewniając transport i noclegi w najlepszych hotelach.

REKLAMACJE BAGAŻOWE

Sekcja reklamacji bagażowych zapewnia profesjonalną obsługę w przypadku nieregularności związanych z bagażem. W oparciu o procedury linii lotniczych firma WELCOME Airport Services udziela pomocy w sporządzeniu reklamacji w przypadku zagubionych lub uszkodzonych bagaży. Przy użyciu międzynarodowego systemu komputerowego World Tracer firma jest w stanie zapewnić skuteczne poszukiwanie zagubionych bagaży. Świadczy ponadto usługę dostarczania bagażu do pasażerów, oferuje informację telefoniczną dotyczącą reklamacji bagażowych oraz prowadzi rejestrację i magazyn rzeczy pozostawionych na pokładzie samolotu.

ASYSTA DLA PASAŻERÓW O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

Pracownicy WELCOME Airport Services zapewniają fachową pomoc pasażerom niepełnosprawnym, asystując osobom o stałej bądź tymczasowej ograniczonej sprawności poruszania się, jak również pasażerom posiadającym kłopoty z widzeniem bądź słuchem. W zależności od potrzeb pasażerów oraz w porozumieniu z personelem portów lotniczych nasz Partner:

- zapewnia asystę od punktu zgłoszenia pasażera poprzez procedury odprawy i kontroli bezpieczeństwa aż po drogę do samolotu,
- umożliwia również dostęp do niezbędnych sprzętów, takich jak wózki inwalidzkie czy pojazdy i podnośniki (tzw. ambulifty).

Każdy potrzebujący asysty pasażer linii lotniczej obsługiwanej przez WELCOME Airport Services może liczyć na miłą i profesjonalną pomoc.





OBSŁUGA SAMOLOTÓW

Wykwalifikowani pracownicy płytowi WELCOME Airport Services zajmują się kompleksową obsługą handlingową samolotów po wylądowaniu maszyn aż do momentu ich startu. Wszystkie procedury handlingowe odbywają się w oparciu o normy międzynarodowe i wykonywane są przez doświadczonych w tej dziedzinie profesjonalistów. Firma jest w stanie zaoferować wysokiej jakości obsługę dla każdego typu samolotu.

Oprócz wyspecjalizowanego personelu nasz Partner posiada nowoczesny, specjalistyczny sprzęt handlingowy, dzięki temu swoim przewoźnikom zapewnia:

- wypychanie i holowanie samolotów,
- komunikację z kabiną pilotów,
- utrzymywanie łączności radiowej z załogami lotniczymi,
- dostarczanie dokumentacji lotniczej,
- final inspection,
- wyważanie samolotów,
- odladzanie i zabezpieczanie samolotów przed oblodzeniem,
- uruchamianie silników samolotów dzięki silnikowi rozruchowemu (ASU),
- serwis wodno-toaletowy,
- agregat prądowłórczy (GPU),
- załadunek i rozładunek bagaży, ładunków cargo oraz przesyłek pocztowych,
- ogrzewanie kabiny pasażerskiej.

VIP & GENERAL AVIATION

WELCOME Airport Services świadczy kompleksową obsługę naziemną ruchu General Aviation – samolotów prywatnych, korporacyjnych, wojskowych, rządowych oraz VIP. Profesjonalna kadra pomaga dopełnić formalności, a także zapewnia sprawną obsługę operacyjną każdego samolotu zgodnie ze standardami bezpieczeństwa i zawsze na najwyższym poziomie.

Nasz Partner zapewnia swoim klientom szereg fachowych usług, w tym:

- obsługę i transport pasażerów i załóg na terenie lotniska oraz poza nim,
 - GPU (agregat prądowłórczy),
 - odladzanie,
 - serwis wodno-toaletowy,
 - serwis sprząający,
 - depesze meteorologiczne i NOTAM.
- Ponadto na życzenie klienta:
- zamawia paliwo,
 - zamawia catering,
 - dostarcza prasę,
 - dokonuje rezerwacji hotelowych i samochodowych,
 - świadczy inne usługi specjalne.

OBSŁUGA CARGO

WELCOME Airport Services oferuje kompleksową obsługę frachtu lotniczego. Handling cargo wykonywany jest w oparciu o najwyższe standardy, uwzględniając przy tym indywidualne potrzeby wszystkich uczestników procesu lotniczego transportu towarowego. Zakres usług uwzględnia pełną obsługę wszystkich rodzajów towarów, w tym ładunków niebezpiecznych (DGR), przesyłek wartościowych (VAL), łatwo psujących się (PER) i innych.

W 2010 roku nasz Partner jako pierwszy uzyskał status Zarejestrowanego Agenta w Krakowie (nr PL/RA/00001-01). W czerwcu 2013 roku firma WELCOME Airport Services uruchomiła nowy terminal i rozpoczęła obsługę cargo w Warszawie (nr Zarejestrowanego Agenta w Warszawie: PL/RA/00029-01), a od 2016 roku rozpoczęła także obsługę cargo w Poznaniu (nr Zarejestrowanego Agenta w Poznaniu: PL/RA/00006-02).

INFORMACJA LOTNISKOWA

Informacja lotniskowa oferuje całodobową profesjonalną obsługę w zakresie udzielania informacji bezpośredniej (na terenie terminala) i telefonicznej (call center) dla Portu Lotniczego im. Fryderyka Chopina w Warszawie. Informacji udziela się w języku polskim i angielskim. Pracownicy naszego Partnera są do dyspozycji 24 godziny na dobę i chętnie odpowiadają na wszystkie pytania.



CERTYFIKOWANA NIEZAWODNOŚĆ

NASZ PARTNER OBSŁUGUJE WSZYSTKIE TYPY SAMOLOTÓW I WSPÓŁPRACUJE Z PONAD SIEDZIEDZIESIĘCIOMA LINIAMI LOTNICZYMI Z CAŁEGO ŚWIATA.

Firma WELCOME Airport Services oferuje swoim klientom szereg korzyści:

- najwyższą jakość serwisu,
- kompleksowy zakres usług,
- efektywne kosztowo rozwiązania,
- elastyczność oferty cenowej,
- bezpieczeństwo i stabilność,
- indywidualne podejście do potrzeb klienta,
- najwyższe standardy obsługi klienta.

Dowodem niezawodności i wysokiej jakości usług firmy WELCOME Airport Services są przyznawane jej przez organizacje międzynarodowe oraz linie lotnicze liczne certyfikaty, które świadczą o odpowiedzialnym i profesjonalnym świadczeniu usług. Nasz Partner nieustannie doskonali swoją ofertę w celu zaspokojenia oczekiwań kontrahentów oraz wychodzi naprzeciw wysokim wymaganiom rynkowym. WELCOME Airport Services jest członkiem IATA Ground Handling Council. Firma otrzymała ponadto prestiżowy certyfikat ISAGO przyznawany przez Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Lotniczych (IATA).



CERTYFIKAT ISAGO przyznawany jest przez Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Lotniczych (IATA). ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations) to najbardziej kompleksowy i restrykcyjny program certyfikacyjny dla agentów obsługi naziemnej. Został wprowadzony przez stowarzyszenie IATA w 2008 roku z inicjatywy największych linii lotniczych w celu wypracowania jednolitego systemu oceny usług handlingowych, a w efekcie poprawy poziomu bezpieczeństwa i zmniejszenia ryzyka szkód operacji naziemnych. Przyznanie certyfikatu jest poprzedzone wielotygodniowym audytem prześwietlającym zarówno punkty prowadzenia działalności operacyjnej, jak i siedzibę firmy oraz sposób zarządzania procedurami bezpieczeństwa (dokumentację oraz implementację). Na jego wysoką rangę wpływa również fakt, że trzeba go odnawiać co dwa lata. Certyfikat przyznawany jest niezależnie każdemu z lotnisk, na których działa agent. Welcome Airport Services jest drugim agentem z certyfikatem ISAGO działającym na lotnisku Chopina w Warszawie.



OBSŁUGA SAMOŁOTU AIRBUS A380

Linie lotnicze Emirates kompleksowo szkolą swoje załogi. Są bardzo wymagające względem własnych pracowników i tego samego oczekują od obsługi naziemnej danego lotniska. Obsługa pasażerska ma być bowiem na najwyższym poziomie, a procedury operacyjne muszą być spełnione przez pilotów. Emirates posiada Centrum Szkolenia Załóg Pokładowych, które wyposażone jest w najnowocześniejsze symulatory oddające dokładnie wygląd wszystkich samolotów we flocie. Dzięki temu przyszłe załogi pokładowe mogą uczyć się procedur bezpieczeństwa i obsługi według standardów linii lotniczej na najwyższym poziomie i w najdogodniejszych warunkach.

Przy obsłudze tej linii lotniczej również od WELCOME Airport Services jako agenta handlingowego wymaga się wypełniania dodatkowych dokumentów i pozostania pod ciągłym nadzorem przedstawiciela Emirates, który obecny jest podczas każdej rotacji. Z okazji czwartej rocznicy otwarcia połączenia **Warszawa-Dubaj** 10 lutego 2017 roku WELCOME miało okazję obsłużyć największy samolot pasażerski świata: **Airbusa A380**. Jest to jak dotąd jedyny agent handlingowy w Polsce, który miał taką okazję. W tym roku pojawiła się również informacja ze strony szefa polskiego oddziału Emirates Macieja Pyrka dotycząca planów wykorzystania Airbusa A380 do codziennych lotów na tej trasie. Jednak aby maszyna tego typu mogła wykonywać takie operacje z Lotniska Chopina w Warszawie, konieczne byłoby przystosowanie infrastruktury lotniska oraz przeznaczenie stałego stanowiska na Okęciu, które umożliwiłoby odprawianie tak dużego samolotu. Według Macieja Pyrka do Warszawy mogłaby latać wersja A380, która może zabrać od 510 do 600 pasażerów. Zmiana na A380 oznaczałaby, że w terminalu przed bramką na swój lot mogłoby



oczekiwać ponad pół tysiąca pasażerów. Taka liczba osób wymaga organizacji na najwyższym poziomie, jednak obecnie ograniczona przepustowość lotniska spowalnia wcielenie w życie na stałe planów dotyczących A380. Codzienne rejsy Emirates i tak obsługiwane są na światowych gigantach lotnictwa cywilnego: Boeingach 777, tzw. „trzech kosach”, które w zależności od wersji mogą zabrać na pokład około 428 pasażerów. Oprócz znacznej liczby pasażerów i bagaży zabierana jest również olbrzymia ilość frachtu, która eksportowana jest bezpośrednio do Dubaju bądź pośrednio przez stolicę Zjednoczonych Emiratów Arabskich dalej w świat.

10 lutego 2017 roku, lądując na Okęciu, Emirates potrzebowało zająć stanowisko postojowe, które umożliwiło podstawienie dwóch rękawów. W gotowości stanęli pracownicy m.in. rampy, koordynacji obsługi samolotów i obsługi pasażerskiej w liczniejszym niż zwykle gronie. Dzięki doświadczeniu pracowników WELCOME, a także wcześniejszemu odpowiedniemu przygotowaniu i przeszkoleniu na A380, cała operacja przebiegła sprawnie i pomyślnie.



Ciągniki Linde P250
podczas pracy
na lotnisku
Balice w Krakowie.



HISTORIA WSPÓŁPRACY

POMIĘDZY FIRMĄ

WELCOME AIRPORT SERVICES A LINDE MH POLSKA

WELCOME, kupując ciągniki marki Linde, urzeczywistnia strategię firmy, która stawia na jakość i bezpieczeństwo. Poprzez współpracę z firmą Linde WELCOME Airport Services realizuje swoje cele biznesowe, zwiększa konkurencyjność na rynku agentów handlingowych i oferuje swoim klientom wysoką jakość świadczonych usług za pośrednictwem produktów Premium. WELCOME, przystępując do procesu wyboru dostawcy, przywiązuje dużą wagę do doboru odpowiednich parametrów i dodatkowych opcji wyposażenia, dzięki którym ciągnik w sposób optymalny jest dostosowany do wykonywania pracy w ciężkim środowisku, jakie stanowi lotnisko. Dialog pomiędzy doradcą handlowym producenta z użytkownikami końcowymi ciągników oraz działami technicznymi WELCOME umożliwia wypracowanie najlepszych rozwiązań technicznych i funkcjonalnych zarówno dla WELCOME, jak i dla producenta, który modyfikuje swoje maszyny w celu osiągnięcia przewagi konkurencyjnej.

W momencie wyboru dostawcy bierzemy pod uwagę całkowity koszt posiadania wózków elektrycznych w całym okresie eksploatacji. Staramy się także kalkulować wszystkie parametry, które potem składają się na wynik końcowy. Negocjacje kontraktów nie są postrzegane jako przedsięwzięcie, w którym strony rywalizują między sobą, lecz jako współpraca, w wyniku której osiąga się najlepsze dla siebie warunki.

Paweł Golan i Józef Kamiński
WELCOME Airport Services

Welcome Airport Services jest jedną z najprężniej rozwijających się i największych w Polsce firm świadczących usługi handlingowe zapewniającą obsługę naziemną kilkudziesięciu linii lotniczych z całego świata na wszystkich największych lotniskach w Polsce. Nasza współpraca rozpoczęła się już wiele lat temu, a otwarte partnerskie podejście do biznesu zapoczątkowało tym, że w ciągu ostatnich dwóch lat firma dokonała zakupu łącznie ponad dwudziestu nowych urządzeń marki Linde.

Z uwagi na specyfikę działalności Klienta i ciągłą pracę pod presją czasu istotne przy wyborze dostawcy jest zachowanie międzynarodowych standardów bezpieczeństwa, małej awaryjności sprzętu, wysokiej jakości wykonania oraz zapewnienia najwyższego komfortu pracy operatorom. Wymagania wobec urządzeń pracujących w zakresie transportu na płytach lotnisk międzynarodowych, a co za tym idzie dostosowanie wyposażenia do restrykcyjnych międzynarodowych norm bezpieczeństwa, są bardzo wysokie. Dlatego też proces wyboru dostawcy przez WELCOME Airport Services składał się z dogłębnej i wieloetapowej analizy wszystkich proponowanych rozwiązań.

Spośród szerokiej gamy obecnych na rynku ciągników elektrycznych Klient wybrał produkty marki Linde: typ P60 oraz P250. Decyzja o zakupie tych pojazdów logistycznych była poparta testami oraz zebraniem pozytywnych opinii w szeroko pojętej branży handlingu lotniczego. Mając na uwadze oczekiwania Klienta, każde z dostarczonych urządzeń posiada pełne oświetlenie drogowe, trzypoziomy hak holowniczy, system kontroli trakcji, osłony tylnych reflektorów, oświetlenie ostrzegawcze, a ciągniki P250 oryginalne pełne kabiny z ogrzewaniem i roletami przeciwsłonecznymi. Dodatkowo z uwagi



Na zdjęciu od lewej Grzegorz Knochowski (Linde MH) oraz Paweł Golan, Starszy Specjalista ds. Zakupów (WELCOME Airport Services)

na natężony czas pracy wszystkie baterie są wyposażone w system kontroli poziomu elektrolitu oraz dodatkowego mieszania elektrolitu w trakcie ładowania, co ma znaczący wpływ na krótszy cykl ładowania i zwiększenie żywotności baterii. Dzięki tym rozwiązaniom nasz Partner posiada sprzęt dostosowany do swoich oczekiwań w zakresie wydajności oraz wysokich norm bezpieczeństwa, a każdy operator ma zapewniony odpowiedni komfort pracy. Ponadto wiedząc, pod jak wielką presją czasu Klient za pomocą naszych ciągników musi wykonać swoje zobowiązania, serwis mobilny Linde reaguje na jego potrzeby tak, aby zapewnić jak najszybszy i najwyższy poziom świadczonych usług.

Nasze urządzenia są wykorzystywane przy transporcie bagaży z i do każdego samolotu na terenie największych portów lotniczych w Polsce, tj. w Warszawie (Okęcie), Krakowie (Balice), Poznaniu i Gdańsku.

Partnerskie podejście, profesjonalny dobór rozwiązań oraz kompleksowa obsługa zapewniają korzyści obu stronom, co skutkuje dalszym rozwojem dotychczasowej współpracy. Dziękujemy za zaufanie i liczymy na kontynuację tej owocnej współpracy!

Grzegorz Knochowski
Starszy Doradca Techniczno-Handlowy
Linde MH Polska, oddział Warszawa