

Avkom-D :
the customer is king, even in russia !

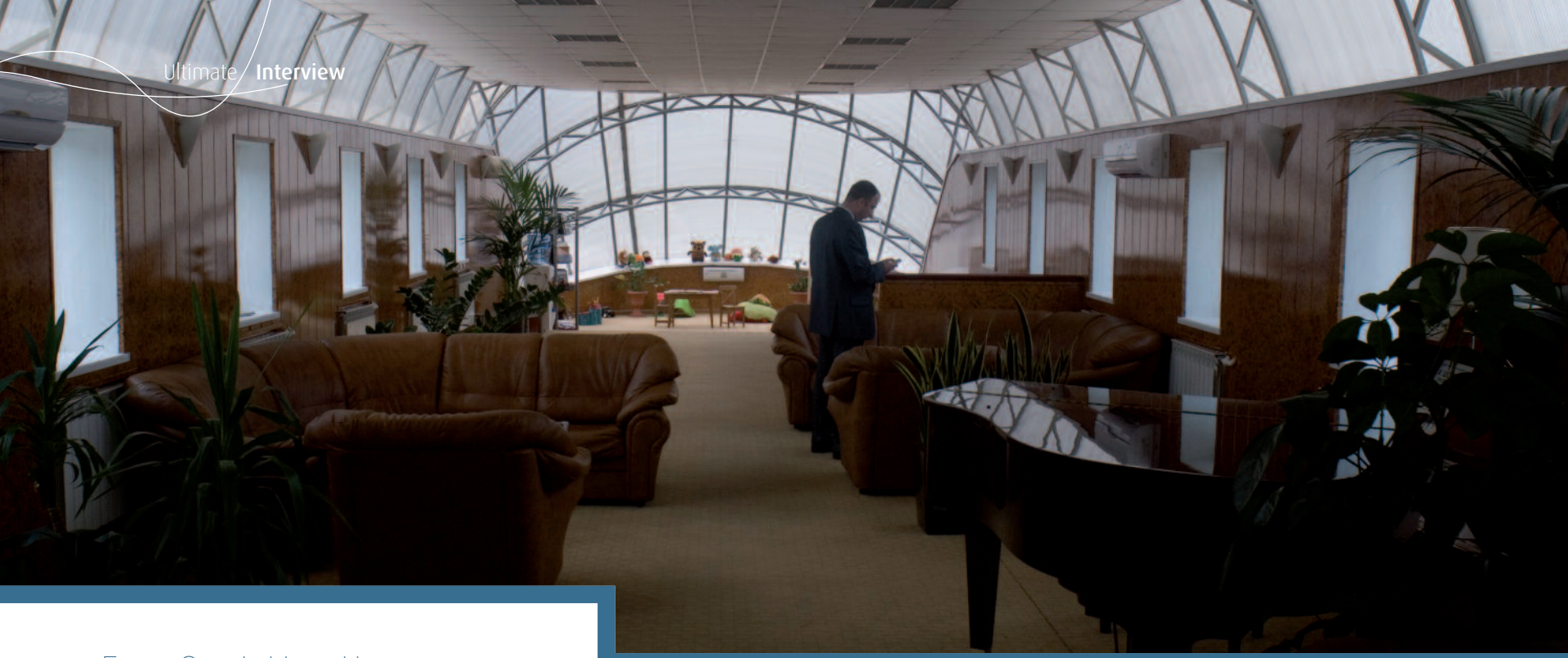
A week after JetExpo at Moscow's Domodedovo Airport a brand new hangar was opened at Avkom-D, one of the Russian capital's three business aviation terminals. The state of the art hangar will accommodate up to five business jets in the 40+ tons category. The new hangar is a sign of the growing need for an improved business aviation infrastructure in Moscow, as well as a signal of this particular FBO's intent to develop an infrastructure more in line with global expectations of service and quality. Avkom-D was present for the first time at the Geneva Show this year.

Evgeny Pavlenko, Chief Executive of the business terminal, talks about the difficulties he faces in bringing about the kind of improvements he would like to see. TEXT & PHOTOS BY / PAR CHARLES HERGOTT

AVKOM-D

Avkom-D :
le client est toujours roi, meme en russie!

Moins d'une semaine après JetExpo s'est tenu sur l'un des trois aéroports d'affaires de la capitale russe, l'aéroport Domodedovo, l'inauguration du tout nouveau hangar d'Avkom-D. Très moderne, ce nouveau hangar est prévu pour parquer jusqu'à 5 avions d'affaires de la catégorie des plus de 40 tonnes. Cette inauguration témoigne d'une augmentation des besoins à Moscou, et propose une meilleure infrastructure pour l'aviation d'affaires mais aussi, pour ce FBO, une volonté de constituer en Russie, une infrastructure répondant aux normes mondiales de qualité et de service. Un pari difficile, comme en témoigne **Evgeny Pavlenko**, Directeur Général de l'aérogare d'affaires.



Evgeny Georgievich, could you talk to us about who created the business terminal at Domodedovo, when it came into operation and so forth?

Evgeny Pavlenko | Well this year we are celebrating the terminal's 10th year, so your question is a timely one.

The terminal and first hangar was built in 1999 and this was when we welcomed our first passengers. At the time we had two other companies - Avkom based at Sheremetevo which was also a business aviation terminal on a much smaller scale, and Aviation Kommercielle who dealt with aircraft sales and purchases. We created Avkom-D - the D stands for Domodedovo. The Sheremetevo base no longer exists. We also have a subsidiary Aero-Limousine who operate their own aircraft - they have a Challenger 300, two Hawkers, a Yak-40 and a Tu-134. The owner of these companies is Evgeni Yurievich Bakhtin. A decade ago there were far fewer flights to deal with - 1 or 2 a day - but gradually over time and over the years the number of flights increased to a peak of up to 50 a day last year, though it need hardly be said that this year we saw a significant drop in numbers. Our terminal can accommodate about a hundred passengers, and we make our facilities available to passengers on scheduled flights as well - rather than using the main airport's VIP facilities they can clear customs here and transit here. As it happens Domodedovo were the ones who approached us about this as their infrastructure is such that they cannot necessarily handle all that many passengers going through customs.

So are you saying that the customs formalities are more straightforward at Avkom-D?

Evgeny Pavlenko | I wouldn't say more straightforward - customs formalities have to be observed and the law is the law. But we

work as a coherent team here, round the clock, 7 days a week. And our teams are very professional in the way they deal with passengers, it really is like a big family. Our rule of thumb is that we always say Yes - or rather, we never say No - and we always look for a way to help our passengers.

Quand et comment est né le terminal d'aviation d'affaires à Domodedovo ?

Evgeny Pavlenko | Cette année, nous fêtons les 10 ans de notre

terminal, votre question tombe donc à point nommé : en 1999, nous avons construit le terminal ainsi que le premier hangar et nous avons commencé à accueillir les premiers passagers. A cette époque, nous avions aussi deux autres sociétés : « Avkom », basée à Sheremetevo, et aujourd'hui fermé, ainsi que « Aviation Kommercielle » qui s'occupait de l'achat et de la vente d'avions. Puis nous avons créé « Avkom-D » ; « D » signifiant Domodedovo. Nous avons également une filiale, « Aero-Limousine », qui opère ses propres avions. Elle possède un Challenger 300, deux Hawker, un Yak-40 ainsi qu'un Tu-134. Le propriétaire de ces sociétés est Evgeni Yurievich Bakhtin. Si les débuts furent difficiles et le nombre de vols peu important, ces derniers ont augmenté depuis l'année dernière, afin d'atteindre jusqu'à 50 vols par jour. Cependant en 2009, nous avons enregistré une baisse importante du trafic. Notre terminal permet d'accueillir une centaine de passagers et nous offrons également la possibilité aux passagers des vols réguliers, de passer par la salle VIP de l'aéroport général afin de leur faciliter le passage à la douane. A ce propos il faut souligner que c'est Domodedovo qui s'est adressé à nous pour libérer le flux de passagers car leur infrastructure ne leur permettait pas d'assurer correctement les formalités douanières pour autant de personnes.

Les formalités douanières seraient donc plus simples chez vous ?

Evgeny Pavlenko | Je ne dirais pas qu'elles sont simplifiées car elles sont ce qu'elles sont : c'est

la loi. Mais ici, nous travaillons de façon optimale H24 et 7 jours sur 7. De plus, nos équipes sont très professionnelles dans leurs rapports avec les passagers. Notre devise est de toujours dire « oui », ou plutôt de ne jamais dire « non », et nous chercherons toujours une solution pour aider nos passagers.

If I may return to the subject of the terminal, so that our readers can get a better idea of how it works in Russia: do you actually own the land on which the terminal is built?

Evgeny Pavlenko | No we do not own the land, it belongs to the government so it is not something that can be sold.

The East-Line group which operates Domodedovo rents the land and we sub-let it. All the infrastructure you see was built using our own funds and transferred to East-Line.

Why have you chosen to establish yourself at Domodedovo?

Evgeny Pavlenko | It's an airport with a great future. It's a hub for many major companies including

Swiss International Airlines, American Airlines and Lufthansa.

Domodedovo has won over a number of companies that always used Sheremetevo in the past but were unhappy with the airport services there. In my opinion Domodedovo is the best organised airport in the Moscow area - and I should point out that it's the only airport not in the Moscow city jurisdiction - Vnukovo and Sheremetevo both belong to Moscow.

Can you describe for us your terminal and what makes it stand out?

Evgeny Pavlenko | The terminal has two waiting lounges, meeting

rooms, computer rooms, internet connection, flight crew planning facilities. We also have customs facilities, and on the ground floor we have a bar and restaurant and even a sauna.

We also have two hangars (another hangar is for the exclusive use of the governor of Moscow's aircraft - Ed.) of which one is for aircraft storage and one for their maintenance. The maintenance hangar is used for Aero-Limousine planes (see above) among others. Russian-registered aircraft are serviced by our Russian personnel. Our other newly opened hangar is earmarked exclusively for storage and can accommodate up to 4 Global Express aircraft.

There are 25 external parking spaces for medium size aircraft. We are extremely flexible as to the kind of aircraft we can accommodate - there have been times when we had up to 4 B-737s here.

Revenons, si vous le voulez bien, au terminal, afin que nos lecteurs comprennent bien la spécificité russe. Le terrain sur lequel nous nous trouvons est à vous ?

Evgeny Pavlenko | Non, le terrain n'est pas à nous car il est gouvernemental, il ne peut donc être mis en vente. Le groupe

« East-Line », qui opère Domodedovo, loue le terrain et nous le sous-loue. Toute l'infrastructure que vous voyez a été construite sur nos fonds propres puis transmise à « East-Line ».

Pourquoi avez-vous choisi de vous établir à Domodedovo ?

Evgeny Pavlenko | Domodedovo est un aéroport qui a beaucoup

d'avenir. C'est un « hub » pour de nombreuses compagnies importantes comme « Swiss International Airlines », « American Airlines » ou « Lufthansa ». Domodedovo a capté beaucoup de compagnies qui historiquement atterrissaient à Sheremetevo et qui étaient insatisfaites des services de cet aéroport. A mon avis, Domodedovo est l'aéroport moscovite le mieux organisé et il faut noter que c'est le seul à ne pas être sur le territoire de la ville de Moscou à l'inverse de Vnukovo et Sheremetevo qui sont propriétés de Moscou.

Comment se dessine le terminal et quels sont ses atouts ?

Evgeny Pavlenko | Le terminal comporte deux salles d'attente,

des salles de réunion, ainsi que des bureaux équipés d'ordinateurs liés à une connexion Internet à destination des équipages. Le terminal est également équipé au rez-de-chaussée d'un bar/restaurant et également d'un sauna. Par ailleurs, nous avons deux hangars (un autre hangar abrite exclusivement l'avion du Gouverneur de la Région de Moscou, ndlr) dont un pour l'entrepôt des avions et leur maintenance. Ce hangar est destiné, entre autres, aux avions d'« Aero-Limousine ». Les avions immatriculés en Russie sont entretenus par notre personnel russe. Notre second hangar, celui inauguré aujourd'hui, peut héberger jusqu'à quatre appareils de type Global Express, et est uniquement destiné aux parages des avions. A l'extérieur, il y a 25 places de parking pour avions de moyen tonnage. Nous sommes très flexibles quant aux types d'avions que nous pouvons accueillir, nous avons ainsi réalisé il y a quelques temps le parage de quatre Boeing BBJ.





What about your staffing?

Evgeny Pavlenko | As I said, the terminal never closes. We have 4 teams working in shifts. We have a manager responsible for the operation of the terminal and a manager who deals with flight clearance – which is quite a responsibility. He is in constant contact with the operators and works closely with the relevant authorities including customs and airport authorities. Then there are two drivers who pick up the passengers arriving on their flights. Maintenance-wise we have 4 teams of technical staff who work in shifts and deal with the aircraft handling side of things and engineers who carry out maintenance work. We also have the usual admin and finance staff to deal with that side of things.

What are the biggest difficulties for an FBO in Russia or in Moscow?

Evgeny Pavlenko | We are subject to the same rules and regulations as international airports, which is an anomaly. When Evgeny Bakhtin started the business aviation terminal the whole idea of business aviation was non-existent. Even today it is in its infancy. Towards the late 90s private aircraft were being operated here but they went through the same channels as commercial aircraft and there were a lot of administrative obstacles to negotiate. I'm pleased to be able to give you an example of the way we do just fine despite all of this – I attended an EBACE conference in which FBOs were being discussed and was listening very carefully to some points being made by a colleague from the Lyons area of France. He was very proud of the fact that he had achieved a record for the time it took for a passenger to get from the aircraft door to the door of his taxi. I asked him how long it took in the event of an international flight and he told me he arranged it so that the passenger didn't have to go through customs formalities. At Avkom-D if the passenger has nothing to declare I can tell you that the time it takes for him to get from the aircraft door to the taxi door is 3½ minutes. We really should be looking at moving towards the American way of doing things, where everything is done to make the passenger's life easier. As an example – I am opposed to unnecessary security checks. Do we really have to check passengers for bombs? Is there really a risk that someone would bring down their own aircraft?

Qu'en est-il du personnel ?

Evgeny Pavlenko | Comme je vous l'ai dit, notre terminal est ouvert sans arrêt. Nous avons quatre équipes qui se relaient tous les jours. Un responsable du fonctionnement du terminal ainsi qu'un responsable des autorisations de vol, qui est une lourde responsabilité. Son travail est d'être en permanence en contact avec les opérateurs. Il travaille en binôme avec un chargé des autorisations officielles (douanes, aéroport, etc.). Enfin, nous avons deux chauffeurs qui peuvent aller chercher les passagers dès l'arrivée des vols. Pour ce qui est de la partie maintenance, nous avons aussi quatre équipes de techniciens qui se relaient et qui s'occupent du « handling ». Nous avons bien sûr le personnel habituel rattaché aux services administratifs.

Quelles sont les plus grandes difficultés que peut rencontrer un FBO en Russie ou à Moscou ?

Evgeny Pavlenko | Nous sommes soumis à la même réglementation que les aéroports internationaux, ce qui est une aberration. Quand Evgeny Bakhtin a commencé cette activité, la notion d'aviation privée ou d'affaires qui, même aujourd'hui, est encore embryonnaire, n'existait alors pas du tout. Il y avait des avions privés à la fin des années 90 mais ils passaient par le même « chemin » que les avions commerciaux. Trop d'obstacles sont créés par l'administration. Malgré tout, je voudrais vous citer un exemple qui vous montrera notre capacité à être réactif. J'assistais à une conférence, dans le cadre de l'EBACE, sur les FBO. J'ai écouté avec attention l'intervention de mon collègue de la région lyonnaise qui se vantait d'un temps record entre le moment où le passager sort de l'avion et celui où il entre dans son taxi. Je lui demandai alors combien de temps était nécessaire dans le cas d'un vol international, ce à quoi il répondit qu'il s'arrangeait pour ne pas faire venir le contrôle des frontières. Chez nous, si le passager n'a rien à déclarer, je peux dire qu'il lui faudra 3,5 minutes entre le moment où il sort de l'avion et celui où il rentre dans le taxi. Il nous faudrait nous rapprocher du système américain où tout est fait pour simplifier la vie des passagers. Par exemple, je suis contre tout contrôle superflu : est-ce vraiment nécessaire de contrôler les passagers pour savoir s'ils ont des bombes ? Y a-t-il un risque qu'ils fassent sauter leur propre avion ?

So in the main you are working towards European norms in quite a difficult environment: as you say, there isn't really much of a judicial or legislative framework laid out for this particular sector of the economy.

Evgeny Pavlenko | Well yes, it's important to create some kind of framework not just to make things more straightforward but to make it possible for us to work better and for us to develop at a healthy pace. I pointed out to you earlier that we are subject to the same regulatory regime as

general aviation. We need to be given the means to work within a more suitable regime with more flexible rules and to streamline the procedural requirements, such as making it easier to get a construction permit, making it possible to buy land and so on.

Also three business aviation airports in a major conurbation like Moscow isn't really enough. And business aviation in other cities use the main terminal facilities where the service just isn't what it should be. The real problem is with the local government, and local government officers who don't consider it their business to consider our business.

Also, the regulatory regime for a tiny airline company like ours with very few aircraft and not many staff is the same as the regime for a conventional airline company, or for an international airport that employs hundreds of technical staff. We end up having to employ about a hundred staff when we actually only have five aircraft.

There are business aviation interest groups in Russia though who are working quite proactively in some cases to change the system.

So you have good reason to hope for changes that favour you in the near to medium future? What projects are you planning to announce in the near future?

Evgeny Pavlenko | We would like to increase the size of the terminal in line with new customs regulations. And we would like to build another waiting lounge - some passengers are not happy

using what is more or less a communal waiting lounge. I should take this opportunity to mention that we have won a tender from East-Line to build a new terminal within the airport perimeter that is slightly larger than this one. So I think next year is going to be busy with this new project right by the landing runway. We will be able to cater for fifty or so medium size Hawker 850 type aircraft and we will have a fantastic new storage hangar.



Donc, dans l'ensemble, vous arrivez aux normes européennes dans un environnement beaucoup plus difficile : comme vous le disiez, il n'y pas vraiment encore de véritable cadre juridique ou législatif pour encadrer ce secteur de l'économie.

Evgeny Pavlenko | Oui, il faut créer un cadre non seulement pour nous simplifier la tâche mais aussi pour nous permettre de mieux faire notre travail et pour qu'il se développe sainement.

Comme je vous le disais, nous sommes soumis aux mêmes réglementations que l'aviation générale. Il faudrait nous octroyer plus d'avantages ainsi qu'une réglementation plus souple afin de simplifier les procédures et encourager ce développement en rendant, par exemple, les permis de construire plus faciles à obtenir ! De plus, trois aéroports d'aviation d'affaires pour une mégapole comme Moscou, restent insuffisants. Pour ce qui est des autres villes, l'aviation d'affaires se sert des aéroports généraux et là, le service n'est pas au niveau. Le problème émane surtout des autorités locales et des fonctionnaires locaux qui ne voient pas leur intérêt dans ce business. Il faut également noter que la réglementation pour une toute petite compagnie aérienne comme la notre qui n'a pas beaucoup d'avions et qui emploie très peu de personnel, est la même que pour une compagnie aérienne habituelle qui emploie une centaine de techniciens... Nous devons donc fournir des « pay-rolls » où figurent des centaines d'employés, alors que nous n'avons que cinq appareils ! Un comble ! Mais nous avons ici en Russie des associations d'avions d'affaires actives qui essaient de faire changer le système.

Avez-vous de bonnes raisons d'espérer des changements positifs dans un avenir plus ou moins proche ? Quels sont vos projets pour cet avenir qui s'annonce un peu plus radieux ?

Evgeny Pavlenko | Nous voulons augmenter la taille de notre terminal afin d'être en phase avec les nouvelles réglementations douanières. De plus, nous voudrions créer une autre salle d'attente car certains passagers ne souhaitent pas séjourner, ce qui est logique, dans une salle commune. Il faut aussi noter que nous avons gagné un appel d'offre d'« East-Line » pour la création d'un nouveau terminal, un peu plus grand que celui que nous avons sur le territoire de l'aéroport. Ainsi, je pense que dès l'année prochaine, nous serons très occupés avec ce nouveau projet qui se situera de l'autre côté de la piste d'atterrissage. Nous pourrions accueillir une cinquantaine d'avions de taille moyenne de type Hawker 850 et nous aurons un tout nouveau hangar pour le parage des appareils.