

El cielo es el límite para bmi, gracias a su benéfica alianza con Attachmate

Verastream SDK



bmi es una de las principales líneas aéreas del Reino Unido y el segundo más grande en despegar del London Heathrow, el aeropuerto más ocupado del mundo. La compañía actualmente atiende a 10 millones de pasajeros al año, y ha visto un considerable crecimiento en la reservación en línea de boletos.

Desde 2003, Attachmate ha proporcionado la tecnología y experiencia para simplificar el filtrado de boletos y el mecanismo de distribución de bmi. La solución de integración de clientes de Attachmate ha reducido dramáticamente las “colas” de boletaje, que es el tiempo que toma entre hacer la reservación y procesar los boletos. Esto también ha reducido significativamente los costos ocasionados al distribuir la información de boletaje al canal correcto de entrega.

Desde una perspectiva estratégica, la alianza con Attachmate ha proporcionado un gran beneficio, ya que los sistemas de bmi ahora pueden generar reportes automáticamente en base a las reservaciones en línea hechas por hora, día o semana. Esto le permite a bmi y su equipo de e-commerce hacer estimados precisos de la tendencia de pasajeros tomando en cuenta estos reportes.

Los Retos

El negocio de las líneas aéreas es extremadamente competitivo y cambiante, y para permanecer a la vanguardia, bmi está constantemente buscando por iniciativas para facilitar responder a las necesidades de los clientes—y cumplir con las demandas legislativas.

Habiendo emprendido una revisión de su proceso existente de reservación de vuelos, bmi decidió implementar vuelos de una sola cabina en algunas de sus rutas de trayecto corto, lo cual significaba que no habría una separación entre los vuelos económicos y los económicos premium. El nuevo sistema necesitaba ser en gran medida más intuitivo para proporcionar un servicio superior a los clientes de tarifa económica premium. Pero también tenía que proporcionar a bmi de una visión holística de las reservaciones, para que los distintos departamentos de la organización, como el departamento de marketing, pudieran aprovechar la información.

VISTA RÁPIDA

Problema

bmi necesitaba implementar un nuevo sistema de reservaciones, introducir nuevos procesos de negocio para dar cabida a configuraciones de una cabina y permitir nuevos incrementos de los impuestos, además de ofrecer una visión holística de los datos de los pasajeros para mejorar el servicio al cliente.

Solución

Verastream SDK for Unisys and Airlines proporcionó:

- Altos niveles de seguridad para acceder a valiosa información legacy
- Herramientas para mejorar la productividad del usuario final
- Integración sin problemas con otras tecnologías

Resultados

- Habilidad de simplificar los procesos de reservaciones.
- Mejor manejo de datos.
- Aumento la satisfacción de clientes y empleados.
- Se incrementó la productividad del usuario.

En 2007, las líneas aéreas encaran un nuevo reto cuando el gobierno inglés dobló la tasa del impuesto sobre pasaje aéreo (APD). Este cargo aplicó independientemente de si los pasajeros ya tenían reservados sus vuelos. bmi requería de una solución que pudiera ser implementada en muy poco tiempo, para evitar cualquier multa que pudiera ser impuesta.

La solución

Para cumplir con estas nuevas demandas del negocio, bmi contactó a Attachmate para proporcionar la tecnología y experiencia. La decisión fue clara, de acuerdo a Chet Parmar, Especialista de Soporte E-commerce para bmi. “Nos acercamos a Attachmate para ayudar a implementar estos proyectos por varias razones. La primera era su tecnología, con la

“Attachmate ha proporcionado a bmi de un valor agregado genuino, y es un consejero confiable en una industria altamente competitiva—una poderosa oferta en la economía actual.”

– Chetan Parmar,
Especialista de Soporte
E-commerce, bmi

cual ya teníamos experiencia, y sabíamos que permitiría la creación de procesos de negocio flexibles y personalizados para satisfacer nuestros requerimientos comerciales,” comentó. “La segunda fue el enfoque renovado que Attachmate siempre brinda a nuestra alianza, y su gran historial dentro de la industria de líneas aéreas.”

Después de una cuidadosa evaluación de los procesos actuales, y logrando un claro entendimiento de lo que se esperaba del nuevo proceso de reservaciones, Attachmate desarrolló la nueva solución utilizando su software Verastream® SDK for Unisys® and Airlines. Verastream SDK permitió a Attachmate desarrollar una solución llamada pre-ocupación (pre-

seater), que examina todos los detalles del vuelo 24 horas antes de la salida, y asigna asientos a los pasajeros premium enfrente de la cabina.

Con la llega del impuesto APD, se volvió una alta prioridad para bmi el implementar con rapidez una solución que no afectará los otros modelos de proceso de negocios que ya están implementados. La solución de Attachmate hizo posible examinar una lista de todos los pasajeros que estarían volando en fechas donde bmi necesitaba hacer un cargo adicional, e implemento dos procesos.

El primer proceso examinaba si una reservación tenía una dirección de correo electrónico, si era así, capturaba la dirección, permitiéndole a bmi notificar a los clientes por medio del email acerca del impuesto adicional que tienen que pagar. El segundo proceso involucra a las reservaciones que no cuentan con un correo electrónico. El sistema de Attachmate las encuentra y después las envía al call center de bmi, donde los agentes puedan localizar un número de teléfono para contactar a los clientes. “Al final, la solución nos ayudo a disminuir la insatisfacción de los clientes y reducimos costos al no tener que contratar a personal adicional,” explicó Parmar.

El Resultado: Mejor servicio al cliente

Parmar detalló, “Junto con el vasto número de pasajeros que manejamos también llega una gran cantidad de datos, e incluso el problema más pequeño puede al final afectar a un alto número de personas. Uno de

los objetivos clave de nuestro trabajo con Attachmate es que queríamos proporcionar un mejor servicio y, de manera ideal, evitar que los clientes tuvieran que ser atendidos por el Contact Center.”

Conforme el proyecto evolucionó y se volvió parte integral de las cuentas club diamante de bmi, la solución de Attachmate también tuvo que implementar nuevas características. Los miembros necesitaban la habilidad de acreditar millas cuando viajan, que después pueden ser usadas para comprar vuelos, alojamiento, renta de autos, estacionamiento, o premios. Para poder proporcionar este servicio a sus clientes, era necesario que bmi pudiera permitir a los miembros del club diamante hacer sus propias reservaciones en línea usando los puntos que habían acumulado.

“Esto nos dio soluciones en tiempo real,” afirma Parmar. “Al final son nuestros clientes quienes se ven beneficiados por el hecho de que Attachmate ayude a que sucedan estas iniciativas.”

Como en muchos negocios, un buen servicio al cliente es vital y puede ser un diferenciador clave. bmi ha podido manejar sus retos de negocio satisfactoriamente, sin impactar adversamente la satisfacción del cliente—mejorando al mismo tiempo la productividad. “Attachmate ha proporcionado a bmi de un valor agregado genuino, y es un consejero confiable en una industria altamente competitiva—una poderosa oferta en la economía actual,” concluye Parmar.



Sede Central
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
TEL +1 206 217 7500
FAX +1 206 217 7515

Oficina Central Para América Latina
México
TEL +52 55 9178 4970
FAX +52 55 5540 4886

Oficina Central Para EMEA
Países Bajos
TEL +31 71 368 1100
FAX +31 71 368 1181

Oficina Central Para España
Madrid
TEL +34 911517111
TEL +34 911517120

WEB www.attachmate.com.mx
EMAIL marketingmex@attachmate.com

Para obtener información sobre las oficinas regionales, visite www.attachmate.com.mx.