

Graças à próspera parceria com a Attachmate, o céu é o limite para a bmi

Verastream SDK



A bmi é uma das maiores companhias aéreas do Reino Unido e a segunda em saídas de London Heathrow, o aeroporto com maior tráfego do mundo. A companhia atende 10 milhões de passageiros anualmente e se depara com um crescimento considerável na reserva de bilhetes on-line.

Desde 2003, a Attachmate forneceu a tecnologia e a experiência que agilizaram o mecanismo de filtragem e distribuição de bilhetes. A solução da Attachmate para integração de clientes reduziu drasticamente as “filas” nas reservas, o tempo entre a reserva e o processamento do bilhete e os custos associados à distribuição das informações para os canais devidos.

Do ponto de vista estratégico, a parceria com a Attachmate ofereceu um benefício ainda maior, pois hoje os sistemas da bmi podem gerar relatórios automaticamente sobre as reservas on-line, por hora, dia e semana. Esses relatórios permitem que a bmi e a área de comércio eletrônico façam estimativas precisas sobre as tendências de passageiros.

Os Desafios

O mercado de linhas aéreas é extremamente competitivo e dinâmico e para se destacar, a bmi está buscando constantemente novas alternativas para facilitar o atendimento às necessidades dos consumidores e aos requisitos regulamentares.

Após analisar seus processos de reservas de vôos, a bmi decidiu implementar um novo modelo em determinadas rotas mais curtas, sem distinção entre as classes econômica e executiva. O novo sistema precisava ser bastante intuitivo e oferecer aos consumidores serviço da mais alta qualidade. Mas também precisava apresentar à bmi uma visão holística das reservas, de forma que os diferentes departamentos dentro da companhia como o de marketing, por exemplo, pudessem tirar proveito das informações obtidas.

Em 2007, as companhias aéreas se depararam com mais um desafio quando o governo do Reino Unido duplicou a taxa de embarque. O novo valor aplicava-se também aos passageiros que já haviam reservado seus vôos. A bmi precisava de uma solução que pudesse ser implementada no menor prazo possível de forma a evitar multas.

VISÃO RÁPIDA

Problema

A bmi precisa implementar um sistema de reservas, introduzir novos processos de negócios para acomodar as configurações de cabine simples e adaptar-se às novas exigências fiscais e ainda apresentar uma visão holística das informações sobre os passageiros de forma a melhorar o atendimento ao cliente.

Solução

A solução Verastream SDK for Unisys and Airlines ofereceu:

- Segurança de alto nível no acesso a valiosos dados armazenados no legado
- Ferramentas para melhorar a produtividade dos usuários
- Integração tranquila com outras tecnologias

Resultados

- Capacidade de agilizar os processos de reservas.
- Melhor gerenciamento dos dados.
- Maior satisfação do cliente e dos funcionários.
- Maior produtividade dos funcionários.

A solução

Para atender as novas demandas, a bmi procurou a tecnologia e a experiência da Attachmate. A decisão foi rápida, segundo Chet Parmar, especialista em suporte de comércio eletrônico na bmi. “Conversamos com a Attachmate para nos ajudar na implementação desses projetos por vários motivos. O primeiro foi sua tecnologia, com a qual já tínhamos experiência e sabíamos que nos permitiria desenvolver um processo customizado e flexível que atenderia nossas necessidades comerciais”, continuou ele. “O segundo era a abordagem inovadora que a Attachmate sempre adota em uma parceria, além do seu indubitável histórico no mercado da aviação.”

Após uma avaliação atenta dos processos existentes e de um entendimento bastante

“A Attachmate ofereceu real valor agregado à bmi e foi um parceiro confiável nesse mercado tão competitivo — uma excelente proposta na economia atual.”

– Chetan Parmar,
Especialista de Suporte
na área de Comércio
Eletrônico da bmi

claro do que se desejava do novo processo de reservas, a Attachmate desenvolveu uma solução fundamentada no software Verastream® SDK for Unisys® and Airlines. O Verastream SDK permitiu que a Attachmate desenvolvesse uma solução denominada pre-seater que confere todos os detalhes do voo 24 horas antes do embarque e aloca os passageiros premium na parte frontal do avião.

Com o aumento da taxa de embarque, tornou-se uma prioridade para a bmi implementar rapidamente uma solução que não interferisse nos outros modelos de processos corporativos existentes. A solução da Attachmate permite verificar a lista de todos os passageiros que voaram nas datas

em que a bmi precisava acrescentar essa taxa e implementou dois processos.

O primeiro processo verifica se a reserva possui um endereço eletrônico. Caso afirmativo, captura o endereço para que a bmi notifique o cliente por e-mail da taxa extra. O segundo processo envolve as reservas sem endereço eletrônico. O sistema da Attachmate as localiza e as encaminha para a central de atendimento ao cliente da bmi, onde os agentes entram em contato com o cliente por telefone. “a solução nos ajudou a mitigar o índice de insatisfação dos clientes e a reduzir custos, porque não precisamos contratar mais funcionários”, explicou Parmar.

O resultado: melhor atendimento ao cliente

Parmar explicou, “Com o grande número de passageiros que lidamos e o imenso volume de dados, até mesmo um problema praticamente insignificante pode afetar um grande número de pessoas. Uma das

nossas principais metas no trabalho com a Attachmate era melhorar o atendimento para que os clientes não precisassem mais entrar em contato com nossas centrais de atendimento.”

Com a evolução do projeto e parte integrante das contas do diamond club da bmi, foram agregadas novas funcionalidades à solução da Attachmate. Os membros podiam creditar suas milhas e usá-las posteriormente na aquisição de bilhetes, reserva de hotéis, aluguel de carros, estacionamento ou na compra de mercadorias. Para poder oferecer esse serviço ao cliente, era essencial que a bmi pudesse permitir que os membros do diamond club pudessem fazer suas reservas on-line usando a milhagem acumulada.

“Isso nos deu soluções em tempo real”, afirmou Parmar. “Nossos clientes estão usufruindo as iniciativas que a Attachmate torna realidade.” Como em todo negócio, um bom atendimento ao cliente é muito importante e o grande diferencial. A bmi conseguiu superar seus desafios com sucesso, sem impacto na satisfação do cliente e ainda melhorou a produtividade. “A Attachmate ofereceu real valor agregado à bmi e foi um parceiro confiável nesse mercado tão competitivo — uma excelente proposta na economia atual”, concluiu Parmar.



Sede Corporativa
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
TEL 206 217 7500
FAX 206 217 7515

**Sede para a Europa,
Oriente Médio e África**
Holanda
TEL +31 71 368 1100
FAX +31 71 368 1181

**Sede para a América
Latina
México**
TEL +52 55 9178 4970
FAX +52 55 5540 4886

Attachmate Brasil
São Paulo - SP.
TEL +55 11 3085 0303
FAX +55 11 3085 5617

WEB www.attachmate.com.br
EMAIL Fale_conosco@atm.com.br

Para obter informações sobre os escritórios regionais, visite www.attachmate.com.br.

Caráter informativo apenas; pode ser modificado quando necessário, sem aviso prévio.
Copyright 2008 Attachmate Corporation. Todos os direitos reservados. Attachmate, o logotipo da Attachmate e Verastream são marcas registradas ou marcas comerciais da Attachmate Corporation nos Estados Unidos e em outros países. Unisys é marca comercial registrada da Unisys Corporation. Todas as outras marcas e os nomes de marcas e de empresas mencionados neste documento são utilizados somente para identificação e pertencem aos respectivos proprietários. 04-0037P.0308