

Wielka fuzja systemów operacyjnych linii lotniczych



3 marca bieżącego roku miało miejsce kluczowe zdarzenie dla światowego przemysłu lotniczego. Grupa United Continental Holdings zintegrowała dwa duże systemy operacyjne dla linii lotniczych. Fuzja objęła system United oraz Continental, dzięki czemu obie aplikacje mają być ujednoczone i bardziej funkcjonalne.

Po okresie blisko 20 miesięcy ciągłych negocjacji dotyczących połączenia spółek wartych w sumie 3,2 mld dolarów, do fuzji doszło ostatecznie w marcu. Proces połączenia był jednak bardzo trudny i powolny.

Okres przejściowy był jednak bardzo długi i bolesny. Wiele osób mogło odczuwać frustrację czekając w długich kolejkach na lotniskach lub otrzymując informację o kolejnych odwołanych lotach. Wydaje się jednak, że dzięki fuzji ten trudny czas odejdzie w niepamięć, a oba przedsiębiorstwa będą mogły liczyć na długo oczekiwane zyski.

Podczas tego powolnego procesu zmian, wiele osób odwróciło się od przewoźnika, szukając alternatywnych środków transportu. Linia straciła w ten sposób elitarną grupę klientów, którzy generowali większą część jej przychodów. I mimo, że jest to tylko 1% całej populacji klientów, to generuje ona aż 25% dochodu wszystkich linii lotniczych. Wydaje się więc, że linie lotnicze nie mogą już marnować więcej czasu na tak powolne i długo trwające transformacje.

I choć przewoźnik obiecał, że obecne rozwiązanie jest jedynie tymczasowym, to duża część aktywów została już utracona. Nie do końca pomogły nawet liczne szkolenia dla personelu, który wciąż się myli.

Pracownicy obu firm dostrzegają liczne utrudnienia w związku z fuzją. Przykładem jest fakt, że choć usługa firmy United jest już nieaktualna to wciąż bywa używana do obsługi klientów. Inna sprawa, że cały system ma szereg wad, które dopiero teraz stają się widoczne. Innym powodem utrudnień jest brak doświadczenia personelu. Tak, czy inaczej, są już prowadzone działania zmierzające do uproszczenia i ujednoczenia systemu.

Nowy system działa jednak zupełnie inaczej, niż poprzednie. Umożliwia również liczne aktualizacje, gdy tylko tak owe się pojawią. Wydaje się więc, że podróżowanie dla osób, które wyjeżdżają bardzo często może się w końcu stać bardziej przyjazne i wygodne.

Przez pierwszych kilka miesięcy United przyznało, że sporo zastrzeżeń dotyczyło zbyt długiego czasu oczekiwania na realizację połączenia. Obecnie czas ten został zmniejszony do 41/2 minuty, co wydaje się wynikiem bardzo dobrym.

Decyzja o fuzji tych dwóch firm dostarczających systemy operacyjne dla linii lotniczych wydaje się być najlepszym z możliwych rozwiązań, którego efekty powinny wszystkich zadowolić.

Mimo wyeliminowania niektórych korzyści, nigdy nie osiągnięto aż takiej równowagi pomiędzy pasażerami wysokiego i niskiego szczebla, jak teraz. Niektórzy klienci z wyższym stażem członkostwa mają jednak pewne powody do narzekania.

Niezależnie od wszystkiego, wydaje się, że problem utraty elitarniej grupy klientów musi zostać wkrótce rozwiązany. Nie jest to jednak sprawa łatwa, także proces może potrwać trochę czasu.

Date: 2012-06-04

Article link:

<http://www.tourism-review.pl/wielka-fuzja-systemow-operacyjnych-linii-lotniczych-news3266>