

La migración a Amadeus Ticketing avanza a buen ritmo

En la actualidad, cerca de 240 agencias se incorporan a la nueva plataforma cada semana. Las previsiones estimaban un promedio de 200 migraciones semanales

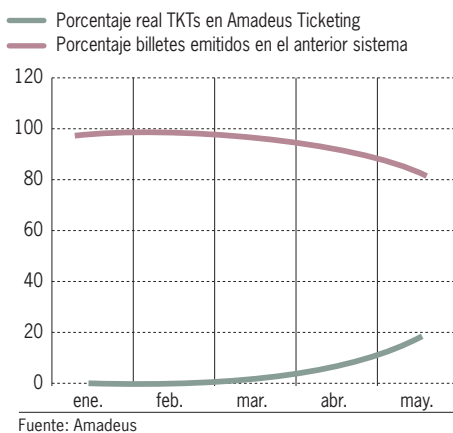
El proceso de migración de las agencias de viajes españolas a Amadeus Ticketing progresa de forma ágil y rápida. Después de concluir la fase piloto el pasado 12 de enero, el proyecto emprendió el periodo de despliegue y cerca de mil establecimientos se integran a la nueva plataforma cada mes, por encima de las estimaciones previstas de 200 agencias semanales.

El acelerado ritmo de implantación ha permitido que 2.500 agencias usuarias de Amadeus en España —el 18% del total— ya hayan migrado a Amadeus Ticketing desde el antiguo sistema Resiber. Siempre que es posible, se tiene en cuenta la agenda de los clientes para elegir la fecha del cambio. El proceso se lleva a cabo sin ninguna interrupción en el trabajo diario de las agencias. Para ello, se ha articulado una operativa automatizada a nivel remoto que se ejecuta durante la noche, de 1 a 6

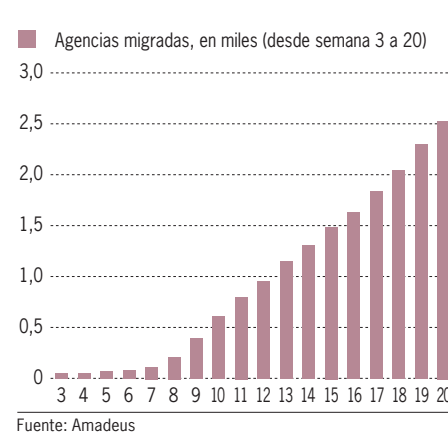
horas de la madrugada. Cuando los agentes se incorporan a sus puestos a la mañana siguiente, el nuevo sistema está listo para ser utilizado. En las 48 horas posteriores a

la migración, los usuarios disponen de un teléfono exclusivo de atención para notificar cualquier incidencia derivada del cambio o realizar las consultas necesarias.

Ritmo de implantación del nuevo sistema



Evolución semanal de agencias migradas



Esperanza de la Calle Jefe del proyecto Amadeus Ticketing

“Un proceso supervisado y sin interrupciones”



¿Cuál es el principal desafío del proceso de migración a Amadeus Ticketing?

El gran objetivo es conseguir que los complejos procesos técnicos necesarios para configurar los equipos a la nueva plataforma Amadeus Ticketing sean absolutamente transparentes para nuestras agencias de viajes. Es decir, el cambio no podía ni debía suponer ningún inconveniente o interrupción en su trabajo diario.

¿Cuánto tiempo lleva el equipo de Amadeus España preparando este proyecto?

Todo el equipo del proyecto ha trabajado durante más de un año en la preparación, el análisis, la programación y la puesta en marcha de todos los procesos internos necesarios para lograr el paso de nuestras agencias de viaje a la nueva plataforma.

¿Cómo están recibiendo las agencias el cambio?

Estamos muy satisfechos, porque las agencias están percibiendo muy positivamente el cambio. Desde el principio del proyecto consideramos que era muy importante mantener informadas a todas las agencias de los pasos que se van dando en su proceso de migración. Por eso, reciben distintos comunicados sobre la migración de su oficina

60, 42, 35, 28 y 7 días antes de migrar. También reciben una notificación de bienvenida el día que lo hacen.

La formación estará jugando un papel muy importante...

Importantísimo. De hecho, otro de los grandes retos era formar a cerca de 30.000 agentes mediante unos cursos de formación virtual con autoevaluación, que están permitiendo que todas nuestras agencias puedan prepararse para el cambio, eligiendo ellas mismas, durante esos 28 días que tienen para formarse, las horas y los días que prefieran.

¿Es muy diferente el proceso de migración de una agencia tradicional a una agencia online?

Los procesos son idénticos para ambas. La única diferencia es que la agencia *online* dispone de robots de *autoticketing* que es necesario parar durante unos minutos para realizar unos cambios. Por eso, se pacta con la agencia el momento de la parada.