

# A ALASKA AIRLINES OFERECE INOVAÇÃO EM VIAGENS AÉREAS POR MEIO DE APIs



A Alaska Airlines, sétima maior transportadora sediada nos EUA, possui 90 destinos de voos em três países e também atua em regime de code-share com várias outras companhias aéreas parceiras.

Desde 1932, a Alaska Airlines vem crescendo, passando de uma pequena companhia aérea regional a transportadora de nível nacional e, ao longo do caminho, tornou-se vencedora recorrente de prêmios de várias publicações de consumidores e órgãos do setor.

Por não possuir orçamentos de marketing iguais aos de empresas como a United, a Delta ou a US Air em um mercado tão competitivo, a Alaska Airlines precisou encontrar uma forma para impactar o mercado de modo desproporcional. Para alcançar tal objetivo, a companhia aérea tornou-se líder em inovações eletrônicas, sendo uma das primeiras a introduzir dispositivos de entretenimento de mão e individuais para os passageiros (digEplayer), além de ser pioneira no check-in online já em 2005.

## Avanço por meio da inovação

A Alaska Airlines também foi uma das primeiras companhias aéreas a oferecer um aplicativo para iPhone que permitia aos passageiros fazer o check-in e acessar o cartão de embarque móvel a partir do celular. Porém, apesar de ser inovador, o aplicativo tinha funcionalidade limitada e apresentava baixa usabilidade, oferecendo essencialmente apenas uma versão mais confusa das informações da "captura de tela" encontradas no site da Alaska Air.

A fim de avançar, a Alaska Airlines lançou a iniciativa chamada "Innovation at the Edge" com o objetivo de possibilitar que os desenvolvedores internos, bem como parceiros externos selecionados, pudessem usar APIs para criar aplicativos móveis que gerassem um valor adicional significativo para seus clientes e funcionários. A Alaska Airlines possui vasta experiência com Arquitetura Orientada a Serviços (SOA) e vem criando serviços Web durante os últimos dez anos. No entanto, expor esses serviços como APIs a terceiros – serviços que geram receita diária para a Alaska Airlines – não foi tarefa fácil. Foi necessário garantir que a API não ficasse comprometida, seja por ataque deliberado seja por uso inadvertido.

## Implantando o CA API Gateway

A Alaska Airlines precisava de um proxy de API que atuasse como um dispositivo de segurança e gerenciamento não só para as solicitações de entrada no portão, mas que também garantisse que os serviços de back-end não ficassem sobrecarregados por chamadas de terceiros. Depois de uma ampla prova de conceito, a companhia aérea optou pelo CA API Gateway devido à facilidade de uso e à capacidade de automatizar a migração das APIs entre ambientes de desenvolvimento/teste, QA e produção, o que é fundamental ao trabalhar com parceiros terceirizados que utilizaram processos de desenvolvimento ágil. A empresa também ficou impressionada com a flexibilidade do Gateway, adquirindo-o para um único projeto e, por fim, implementando em um total de cinco.

---

## Avanço por meio da inovação

Em agosto de 2011, os passageiros começaram a fazer o download do aplicativo da Alaska Airlines. A versão reformulada do aplicativo conta com a vantagem da nova abordagem com base em API, oferecendo um visual Web 2.0 que otimiza a forma como os passageiros fazem check-in e acessam o cartão de embarque móvel, obtêm detalhes/status do voo; escolhem/selecionam os assentos; e rastreiam o plano de milhas.

Ao utilizar o aplicativo, o passageiro será orientado a fazer login em sua conta da Alaska Airlines. O CA API Gateway faz a autenticação e a autorização contra o LDAP local e direciona a solicitação para o serviço adequado, ao mesmo tempo em que registra a visita na API, de forma que a Alaska Airlines consiga rastrear o uso a fim de determinar quais aplicativos são mais populares e quais APIs merecerem investimentos futuros. Se a solicitação exigir informações do voo, o serviço utilizará o CA API Gateway para pesquisar serviços de status de voo interno e armazenar em cache os resultados, a fim de que solicitações futuras possam minimizar o tempo de resposta e reduzir os custos associados aos sistemas de back-end de consulta.

Essa nova abordagem permitiu que os funcionários e parceiros da Alaska Airlines criassem rapidamente outros aplicativos inovadores para trabalhar de forma similar à do aplicativo móvel, incluindo:

- FlyingSocial™ com a Alaska Airlines – Os usuários do Facebook podem acessar diretamente as ofertas de viagem da Alaska Airlines
- Alaska Mobile Track – Os clientes da Alaska Air Cargo podem enviar uma mensagem de texto contendo o número de rastreamento e receber uma resposta que mostra a localização do pacote
- Baggage Handling – O pessoal de terra pode agilizar a carga e descarga de bagagens de voos, reduzindo os tempos de manuseio de bagagem e acelerando o descolamento dos passageiros

## Economizando tempo e dinheiro

Com a implementação do CA API Gateway, a Alaska Airlines agora pode expor suas APIs a potencialmente milhares de desenvolvedores de terceiros, cujos aplicativos estão expandindo drasticamente seu alcance no mercado. O Gateway rastreia o uso da API por aplicativo, facilitando a compreensão sobre onde investir no futuro. Ao armazenar em cache os resultados das informações de voo dos passageiros, a Alaska Airlines consegue reduzir seus custos de rede de back-end.

A abordagem com base em API já provou ser eficiente, promovendo aplicativos inovadores que chegam ao mercado de forma mais rápida que as abordagens tradicionais, dando à Alaska Airlines uma vantagem sobre a concorrência no mercado de viagens aéreas dos EUA.