

Caso de Éxito

Mexicana de Aviación



Fallstudie

тематическое исследование

Case Study

étude de cas

Caso de Éxito de Mexicana de Aviación

örnek çalışma

Estudo de caso

tapaustutkimukseen

trường hợp nghiên cứu



“Esta solución de gestión de equipaje ha ayudado a reducir el tiempo de facturación de 15 minutos, en algunos casos, a tan solo 2 minutos ...”

Caso de éxito de Mexicana Airlines

Eglue InterAct, la solución implementada por IZO System

Eglue maximiza el rendimiento de cada interacción con el cliente y para Mexicana de Aviación, la principal compañía aérea internacional de México, esta correcta implementación de una solución basada en la Suite de InterAct ayuda a la compañía aérea a generar ingresos adicionales durante las interacciones con los clientes en los mostradores de facturación de los aeropuertos, al tiempo que la experiencia de cliente es más eficiente y positiva.

La solución ya está instalada en ocho aeropuertos de México y Guatemala, con planes para su implementación en los 1.100 mostradores de facturación que Mexicana posee en más de 25 aeropuertos de México y otros países.

La nueva solución en gestión de equipaje de Mexicana calcula el exceso de equipaje, las tasas en tiempo real y automatiza el proceso de facturación y cobro en el mismo mostrador del aeropuerto.

Esta solución de gestión de equipaje ha ayudado a reducir el tiempo de facturación de 15 minutos, en algunos casos, a tan solo 2 minutos para los clientes que tienen exceso de equipaje, mejorando significativamente la experiencia de los mismos.

La compañía aérea también ha visto aumentar entre un 10% y un 15% sus ingresos por exceso de equipaje.

La solución de gestión de equipaje

Calcular la facturación por exceso de equipaje es un proceso muy complicado. La solución de gestión de equipaje basada en Eglue Interact tiene en cuenta cientos de reglas de negocio que a su vez tienen en cuenta factores como el de destino, la clase de billete, el tamaño del equipaje o el peso de las propias maletas. La solución ha reemplazado procesos manuales que no toleraban errores y que eran enormemente ineficientes debido a los problemas en la entrada de datos y en los cálculos. Además, estos procesos requerían que los clientes

estuvieran como mínimo en tres filas de espera diferentes con cálculos complejos y nunca en tiempo real.

Como resultado de esta nueva implantación los empleados y agentes han liberado su tiempo para focalizarse en los clientes mientras que ellos tienen una transacción mucho más eficiente y como comentábamos antes una experiencia mucho más positiva.

“Son tiempos difíciles para la industria de las líneas aéreas, y era importante para nosotros encontrar una forma de aumentar ingresos y mejorar la experiencia global de nuestros pasajeros en los mostradores de facturación de los aeropuertos” dijo Manuel Borja Chico, CEO de Mexicana Airlines.

rápido, sencillo, estandarizado y transparente para nuestros clientes.

Además, la solución de gestión de equipaje nos da la flexibilidad para modificar nuestra política de precios, ajustarla a las condiciones del mercado y nos permite cobrar tarifas en situaciones que anteriormente eran inviables, tales como la facturación en embarques de última hora.”

“La solución de eglue ha permitido alcanzar esos objetivos e introducir un proceso para el cobro de las tasas por exceso de equipaje, que es

“... eglue ha demostrado que su tecnología tiene la agilidad necesaria para conectar e interactuar con cualquier aplicación o sistema existente.”

Caso de éxito de Mexicana Airlines

La solución eglue ha sido implementada por IZO System México, una subsidiaria de IZO System, empresa líder en la consultoría de Customer Experience y en la Interacción de Sistemas de Cliente para los mercados de habla hispana y portuguesa. IZO System se centra en ayudar a las grandes empresas a traducir sus estrategias en interacciones con clientes en tiempo real que creen la mejor experiencia y relación.

“Estamos disfrutando de una relación de larga duración con eglue, con la que hemos completado un gran número de proyectos exitosos” dijo Juan Carlos Fouz, CEO de IZO System. “Una vez más Eglue ha demostrado que su tecnología tiene la agilidad necesaria para conectar e interactuar con cualquier aplicación o sistema existente. En consecuencia, hemos podido diseñar una completa solución “de la A a la Z” para Mexicana e implementarla rápida y fácilmente.”

“Estamos orgullosos de haber logrado grandes resultados para Mexicana, mostrando un retorno significativo de la inversión (ROI) en un corto periodo de tiempo” dijo Omer Geva, CEO de eglue. “Es muy importante para las compañías aéreas maximizar los ingresos procedentes del exceso de equipaje, de forma que le ayude a conservar a sus clientes y mejorar su experiencia global. Estamos deseosos de ampliar la solución eglue a otros aeropuertos y a otras áreas de Mexicana.”

Acerca de Mexicana de Aviación


La innovación es sinónimo de evolución, como Mexicana ha demostrado en su respuesta a las cambiantes condiciones del mercado y la industria. La nueva imagen y cultura corporativa de la compañía aérea están orientadas a servicios más eficientes, accesibles y flexibles, al mismo tiempo que conserva su esencia y su tradición histórica. El resultado es una experiencia única en el viaje que diferencia a la compañía de sus competidores. Actualmente se considera la marca número uno en su categoría, tiene casi 90 años de experiencia en el mercado de la aviación, tiempo durante el cual ha construido una sólida reputación y ha ganado la confianza y lealtad de sus pasajeros. Mexicana es la compañía aérea número uno de México y líder en el mercado entre México y los EEUU, en términos de volúmen de pasajeros. En 2008, transportó a más de 11,7 millones de pasajeros, volando a unos 50 destinos en México, América Central, América del Sur y América del Norte y, más recientemente, Europa. Su flota compuesta por 63 aviones realiza unos 300 despegues y aterrizajes diariamente. Además cuenta con la mejor base de mantenimiento de América Latina. Mexicana ha ganado varios de los principales premios y certificaciones de su industria, incluyendo el World Travel Awards en más de una categoría y está certificada como una empresa socialmente responsable. Su filial, MexicanaClick, sirve a 31 destinos y posee una flota equipada con tecnología puntera. Más información en www.mexicana.com

Acerca de IZO System

Con más de 10 años de experiencia en los mercados de habla hispana y portuguesa IZO System es el líder y el pionero en servicios profesionales y tecnología para mejorar la experiencia de cliente en cualquier punto de interacción con él. Izo System trabaja con 12 compañías de el IBEX 35 y con las mayores compañías de España, Portugal e Iberoamérica. Más información en www.izo.es

Acerca de eglue

eglua es una compañía privada que sirve a las compañías más importantes del Fortune 500 y con el respaldo de las compañías internacionales de capital riesgo y de inversores privados como Giza, Cedar, Evergreen and Plenus Venture Lending. Puede encontrar más información en www.eglua.com



Mida la experiencia que viven sus clientes. Transfórmela en tiempo real.

> Realizamos el más relevante índice global de Customer Experience en Iberoamérica.

> Auditamos al mes más de 200.000 interacciones cliente - empresa.

> Certificamos la integración de sus procesos con el negocio y sus personas.

Síguenos en



www.izo.es/twitter



www.izo.es/facebook



www.izo.es/youtube



www.izo.es/linkedin

IZO SYSTEM

www.izo.es | marketing@izo.es

IZO SYSTEM ESPAÑA
Natea Business Park
Avda. de la Industria, 4
Local B, pl.1º, ed.3
28108 Alcobendas - Madrid España
Tel.: 902 116 833
Tel. Ext.: +34 918 054 900

IZO SYSTEM BRASIL
Rua Pamplona, 518. 4º andar
Cerqueira Cesar CEP. 01405-000
São Paulo – SP Brasil
Tel.: +55 11 3585 0050

IZO SYSTEM COLOMBIA
Cra. 11A # 93A - 62 of. 303
Bogotá
Colombia
Tel.: +571 7423485

IZO SYSTEM MEXICO
Insurgentes No 58
Colonia Juárez
Delegación Cuauhtemoc
Código Postal. 06600
Distrito Federal - Mexico
Tel.: +52(55) 5525 7746/5525 7833

IZO SYSTEM VENEZUELA
Av. Francisco de Miranda - Centro Lido.
Torre D Piso 4, Oficina 41-D
Caracas - Venezuela
Tel.: +58 2129056419