

Salesforce.com ayuda a Volaris a innovar para conocer a sus clientes



Industria

Aerotransporte

País

México

Retos

Desarrollar rápidamente una plataforma donde pudieran tener y manejar la información de sus clientes, ofrecerles beneficios adicionales como valor agregado.

Solución

Se eligió la solución de Salesforce.com por ser un servicio y no una licencia de software y por la calidad moral de la empresa para confiar el manejo de la información de Volaris, la rápida implementación y su bajo costo.

Resultados

Con Salesforce.com, la compañía ha logrado mayor operatividad de los datos y así, poder ofrecer servicios diferentes a los de las aerolíneas tradicionales y garantía excepcionales.

Actualmente, Volaris está en proceso de implementar más servicios de salesforce.com

“ Seleccionamos a salesforce.com porque entendieron que lo que nosotros necesitábamos realmente era un servicio y no una licencia de Software. Además de sus rápidos tiempos de implementación, valoramos su calidad moral, ya que en sus manos está toda la información de nuestros clientes. ”

— Ing. Eduardo Huacuja Flores
 Director de Sistemas de Volaris

Volaris es una aerolínea mexicana de alta eficiencia orientada a ofrecer una experiencia única de viaje a sus clientes, con facilidad en el proceso de compra de boletos y Garantía de Puntualidad en todos nuestros vuelos. Con 21 aeronaves de la familia de Airbus A320, tiene la flota más joven y moderna de México. Volaris llega a 22 destinos y 35 rutas dentro de la República Mexicana. Inició operaciones en marzo de 2006 con el vuelo inaugural Toluca – Tijuana, y adoptó el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de Toluca como base de sus operaciones, garantizando a sus clientes la comodidad, confiabilidad y seguridad que la caracterizan. Los más de 1,500 empleados parte de la familia Volaris, fortalecen el compromiso de servicio y trato de una sola clase: la clase humana.

Necesidad de optimizar las tareas administrativas

En el año 2007, esta joven aerolínea contaba con un año y medio de operaciones y, por ende, su situación tecnológica y de consolidación de información estaba en fase de desarrollo.

Tuvieron la necesidad de desarrollar rápidamente una plataforma donde pudieran tener y manejar la información de sus clientes: quiénes son y cuáles son sus necesidades. Por lo tanto, decidieron implementar salesforce.com en su Contact Center.

Con esta solución comenzaron a registrar las necesidades de los clientes y empezaron a contactar a los que de alguna forma ya habían tenido alguna aclaración o comentario, para ofrecerles rápidamente un beneficio adicional como valor agregado y, por supuesto, para entenderles cada vez más al ofrecerles garantías excepcionales de puntualidad en sus vuelos, seguridad en el equipaje y rapidez en la documentación, por ejemplo.

Adicionalmente, la empresa encontró que el uso de salesforce.com era la mejor plataforma para satisfacer rápidamente sus requerimientos, además de que la solución no requiriera de Hardware adicional ni de un site de datos.

Servicios tecnológicos a la medida para Volaris

El análisis de proveedores tomó a Volaris de cuatro a seis semanas, tiempo standard de la empresa, y la implementación duró aproximadamente tres meses con la ayuda del integrador Solcom.

“Tras un análisis exhaustivo nos decidimos por salesforce.com ya que a través de su esquema de Software-as-a-Service entendieron precisamente que lo que nosotros necesitábamos era un servicio y no una licencia de software para poder hablar de negocios tanto con nuestros clientes como dentro de nuestra misma empresa. Asimismo, para nosotros es de suma importancia la calidad moral del proveedor porque se trata de toda la información de nuestros Clientes; y finalmente la cuestión costos. La solución de Contact Center nos ha permitido dar una mejor y más rápida respuesta a nuestros usuarios”, afirmó Eduardo Huacuja, Director de Sistemas de Volaris.

Las ventajas y el valor agregado que otorga Salesforce.com

“Gracias a la implementación de esta herramienta, ahora en la empresa la información se unificó en un sólo lenguaje comprensible y conocido para todas las áreas y en un solo sitio. Con esta mayor operatividad de los datos, podemos saber exactamente qué es lo que nuestros usuarios necesitan y así poder cumplir con nuestra misión: la de ser una empresa innovadora al brindar servicios diferentes a los de las aerolíneas tradicionales”, concluyó Eduardo Huacuja.

“ Con esta mayor operatividad de los datos, podemos cumplir con nuestra misión: la de ser una empresa innovadora al brindar servicios diferentes a los de las aerolíneas tradicionales.”

— Ing. Eduardo Huacuja
Flroes
Director de Sistemas de
Volaris



Solcom
México
www.solcomla.com

Más Información

Contacte a su ejecutivo de cuenta para saber cómo podemos ayudarlo a tener éxito con CRM.

Actualmente, Volaris se encuentra en el tercer nivel de la solución y está en proceso de implementar con salesforce.com el CRM On Demand y todo lo que implica: Data Mining, Cubos, Business Intelligence y Manejo de Campañas.

Acerca de Solcom

Solcom es una empresa fundada en 1999 por un grupo de inversionistas y experimentados consultores de tecnología de información para aportar beneficios reales a empresas y organizaciones de cualquier tipo y tamaño. Su misión es ser un socio de negocios totalmente confiable en soluciones integrales de tecnología de información, haciendo más eficiente el manejo de los negocios y facilitando la toma de mejores y más rápidas decisiones que den mayor competitividad y rentabilidad.

The Americas

The Landmark @ One Market
Suite 300
San Francisco, CA 94105
United States of America
1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

Latin America

Alfonso Napoles G. 50 - 4th Floor
Col. Santa Fe, Mexico D.F.
01210 Mexico
001-866-450-8123 (from Mexico)
0-800-891-1887 (from Brazil)
001-415-536-4606 (rest of LatAm)
www.salesforce.com/mx
www.salesforce.com/br

Japan

Roppongi Hills Mori Tower 39F
6-10-1 Roppongi, Minato-ku
Tokyo 106-6139
Japan
+ 81-3-5785-8301
www.salesforce.com/jp

Asia/Pacific

9 Temasek Boulevard
#40-01 Suntec Tower 2
Singapore 038989
+65-6302-5700
www.salesforce.com/au

Europe, Middle East & Africa

Rue Saint-Louis 2
1110 Morges
Switzerland
+ 4121 6953700
www.salesforce.com/eu



Copyright ©2008, salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce.com and the “no software” logo are registered trademarks of salesforce.com, inc., and salesforce.com owns other registered and unregistered trademarks. Other names used herein may be trademarks of their respective owners.