

Zendesk para el transporte de pasajeros

Se prevé que el gasto de los turistas supere los [1,4 billones de dólares a nivel mundial](#) en 2023, según la firma independiente de investigación de mercado Euromonitor International. Los viajeros que se han quedado en casa desde 2020 tienen sed de aventuras y están dispuestos a gastar. Las aerolíneas, las líneas de cruceros y los trenes de pasajeros pueden aprovechar este impulso y hacerse notar entre la próxima generación de viajeros. Los mileniales y las personas de la generación Z viajan más que otras generaciones, y es probable que dominen las tendencias de viajes en los próximos años.

Para causar una buena impresión con estos nativos digitales, las empresas de transporte de pasajeros deben analizar con honestidad la experiencia del cliente (CX) y priorizar los cambios necesarios para modernizar su experiencia. El servicio conversacional, la personalización y la IA pueden ayudar a impulsar la eficiencia mientras se brinda un servicio de alta calidad. Para aquellos que logran modernizarse, existe la oportunidad de fomentar las relaciones con [clientes de alto valor de por vida](#).



Pero llegar allí no es sencillo. Las empresas de transporte de pasajeros enfrentan desafíos que impactan en la CX, los cuales incluyen:

- **Escasez de mano de obra:** como la mayoría de las industrias, las empresas de transporte han tenido problemas para volver a dotar de personal y equipos de servicio de atención al cliente a los niveles previos a la pandemia.
- **Transferencia del mando a los pasajeros:** los pasajeros empiezan a ser más fieles a las experiencias que a las marcas. Los derechos de los pasajeros también se convierten en ley.
- **Necesidad de modernizar:** muchas empresas todavía están atrapadas en el mundo de la telefonía y el correo electrónico, con malas experiencias de los clientes y largos tiempos de espera que frustran a los clientes.
- **Limitaciones presupuestarias:** con los costos fluctuantes del combustible y la cadena de suministro, las empresas de transporte deben reducir los costos en otras áreas mientras se esfuerzan por brindar un servicio de atención al cliente de alta calidad.

La industria de viajes tiene una reputación de experiencias frustrantes y largos tiempos de espera. La infraestructura heredada impide que las empresas brinden el servicio de atención al cliente de primer nivel que los pasajeros están acostumbrados a recibir de las marcas de consumo. Sin embargo, los clientes están ansiosos y dispuestos a gastar con empresas que los tratan bien.

67%

de los clientes están dispuestos a pagar más por una mejor experiencia

Integra los sistemas heredados para ofrecer una CX modernizada

Debido a la infraestructura heredada, las empresas de transporte tienen desafíos únicos que considerar al elegir una plataforma de CX. Zendesk ofrece una solución extensible que te permite integrar y actuar en diferentes sistemas, incluidos los sistemas de telefonía, para que puedas brindar experiencias excepcionales sin interrumpir tu infraestructura existente. En Zendesk, te capacitamos para impulsar una CX moderna que se adapte a tus necesidades.

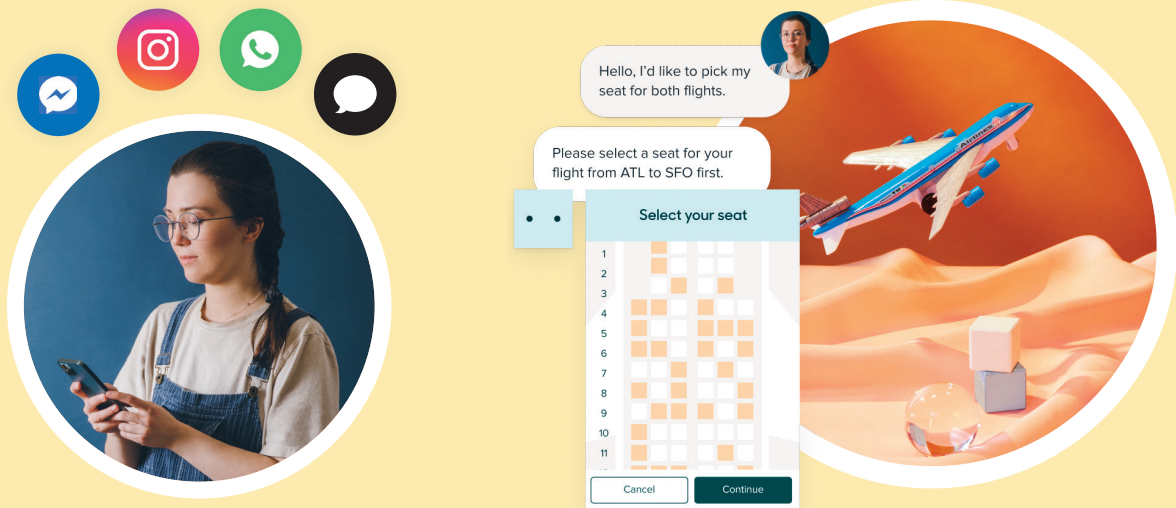
Con Zendesk, puedes:

- **Integrar a la perfección** los sistemas heredados de telefonía e IVR
- **Ofrecer experiencias conversacionales personalizadas** a través de aplicaciones web, móviles, SMS y de redes sociales como WhatsApp, Messenger, Instagram
- **Integrar la atención** al cliente en tu aplicación móvil y en las páginas web de reserva mediante la mensajería de Zendesk y los SDK móviles
- **Usar las API** de Zendesk para integrar datos de sistemas diferentes, incluidos los IGDS (p. ej., SABRE, Amadeus, Travelport), Polar, Versonix, comercio electrónico, programas de fidelización, sistemas de equipaje, etc.
- **Simplificar los procesos** internos y automatizar los flujos de trabajo de servicio de atención al cliente para aumentar la eficiencia y la productividad
- **Usar chatbots** con IA y centros de ayuda personalizados para que los pasajeros puedan autoservirse las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin importar dónde se encuentren
- **Añadir aplicaciones interactivas personalizadas**, como selectores de asientos o cabinas, o actualizaciones, complementos y widgets de SSR en mensajes, para que los clientes puedan resolver solicitudes simples por su cuenta
- **Crear integraciones personalizadas** con catálogos de servicios y productos en segundo plano para que los agentes puedan fomentar las ventas adicionales, las actualizaciones y los complementos de viaje
- **Habilitar la colaboración** con otros equipos internos de todo el mundo con integraciones listas para usar como Slack y Microsoft Teams
- **Optimizar el rendimiento** de tu equipo de atención al cliente con información en tiempo real

Casos de uso

- Viajes de pasajeros (reservas, equipaje perdido, retrasos, etc.)
- Programas de lealtad
- Comercio electrónico
- Reclamos
- Operaciones de tripulación
- Operaciones de las instalaciones
- Plan de mantenimiento
- Carga
- Servicio de comida y bebida
- Administración de proveedores
- Help desk para empleados

¿Cómo funciona Zendesk para el transporte de pasajeros?



1 Una clienta hizo reservas para volar por todo el país y tomar un crucero de 10 días. Utiliza su canal de mensajería por redes sociales favorito para hacer solicitudes de viaje adicionales dos semanas antes del viaje. Un bot de autoservicio gestiona la interacción.

2 El bot ofrece una aplicación interactiva. La clienta envía sus solicitudes para actualizar su número de asiento, actualizar su cabina y SSR para el viaje.



3 Debido a los retrasos por mal tiempo, la pasajera perderá su vuelo de conexión. Nuevamente usa la mensajería para chatear con un agente a través del WiFi durante el vuelo.



4 El agente tiene una vista de 360 grados de la pasajera y puede volver a reservar rápidamente en el próximo vuelo de conexión, así como reprogramar su recogida en el aeropuerto por parte de la línea de cruceros.



5 Ha sido un viaje sin mayores problemas, y la pasajera publica la experiencia en sus redes sociales, etiquetando a la empresa en su publicación. La aerolínea cambia la conversación a un canal de mensajería privada y la recompensa con un cupón de descuento para futuros viajes.



Moderniza tu CX y aumenta el ROI



Ofrece un soporte fluido para los pasajeros en movimiento

Permite que los pasajeros se comuniquen fácilmente a través de cualquier canal dondequiera que estén, antes, durante y después de un viaje



Personaliza la experiencia del pasajero

Centraliza los datos de los pasajeros en el espacio de trabajo del agente para obtener un servicio más personalizado que impulse la lealtad a la marca



Haz más con menos

Trabaja de manera más inteligente y rápida con disparadores y automatizaciones para reducir el trabajo repetitivo para consultas de viaje frecuentes



Empodera a los pasajeros para el autoservicio

Usa centros de ayuda personalizados y chatbots con IA para que los pasajeros puedan responder preguntas y resolver problemas por su cuenta en cualquier momento y en cualquier lugar



Actúa a partir de la información valiosa de los clientes

Descubre información procesable que te ayude a prever las necesidades de los pasajeros y ofrecer soporte proactivo



Traza un curso para reducir el TCO y aumentar el ROI más rápido

Reduce los costos operativos y transforma a tu equipo de servicio de atención al cliente. Convierte el centro de costos en un centro de ganancias a través de complementos y ventas adicionales estratégicas



Zendesk trabajó en estrecha colaboración con Ryanair, una de las aerolíneas más grandes de Europa, para que pudiera transformar su CX y cumplir con su ambición de brindar servicio a 225 millones de pasajeros al año. Al empoderar a los clientes con la funcionalidad de autoservicio inteligente, la aerolínea pudo implementar un sistema omnicanal de plataforma única en 38 países en solo 6 meses, al tiempo que logró importantes ahorros en los costos operativos.

4M

de usuarios
mensuales del
centro de ayuda

97%

de los problemas
resueltos a través del
centro de ayuda

38

países

52%

de las consultas de
chatbot resueltas sin la
intervención de un agente

7

idiomas

"Antes de Zendesk, hubiéramos tenido que duplicar nuestro personal, lo que esencialmente equivaldría a otras 800 personas. Pero tal como están las cosas, hemos podido reducir los costos a través de la eficiencia operativa a pesar del gran aumento en el número de pasajeros".

Tracy Kennedy

Directora de Servicio de atención
al cliente en Ryanair

¿Por qué Zendesk?

Viajar ya es lo suficientemente estresante. Aprovecha esta ventaja y brinda un servicio de atención al cliente de primera clase que llegue a los pasajeros donde estén y los lleve a donde quieran ir.

[Ve cómo otras empresas de transporte han reducido el TCO y han aumentado el ROI a través de una CX excepcional.](#)

[Habla con un representante de ventas.](#)