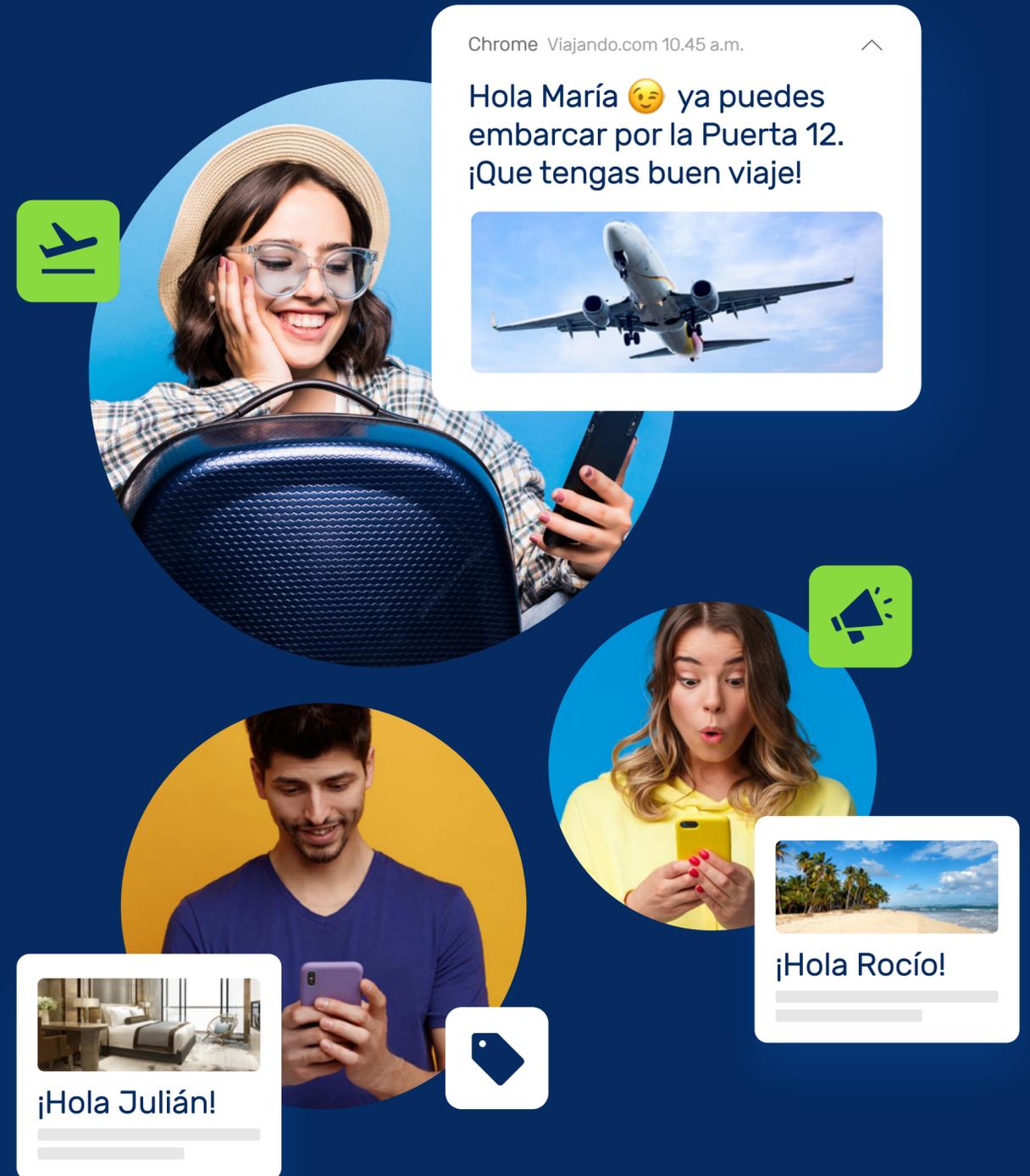


indigitalall 

# Soluciones Digitales para Aerolíneas

Multinacionales líderes del sector confían en indigitalall: **IBERIA** 



The collage illustrates digital solutions for airlines through three user scenarios:

- Top Scenario:** A woman with a suitcase and glasses uses her phone. A notification card from "Viajando.com" at 10:45 a.m. says: "Hola María 😊 ya puedes embarcar por la Puerta 12. ¡Que tengas buen viaje!" with an image of an airplane. A green icon with a plane and a checkmark is next to her.
- Bottom-Left Scenario:** A man in a purple shirt uses his phone. A notification card shows a hotel room and says: "¡Hola Julián!". A white icon with a tag is next to him.
- Bottom-Right Scenario:** A woman in a yellow shirt uses her phone. A notification card shows a beach scene and says: "¡Hola Rocío!". A green megaphone icon is next to her.

# Escenario actual



## Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA)

“El tráfico global aéreo alcanzará en 2024 las cifras de 2019 y **continuará el crecimiento** durante las dos próximas décadas. Para 2040 se estima un volumen de 8 mil millones de viajes de pasajeros”.



## Boston Consulting Group

“Las aerolíneas deben **centrarse en el cliente y personalizar sus servicios**. En el pasado se han centrado en los detalles del vuelo y número de reserva pero lo importante es la persona que vuela, enfocándose en su historial de viajes, variables contextuales y preferencias del cliente”.



## McKinsey & Company

“Antes de la pandemia, las aerolíneas invertían apenas el 5% de sus ganancias en desarrollo IT, por debajo del sector financiero (10%) o retail (6%). Estas empresas deben impulsar su recuperación mejorando **las ventas directas y su relación con el cliente**”.

El sector aéreo **crecerá durante las próximas décadas** debido al aumento de vuelos de pasajeros, tráfico de mercancías y la incipiente industria de los aerotaxis. Las aerolíneas, antes de la pandemia, presentaban índices bajos de digitalización en su relación con el cliente, siendo ahora **un factor clave para mejorar su competitividad**.



# Soluciones indigitalall

Nuestros canales digitales automatizan la comunicación con los usuarios mediante mensajes personalizados e interactivos para **impulsar la venta** de tickets y servicios asociados, además de **mejorar la experiencia de usuario** y **aumentar el grado de satisfacción** y fidelidad de los clientes.

El Customer Journey analiza las interacciones de los usuarios a través de todas nuestras soluciones, **enviando el mensaje a cada usuario por su canal favorito y en el momento más oportuno.**



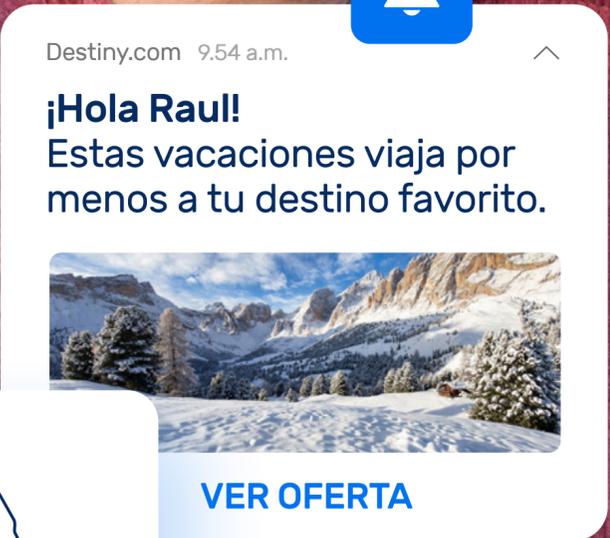
# Mensajes personalizados

El análisis del Customer Journey permite la **recogida de datos sobre las preferencias y comportamiento de cada usuario**. De esta manera, sabemos cuáles han sido sus destinos, fechas y propósitos de viajes, además de conocer su canal favorito de comunicación y el momento más receptivo para cada usuario.

Gracias al Customer Journey, se articulan **campañas de promoción personalizadas** a la medida de las características de cada usuario.



**MEJOR MOMENTO**



Destiny.com 9:54 a.m.

**¡Hola Raul!**  
Estas vacaciones viaja por menos a tu destino favorito.



**VER OFERTA**



**COMPORTAMIENTO INTERACCIÓN CON LA MARCA**



**CANAL FAVORITO**

# Segmentación de la audiencia



Envío de mensajes, mediante **diferentes canales, con tarifas reducidas a destinos específicos** de acuerdo a las preferencias de los diferentes grupos.

La segmentación se realiza en base a:

- ✓ Perfil
- ✓ Preferencias
- ✓ Navegación
- ✓ Comportamiento / Eventos
- ✓ Geolocalización
- ✓ Tipo móvil / navegador
- ✓ WiFi network
- ✓ Churn Rate

# Casos de uso sector aéreo



# 01. Reprogramación y reservas de vuelo

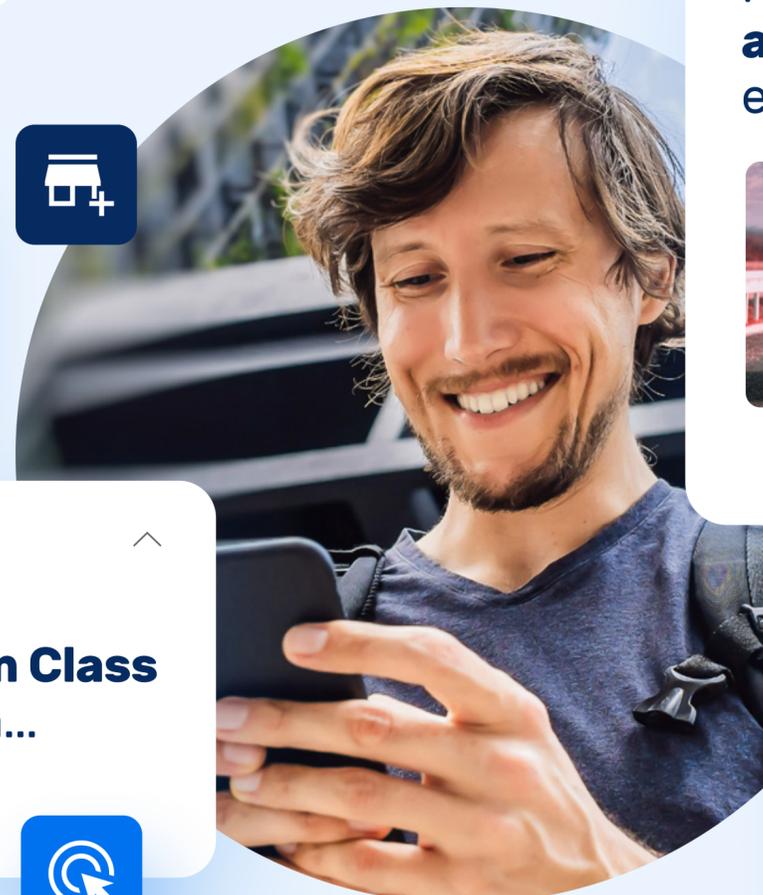
**Envío SMS** con aviso de reprogramación y propuesta para retrasar la reserva de hotel

El Customer Journey permite **informar en tiempo real a los usuarios de las incidencias en sus vuelos** y adaptar el resto de servicios adheridos para lograr una buena experiencia de usuario personalizada que consiga la fidelización de clientes y el consiguiente aumento de ventas.



## 02. Upselling y cross-selling

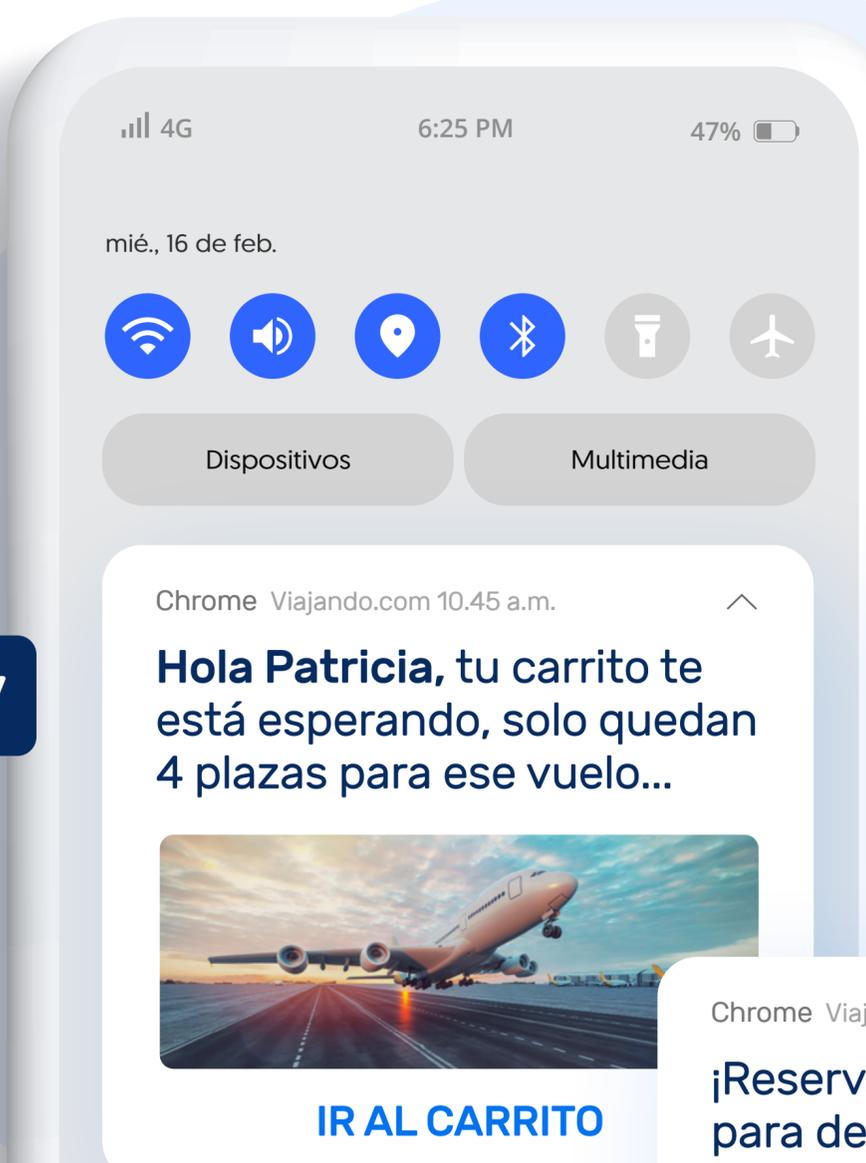
Después de la venta o búsqueda de un producto, se impulsa la venta de un producto similar de precio superior con más altas prestaciones (upselling) y otros complementarios (cross-selling) que el cliente ya espera. Se trata de **mensajes 100% personalizados y con alto índice de conversión.**



# 03. Retargeting

**Detectar el destino buscado** por el usuario e impactarle con mensajes directos para dirigirle otra vez a la web/app, además de la recuperación de carritos abandonados en procesos de compra no finalizados.

Mediante comunicaciones de recordatorio, incentivos de compra inmediata o urgencia (“últimos billetes”) se promueve el **incremento de ventas** ya que el 96% de usuarios no compra durante su primera visita a la web/app.



# 04. Tickets digitales y comunicaciones continuas

El Mobile Wallet permite el uso del **billete digital**, además del envío de comunicaciones continuas e inmediatas, mediante notificaciones **web push**, en el móvil del usuario (puerta de embarque, últimos avisos...).



**TARJETA DE EMBARQUE**

Puerta	<b>D15</b>
--------	------------



<b>VUELO</b>	<b>ASIENTO</b>	<b>FILA</b>
LP12345	05F	7



¡Última llamada para los pasajeros del vuelo **LP12345**, embarquen por puerta **D15**



# 05. Canal WhatsApp



**indigitalall es proveedor de WhatsApp Business Solution - Cloud API, hosted by  Meta**

Los bots y plataformas de Contact Center de WhatsApp son una solución idónea para esta industria en constante movimiento que requiere un eficaz soporte 24/7. Asimismo es un canal directo, inmediato y muy eficaz para **comunicaciones proactivas** con promociones personalizadas y notificaciones sobre el vuelo.

Otros **canales de Chat:** Facebook Messenger, Instagram y ChatApp/ChatWeb.





**ESPAÑA**

**Madrid**

Paseo de la Castellana 139  
Planta 7  
28046 Madrid

**USA**

**San Jose**

196 N 3rd Street,  
San Jose  
California 95112

**BRASIL**

**São Paulo**

Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 69  
conj. 41 e 42 4° Paraíso, São Paulo, SP  
CEP 04004-030 Brasil

**PORTUGAL**

**Lisboa**

Avenida D João II, 50  
Edifício Mar Vermelho 1990-095  
Parque das Nações, Lisboa

**ITALIA**

**Roma**

Via Asinari di  
San Marzano 41  
00159 Roma

**PERÚ**

**Lima**

Centro empresarial, Camino Real  
15073 San Isidro, Lima

**COLOMBIA**

**Bogotá**

Calle 93B No. 19 - 35  
Bogotá, Colombia

**ECUADOR**

**Quito**

Mariano Paredes N70-403, Of 104  
170310 Quito, Ecuador

**MÉXICO**

**Ciudad de México**

Homero, 906 Colonia Polanco  
11550 Ciudad de México

**EL SALVADOR**

**El Salvador**

Urbanización Madreselva. Pasaje M #8  
Santa Elena. Antigua Cuscatlán