

Crecimiento de negocio a través de la centralización y la tecnología



¿Sueñas? ¡Vuela!

Los números nos acompañan, pero...

¿ Tenemos futuro ?



¿Sueñas? ¡Vuela!



TRAVEL AIR - Propuesta de valor



- *Calidad en la **atención** Operativa.*
- *Especialistas – Consultores.*
- *Personalización.*
- *Cercanía. Estamos **CONTIGO**.*
- *Transparencia.*
- *Calidad al mejor precio.*





Modelo de prestación de servicio

- *Centros de atención de elevada calidad, rentable.*
- *Sin posibilidad de sinergias operativas.*
- *82% coste proceso, **personas.***



¿Sueñas? ¡Vuela!



Modelo de la competencia

- *Fabricas de transacciones de máxima rentabilidad.*
- *Sin necesidad de sinergias operativas.*



¿Sueñas? ¡Vuela!



Competitividad - La pelea diaria

- Buena posición competitiva.
- Complicada sostenibilidad. La perderemos.



¿Sueñas? ¡Vuela!



La transformación - Necesidad

- Necesitamos **transformarnos**.
- Manteniendo nuestra **identidad**.

¿ En QUE ? ¿ Cómo ?



¿Sueñas? ¡Vuela!



Transformación - Concepto

“Frente a las fábricas de transacciones de producto...

La Fábrica de ATENCIONES al CLIENTE”.



¿Sueñas? ¡Vuela!



QUE - La Fábrica de atenciones

- *Centro único de atención de elevada calidad.*
- *Máxima sinergia operativa.*
- *Procesos industrializados.*

TODOS A UNA..... Pero las personas en su entorno.



¿Sueñas? ¡Vuela!



La fábrica de atenciones

El CENTRO virtual UNICO de TravelAir...

¿ Podemos hacerlo ? ¿ Cómo?



¿Sueñas? ¡Vuela!



Yes we can - ¿Cómo?

- ***Digitalizando*** al 100% nuestros procesos de prestación de servicio al cliente.
- Proyecto **TASGO: Travel Air Sistema de Gestión Operativa.**



¿Sueñas? ¡Vuela!



TASGO - Digitalización prestación servicio

- *Diseño detallado del **PROCESO UNICO**.*
- *Diseño de los modelos de soporte al proceso: Tecnológico – Organizativo – Físico.*
- *Implementación de los modelos diseñados.*



¿Sueñas? ¡Vuela!



TASGO - Modelo tecnológico



IVOZ



...

ironotec
Internet y Sistemas sobre GNU/Linux

- *Poca inversión, mucha **imaginación**.*
- ***Software libre** como palanca indispensable de **viabilidad**.*
- *Imprescindible un **buen compañero de viaje en TICs**.*



¿Sueñas? ¡Vuela!

TASGO - El resultado



Conseguido en noviembre de 2016. Hemos sembrado para implantar:.

- Proceso de atención al cliente 100% digitalizado.*
- Modelo de gestión de Contact Center UNICO.*
- Metricas-KPIs. Iniciamos la mejora continua sistemática.*



¿Sueñas? ¡Vuela!



TASGO - El resultado



.... Y en 2017 empezamos a recoger:

- *Fuerza de trabajo al 100%. **No sobra nadie.***
- *Mejora de la **productividad** de un **7,4%***
- *Mejora del **200% del EBITDA**. **Garantizamos el desarrollo nuestro negocio.***



¿Sueñas? ¡Vuela!



TASGO - El resultado

.... Y mejoramos la **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:**

- *Nota: 8,40 . Mejor en clientes estratégicos.*
- *NPS: Net Promotor Score. Mejora del **300%**...*



¿Sueñas? ¡Vuela!



TASGO: Futuro sostenible

- *Aprovechar al máximo su potencial de **sinergización**.*
- *Desarrollar el modelo **DIGITAL** para incrementar **VALOR CLIENTE**.*



¿Sueñas? ¡Vuela!



APRENDIZAJES. CLAVES en GESTIÓN DEL CAMBIO

- *Generar **RED** de Convencimiento con **personas clave**. Insistir.*
- ***Comunicación** regular y transparente.*
- *Si el cambio es para bien, **la persona se adapta bien y rápido**.*
- ***TICs y Digitalización**: Son medios, **NO Objetivos**.*



¿Sueñas? ¡Vuela!



Su socio de viaje



¿Sueñas? ¡Vuela!

Carlos González Cuevas

Socio Cooperativista
Director División Empresas

605 776 111

946 211 251

carlos_gonzalez@travelair-empresas.com

Bº San Agustín, s/n

48230 Elorrio (Bizkaia)

travelair-empresas.com



¿Sueñas? ¡Vuela!