

Despegar.com

La agencia de viajes líder de América Latina implementó Sugar para mejorar su relación con los hoteles y pasajeros.



Países:

Colombia, Brasil, Uruguay y Argentina

Cliente:

Despegar.com

Industria:

Turismo

Departamentos:

Posventa, Atención al Cliente, Administración, Contratación Hoteles

Sitio Web:

www.despegar.com

Solución

Sugar
Professional Edition

Tiempo de implementación para la primera etapa:

4 meses

Cantidad de usuarios:

800

Introducción: Desafíos del negocio

Despegar.com necesitaba una solución de CRM para manejar una serie de procesos complejos que se activan con la posventa de sus servicios. “En nuestra industria la posventa es fuerte, muchas veces el pasajero quiere modificar su vuelo o su estadía en el hotel que contrató”, explica Sebastián Espósito, Gerente Regional de Operaciones en **Despegar.com**, quien además lideró el proyecto de implementación de **Sugar** en la compañía.

“Esos cambios que ocurren después de la venta, con sus idas y vueltas, se dan aún más en el caso de los hoteles, porque hasta un par de días antes la persona puede cambiar la fecha de su reserva prácticamente sin penalidad. Por todo esto, necesitábamos una herramienta que nos ayudara a ordenar la relación con los hoteles, que nos permitiera una visión 360° y sobre todo, que nos diera un rápido *time to market*”.

El flujo de trabajo de posventa de **Despegar.com** tenía características distintas según cada país. Paralelamente, la empresa buscaba centralizar las áreas de pagos y cobros a los hoteles y las líneas aéreas, que son sus principales socios de negocio. “La relación es compleja porque interviene mucha gente de múltiples áreas dentro de la compañía -explica Espósito-. Además, el cobro de un pasaje o la estadía en un hotel cambia cuando el pasajero solicita una devolución, y ello impacta fuertemente en nuestro *workflow*”.

De esa forma, la implementación de **Sugar**, que empezó aplicada a un proceso de posventa y back office, se extendió a otros proyectos en áreas administrativas, de customer service y de captación de hoteles.

El Contact Center

El centro de contactos es una herramienta clave en el negocio de **Despegar.com**. Se utiliza para realizar distintas tareas, desde ventas y análisis de riesgo hasta servicios al cliente y operaciones. Sin embargo, hacia 2009 el trabajo de los agentes seguía siendo manual; e incluso en 2010 la tipificación de los contactos seguía realizándose en archivos Excel.

Caso de Éxito: Despegar.com

“En 2012 creamos una nueva forma de trabajar en el contact center - describe Juan Manuel De Carolis, Gerente Regional de Customer Service de **Despegar.com**-. Incorporamos la gestión de registros históricos, el seguimiento de los contactos, la automatización de las transacciones y varias herramientas de comunicación escrita”.

Así, el centro de contactos comenzó a ser el nexo operativo entre múltiples departamentos de la compañía, incorporando nuevos KPIs basados en el criterio de agregado de valor y multiplicándose en una red de operaciones distribuida en los 3 contact centers de la compañía, emplazados en Colombia, Brasil y Argentina. En total, los tres centros de contacto suman más de 400 puestos de trabajo.

Además, sus representantes de atención al cliente se profesionalizaron y comenzaron a atender a los pasajeros a través de nuevos canales como Facebook y Twitter. “Y la relación entre todos estos pasos fue **Sugar** -dice De Carolis-. **Sugar** es la plataforma que nos permitió entender los vínculos entre esas actividades tan distintas y extraer información estratégica”.

“Necesitábamos una herramienta que nos ayudara a ordenar la relación con los hoteles, que nos permitiera una visión 360° y sobre todo, que nos diera un rápido *time to market*”.

Sebastián Espósito
Gerente Regional de Operaciones

“Por eso fue tan importante para nosotros el compromiso de **GrowIT** con las fechas, y un plan de trabajo progresivo, que nos permitió ir conociendo la herramienta mientras avanzábamos hacia instancias superiores. **GrowIT** siempre se mostró focalizado y proactivo”.

Sebastián Espósito
Gerente Regional de Operaciones

La evaluación de un proveedor

En forma paralela al análisis de **Sugar**, **Despegar.com** evaluó otras soluciones del mercado, entre ellas Salesforce. En la decisión tuvo fuerte incidencia el trabajo de consultoría y los antecedentes de **GrowIT**, el *partner* de **Sugar** elegido para llevar adelante la implementación.

“**GrowIT** nos inspiró confianza -dice Espósito-. Vimos que la relación entre **SugarCRM** y **GrowIT** era muy fuerte, ambas compañías iban de la mano. Y entendimos que **GrowIT** podría llevar adelante las customizaciones necesarias en los plazos previstos”.

Espósito comenta que la venta de servicios *on-line* es un rubro de negocios con pocos procesos estándar. “No se trata de una industria madura, todavía está en formación, por eso nos pareció atractiva una plataforma tan versátil y fácil de customizar como **Sugar**”.

Como elemento añadido, **Despegar.com** tiene una cultura de trabajo similar a una empresa de desarrollo, acostumbrada a mejorar los proyectos sobre la marcha. “Por eso fue tan importante para nosotros el compromiso de **GrowIT** con las fechas, y

Caso de Éxito: Despegar.com

un plan de trabajo progresivo, que nos permitió ir conociendo la herramienta mientras avanzábamos hacia instancias superiores. **GrowIT** siempre se mostró focalizado y proactivo”.

Implementación

Despegar.com decidió hostear la plataforma de **Sugar** in-house, en servidores propios. La integración a los sistemas que **Despegar.com** utiliza para su actividad de venta on-line, desarrollados internamente, dio lugar a otra serie de proyectos. “Empezamos a trabajar en un workflow orientado a proveedores - comenta Espósito-, por ejemplo, para mejorar la relación con los hoteles”.

El proyecto requirió la creación por parte de **GrowIT** de varios módulos y customizaciones, tanto para el área de Hoteles como para Servicios al Cliente. “Para la realización de llamados salientes y entrantes hicimos una integración de **Sugar** con la plataforma **Asterisk** -dice De Carolis-. También hicimos una integración con la solución **ProcessMaker**, especializada en la gestión de procesos de negocios o BPM (*Business Process Management*), para administrar reembolsos, reclamos y encuestas de satisfacción”.

La gestión y el análisis de los contracargos, una de las tareas más complejas del back-office en **Despegar.com**, también quedó en manos de **Sugar**. “Se trata del proceso que iniciamos cuando un pasajero desconoce el cargo de su tarjeta de crédito -describe Espósito-. **Sugar** nos da la capacidad de análisis necesaria para saber si la compra efectivamente se hizo”.

“**Sugar** nos ayudó a entender las necesidades de nuestros clientes. Y con esa devolución, internamente mejoramos la performance de nuestros agentes y la calidad del servicio. En definitiva, **Sugar** nos ayuda a tomar las decisiones correctas para mejorar nuestro negocio”.

Juan Manuel De Carolis
Gerente Regional de Customer
Service

Una doble vía de beneficios

Ambos ejecutivos coinciden en asegurar que la incorporación de **Sugar Professional Edition** les permitió obtener beneficios en dos sentidos. “Nos ayudó a ordenar y unificar los procesos de posventa, que antes se realizaban de forma distinta en cada país -dice Espósito-. Pero **Sugar** también fue clave en nuestro objetivo final, que es darle un mejor servicio al pasajero. Ahora le podemos dar más y mejor información a nuestros clientes, por ejemplo, en el caso de una devolución, la persona puede saber lo que realmente le importa, que es cuándo va a tener de vuelta su dinero”.

“**Sugar** nos ayudó a entender las necesidades de nuestros clientes -dice De Carolis-. Y con esa devolución, internamente mejoramos la performance de nuestros agentes y la calidad del servicio. En definitiva, **Sugar** nos ayuda a tomar las decisiones correctas para mejorar nuestro negocio”.

Uno de los beneficios más evidentes de la implementación de **Sugar** en **Despegar.com** fue un claro aumento de la visibilidad de los procesos, y

Caso de Éxito: Despegar.com

consecuentemente, la posibilidad de darles a éstos mayor escala y rapidez.

Sugar también ayudó a aumentar la productividad, por ejemplo, en la contratación de proveedores. “Ahora tenemos visibilidad de cuántos hoteles estamos contratando, y quiénes son nuestros mejores ejecutivos afectados a la contratación de hoteles directos. Y además de permitirnos mejorar la cobranza y el pago de comisiones, podemos dar el giro completo y saber qué experiencia tienen nuestros pasajeros con cada uno de esos hoteles”.

“Recomendaría **Sugar** sin dudar. Y si me preguntan por un consejo para alguien que necesita implementar una solución de CRM, le diría que lo primordial es tener un buen partner, como nosotros tuvimos a **GrowIT**”.

Sebastián Espósito
Gerente Regional de
Operaciones

En el sector de Servicios al Cliente las métricas hablan por sí solas. En los contact centers de **Despegar.com**, **Sugar** permitió reducir el tiempo de espera promedio de cada llamado (Average Hold Time) en 1:10 minutos. Los re-llamados se redujeron en un 27% y el costo promedio de cada interacción disminuyó en un 78%. “Además creamos una base de datos de pasajeros - cuenta De Carolis-, y cada día tenemos 3 completos reportes que se generan de forma totalmente automática”.

“Recomendaría **Sugar** sin dudar - sintetiza Sebastián Espósito-. Y si me preguntan por un consejo para alguien que necesita implementar una solución de CRM, le diría que lo primordial es tener un buen partner, como nosotros tuvimos a **GrowIT**. Por eso tenemos vocación de seguir trabajando con estas dos empresas”.

Conclusiones

Hoy **Despegar.com** resuelve la mayor parte de sus procesos de posventa con **Sugar**. Gestiona la relación con sus hoteles, interviene en el cobro y el pago de comisiones, en la gestión de contracargos y en un amplio rango de tareas de Servicios al Cliente. Los ejecutivos de la compañía de viajes coinciden en destacar la versatilidad de la solución y el buen trabajo de consultoría y customización que llevó a cabo **GrowIT**.

Resultados

- Reducción de 1:10 minutos en el tiempo de espera (Average Hold Time)
- Disminución de re-llamados en un 27%
- Reducción del costo promedio de cada interacción en un 78%
- Mayor visibilidad del proceso de contratación de hoteles
- Automatización de la gestión de cobranza de comisiones en la venta.

Caso de Éxito: Despegar.com

Acerca de Despegar.com

Despegar.com es la agencia de viajes más grande de Latinoamérica.

Fundada en 1999 con base en Miami y presencia en 21 países de la región, emplea a 4.500 profesionales.

A través de su sitio web www.despegar.com se pueden comprar pasajes de 750 aerolíneas, realizar reservas en 150.000 hoteles, contratar cruceros y servicios de alquiler de automóviles en todo el mundo.

Acerca de SugarCRM

*La misión de **SugarCRM** es darle a las empresas el poder de ganar y retener clientes, proporcionando una mayor eficiencia y control sobre el flujo de ventas. Con una plataforma abierta y basada en la Web, **Sugar** es fácilmente personalizable y adaptable a las necesidades cambiantes de cualquier organización.*

***Sugar** es además accesible, fácil de usar y ofrece a las empresas, entre otras ventajas competitivas, una visión de 360 grados de su cartera de clientes.*

*Negocios en todos los mercados verticales, tanto pequeños como grandes, aprovechan los beneficios de **Sugar** para el manejo de sus oportunidades.*

Acerca de GrowIT

***GrowIT** es una consultora de tecnología informática especializada en la implementación, adaptación e integración de soluciones de negocio.*

*Los profesionales que integran **GrowIT** disponen de la experiencia y permanente capacitación que exige el mercado actual y se destacan además por su compromiso con los objetivos y requerimientos de cada cliente.*

*El trabajo realizado en más de 40 proyectos en Argentina, Uruguay, Chile, México, Colombia, Perú y Panamá nos ha posicionado como **SugarCRM Gold Partners**, permitiéndonos proveer asesoramiento, implementación, integración y soporte de **Sugar**, la solución CRM de código abierto de mayor crecimiento a nivel mundial.*

Caso de Éxito: Despegar.com