

**País:** España  
**Sector:** Viajes

#### Perfil de la Compañía:

Fundada en 1986, ofrece más de 600 vuelos diarios operados con una flota de 64 aeronaves a 27 destinos. Desde abril de 2003 forma parte de Star Alliance, la red global de aerolíneas más grande y prestigiosa del mundo, a través de la cual alcanza 790 destinos.

#### Desafío de la compañía:

La web de Spanair, [www.spanair.es](http://www.spanair.es), es un canal estratégico de venta y reserva de billetes de la compañía. Durante el proceso de reserva y venta de billetes, si un usuario no comprendía algún paso del proceso se generaba un mensaje de texto, que en ocasiones no era comprendido por el usuario, que no tenía la información necesaria para solventar el problema sin más ayuda. Esto provocaba, en la mayoría de los casos, el abandono del proceso de reserva a mitad de camino por parte del usuario. Spanair necesitaba mejorar la atención a los usuarios de su página web, hacer entendibles los mensajes informativos generados y disminuir el número de abandonos del proceso de reserva y compra de billetes por Internet.

#### La solución:

Spanair decidió instalar la solución Click to Call (Llame Gratis) de eStara en aquellas páginas en que se generaba un mayor número de mensajes informativos provocados por el usuario y en las páginas estratégicas, como las relacionadas con el proceso de pago. Mediante la solución Click to Call (Llame Gratis) el cliente, a través de un simple clic, puede contactar directamente con el centro de atención telefónica de Spanair, desde el que se atienden sus dudas y se le ayuda a completar el proceso de reserva y compra de billetes con éxito.

#### Resultados:

- Mejora de la atención al cliente y personalización de ésta, a través del servicio de call center: más del 18% de los usuarios afirma haber elegido Spanair, como por el servicio de llamadas gratis Click to Call (Llame Gratis) de eStara.
- Identificación de los mensajes informativos más frecuentes generados durante el proceso de reserva y compra de billetes.
- Reducción del número de interrupciones y abandonos del proceso de reserva y compra de billetes online
- Reducción del número de mensajes informativos sin resolver en las páginas web.
- Aumento del número de operaciones de reserva y compra: el 80% de las llamadas recibidas a través de Click to Call (Llame Gratis) de eStara termina en compra.



# Spanair

Spanair mejora la atención al cliente con la solución Click to Call (Llame Gratis)

“Con eStara nuestros resultados comerciales han mejorado de una manera significativa. Los errores que antes provocaban el abandono de la web, se han transformado en ventas.”

Carolina Robles - Booking Engine Assistant - Spanair

Fundada en 1986, Spanair ofrece más de 600 vuelos diarios operados con una flota de 64 aeronaves a 27 destinos. Desde abril de 2003 forma parte de Star Alliance, la red global de aerolíneas más grande y prestigiosa del mundo, a través de la cual alcanza 790 destinos.

La página web de la compañía [www.spanair.com](http://www.spanair.com) constituye un canal de ventas estratégico. Con el fin de mejorar la atención a sus clientes, Spanair decidió implantar la solución Click to Call de eStara que, además de ofrecer atención personalizada al usuario, proporciona a la compañía información estratégica acerca de los errores más frecuentes generados durante el proceso de reserva y venta de billetes.

Según la compañía, alrededor de 400.000 usuarios visitan la web semanalmente. Desde noviembre de 2005, cuando la solución fue implantada, éstos pueden contactar de manera instantánea y gratuita con el servicio de call center de Spanair si necesitan ayuda o información adicional para completar el proceso de reserva y compra de billetes online.

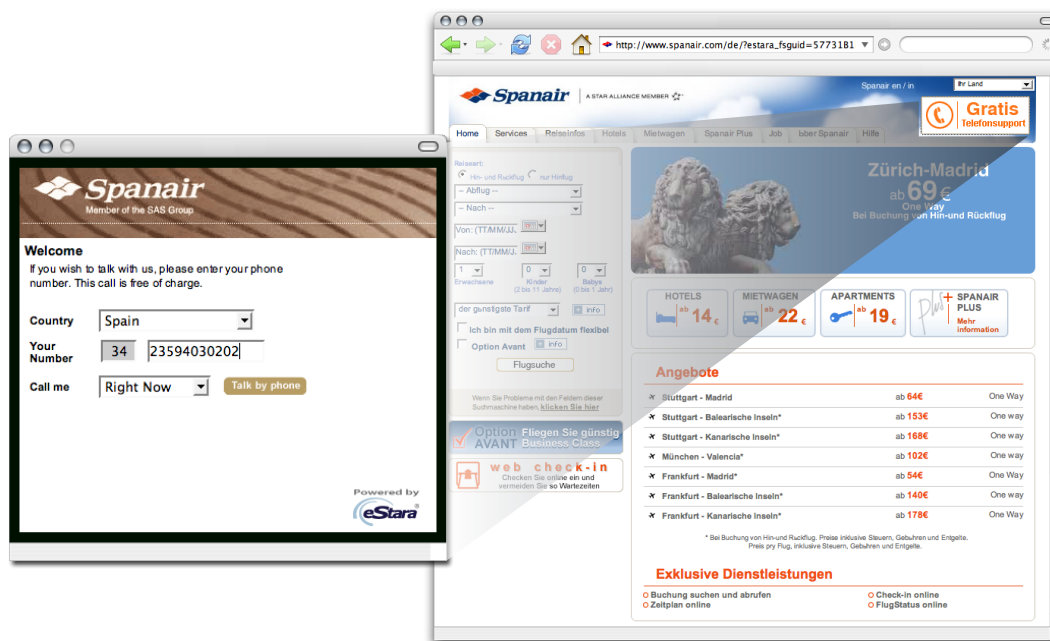
La compañía aérea ha detectado que el 80% de las aproximadamente 5.000 llamadas que reciben al mes a través de Click to Call (Llame Gratis) de eStara termina en compra.

#### El desafío de la compañía

Dado que para Spanair, Internet es un canal de venta estratégico, la compañía se enfrentaba al reto de mejorar la calidad de la atención al cliente significativamente y reducir el número de abandonos durante el proceso de reserva y venta de billetes.

Durante este proceso, si el usuario se equivocaba se generaba un mensaje de texto que indicaba cómo resolver el problema. Cuando este mensaje no era comprendido por el usuario, éste abandonaba la web a mitad del proceso de reserva, sin llegar a finalizarlo.

«Anteriormente, si un usuario cometía un error al rellenar los formularios del proceso de reserva y compra de billetes de la web de Spanair sólo existían unos mensajes de texto automáticos que notificaban al cliente cuál era el error cometido y le proporcionaban instrucciones para solucionarlo», afirma Carolina Robles, Booking Engine Assistant de Spanair, «Estos mensajes de texto eran, en ocasiones, poco claros y producían confusión en los usuarios, los cuales experimentaban una falta de atención personalizada».



## La solución

La solución Click to Call (Llame Gratis) no sustituye el servicio anterior de mensajes informativos, sino que lo refuerza. Actualmente, el servicio de llamada a través de un clic se ha instalado a lo largo de varias páginas estratégicas de la web de la compañía, de manera que si el usuario tiene un problema por ejemplo, en la página de pago, puede hacer clic y contactar automáticamente y gratuitamente con el centro de atención telefónica de Spanair, que le proporciona ayuda personalizada para resolver sus dudas.

Complementariamente, al terminar cada llamada se ofrece a los usuarios la posibilidad de rellenar una breve encuesta de satisfacción. «El índice de respuesta es muy alto y nos brinda un contacto directo con nuestros clientes, dándonos información muy valiosa que nos permite mejorar aún más nuestro servicio» comenta Robles, «Nuestros clientes nos felicitan por el servicio de llamadas gratuitas al que califican de eficaz y de respuesta inmediata».

Gracias a los detallados informes que proporciona la solución Click to Call (Llame Gratis), Spanair identificó desde el principio, cuáles eran los mensajes informativos más frecuentes generados durante el proceso de reserva y compra de billetes. De esta forma, pudo cambiar algunos de ellos y comprobar si los nuevos mensajes informativos eran más claros que los anteriores y por lo tanto, contribuían a mejorar el proceso de reserva de billetes. El objetivo era hacer comprensibles los mensajes informativos generados y disminuir el número de abandonos del proceso de reserva y compra de billetes por Internet.

## Resultados

Spanair ha conseguido mejorar la atención al cliente que reserva y compra sus billetes a través de la web. La ha personalizado y ha conseguido que el número de interrupciones durante este proceso se haya reducido de una manera apreciable.

Ante la pregunta en relación al servicio Click to Call (Llame Gratis) «¿Por qué ha elegido

Spanair.com?» de la encuesta de satisfacción que ofrece eStara, más del 18% responde «Por el servicio de llamadas que me permite contactar gratuitamente en caso de dudas sobre el proceso de reserva».

Desde la implantación de la solución Click to Call (Llame Gratis), se ha producido un aumento del número de operaciones de reserva y compra finalizadas con éxito. De las aproximadamente 5.000 llamadas que se realizan al mes a través de Click to Call (Llame Gratis) de eStara, el 80% termina en compra.

«Con eStara nuestros resultados comerciales han crecido en gran medida. Los errores que antes provocaban el abandono de la web, se han transformado en ventas» afirma Carolina Robles.

### eStara España:

Velázquez 53, 2º Izda – 28001  
Madrid / España.  
+ 34 678 864 916