

How to break the paradigm of traditional Customer Service in a digital world

Volaris transported more than 199M of passengers since 2006

Key facts



3 AOCs: **Y4** in Mexico, **Q6** in Costa Rica and **N3** in El Salvador



125 aircraft



31M passengers in 2022



71 destinations: 43 domestic and 28 international



245 routes: 163 domestic and 82 international



528 average daily flights

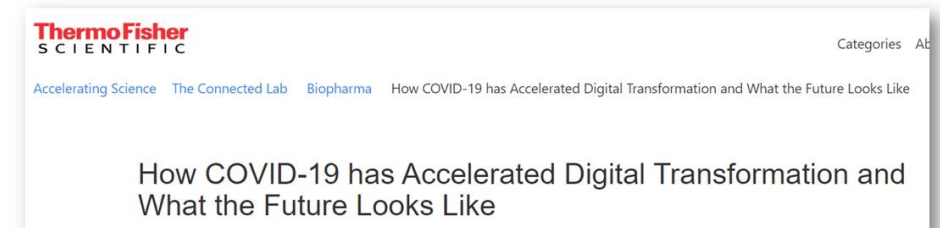
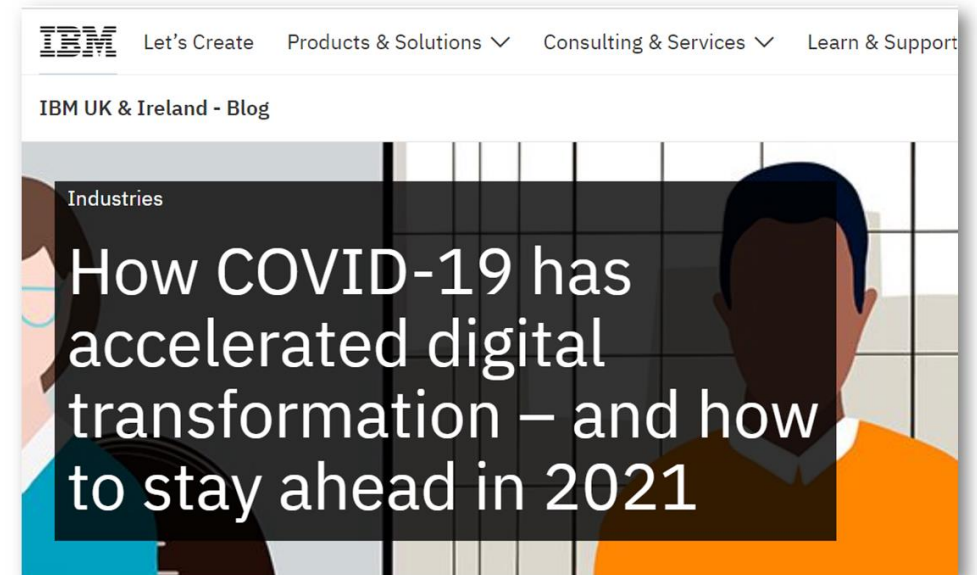


39.5% domestic market share (Jul'23YTD)

What happened during the last 3 years?

The Future of CX is *Human*

McKinsey: COVID-19 speeded the adoption of digital technologies by three to four years



How was this digitalization reflected on customer service

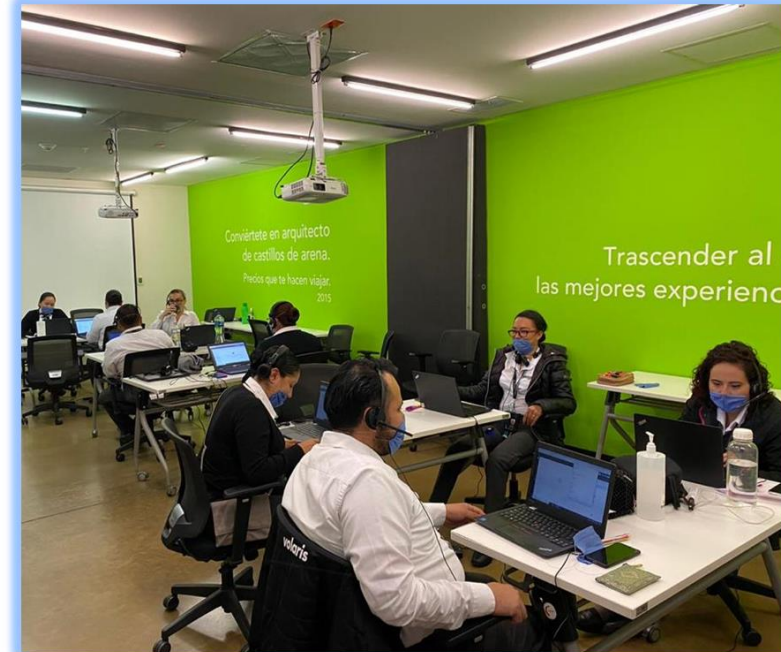
The Volaris experience

The Future of CX is *Human*

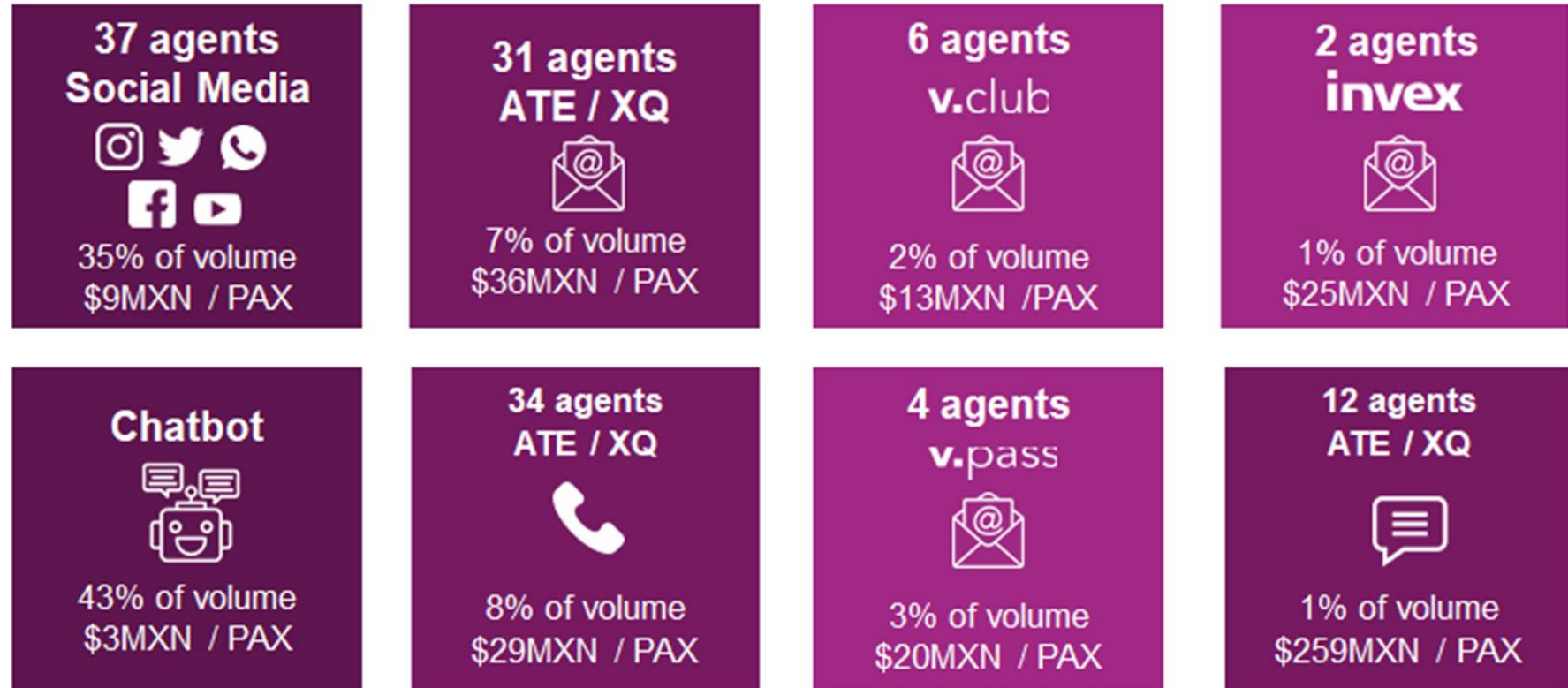
The pandemic caught us without capacity in terms of the ability to serve a large volume of Customers with flight cancelations



With the increase of Customer requests, we had to convert impossible to possible creating contact centers in HUBs



How had we operated?



Our Contact Center worked with a limited capacity structure,
which was exceeded in some channels

What is changing?

- Conversation history

Messaging is asynchronous it can keep a conversation history between agent and customer. Removing the need to repeat the information, allowing faster resolution.

- Cross-device

If a customer starts chatting from his desktop and needs to leave, they are able to continue the conversation on mobile. With messaging apps such as Messenger or FB messenger, this is possible thanks to the sync of messages across devices.

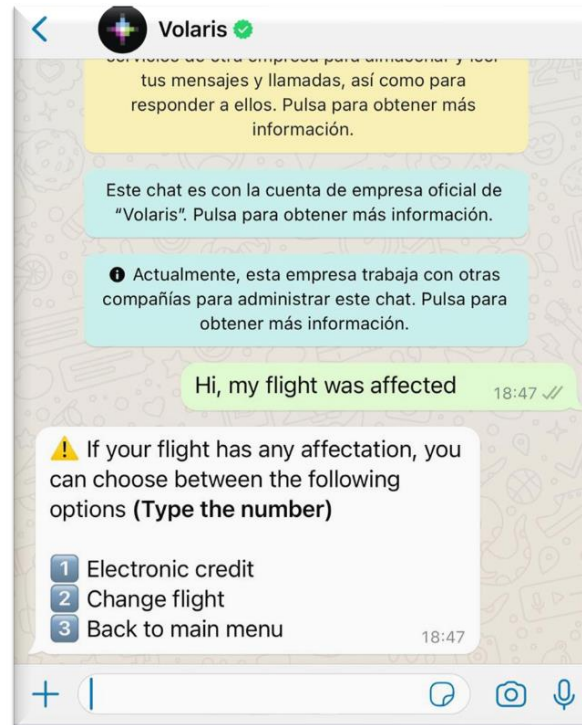
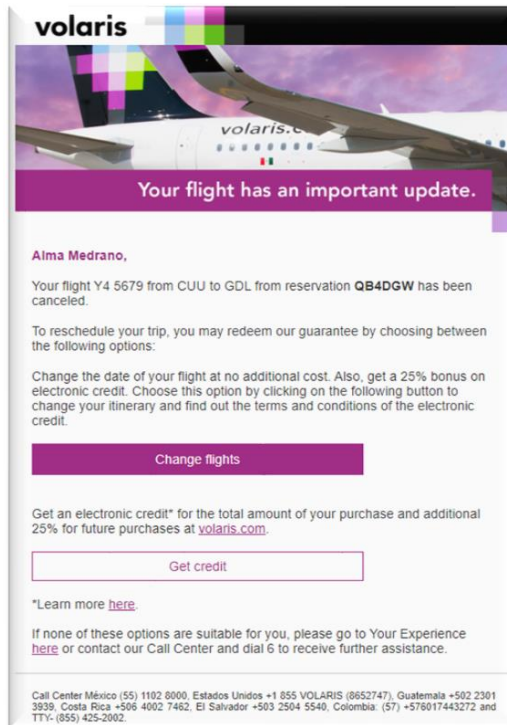
- Availability 365 / 24x7

Messaging can be used by customers at any time. If an agent is available, they reply instantly; if not, the request can still be received by the brand and answered later and the chatbot can answer FAQs and others 24x7.

- Notification system

Messaging notifies the user, allowing him to do something else while waiting for an answer

Notification strategy – One click solutions with no human agents needed



Allow us to act immediately in case of any eventuality



Aeropuerto de Tijuana
@AeropuertoTIJ



Estimado pasajero:

Debido a condiciones meteorológicas adversas ☁️ que surgieron en la madrugada, algunos vuelos tuvieron afectaciones. Sugerimos comunicación constante con su aerolínea. ¡Su seguridad es nuestra prioridad!

[Translate Tweet](#)

9:43 AM · Apr 11, 2023 · 30.2K Views

5 Retweets 2 Quotes 27 Likes



TIJUANA

Aeropuerto Internacional de Tijuana: Casi 200 vuelos afectados por niebla

Por Ana Gómez y Cinthya Gómez • Publicado el 10 de abril del 2023 • Actualizado a las 7:42 pm del 11 de abril del 2023



Lo más popular



SAN FRANCISCO
Tiroteo deja al menos nueve heridos; autoridades confían en que sobrevivan



TIJUANA
Macabro: localizan siete cadáveres en una camioneta

[EL IMPARCIAL](#) / [NOTICIAS DE TIJUANA](#) / [AEROPUERTO DE TIJUANA](#)

Usuarios esperan más de 24 horas para tomar vuelo

Algunos partieron horas después de su vuelo original, pero otros no tuvieron tanta suerte.

Examples of Notification Strategy



#VolarisInforma ⚠️ Debido a condiciones climáticas adversas en Tijuana, tenemos afectaciones en algunos vuelos de nuestra red. Revisa el estatus de tu vuelo en volaris.com/flightstatus twitter.com/AeropuertoTIJ/...

Aeropuerto de Tijuana @AeropuertoTIJ · 2h
Estimados pasajeros:
Actualmente las operaciones del aeropuerto se han visto afectadas en llegadas, debido a las condiciones climatológicas en la zona. Les sugerimos contactar a su aerolínea para obte...

1:44 · 10/04/23 · 63 visualizaciones



Para quienes tienen un vuelo desde o hacia Tijuana, les compartimos esta información importante. 📢

<https://cms.volaris.com/es/informacion-util/contacto/>

Comunicado de vuelos en Tijuana.
11 de Abril de 2023

Si tienes un vuelo próximo desde o hacia Tijuana, este puede verse afectado debido a las condiciones climáticas adversas que se han presentado desde el 9 de abril en la noche. Por ahora tu itinerario se mantiene igual, pero te ofrecemos las siguientes alternativas si prefieres anticiparte y cambiar tus planes de viaje:

- Cambio de vuelo sin costo para otra fecha
- Un crédito electrónico por el 125% de tu compra
- Reembolso del total del costo del vuelo más un 25% por los inconvenientes.

Contáctanos a través de mensaje privado o vía WhatsApp al 55 5898 8599 si quieres elegir alguna de ellas.



Two Test,

Tu vuelo Y4 712 de MEX a CUN de la reservación Z81H4C ha sido cancelado.

Para reprogramar tu viaje, puedes hacer válida nuestra garantía eligiendo alguna de estas opciones:

Cambia la fecha de tu vuelo sin costo adicional. Además, obtén una bonificación del 25% en crédito electrónico. Elige esta opción dando clic en el siguiente botón para cambiar tu itinerario y conocer las condiciones del crédito electrónico.

[Cambiar vuelos](#)

Obtén el total de tu compra y un 25% adicional en un crédito electrónico* para futuras compras en volaris.com.

[Obtener crédito](#)

*Más información [aquí](#).

En caso de que ninguna de estas opciones sea factible para ti, puedes comunicarte a nuestro Call Center y marcar la opción 6 para recibir asistencia adicional.

Call Center México (55) 1102 8000, Estados Unidos +1 855 VOLARIS (9852747), Guatemala +502 2301 3030, Costa Rica +506 4002 7402, El Salvador +503 2504 5540, Colombia (57) +570017443272 and TTY: (55) 405-2002.



Hola, {{contact.1}}.

Tu próximo vuelo podría cambiar por condiciones climáticas

¡Tenemos un aviso importante para ti!

Desde el pasado **domingo 9 de abril**, hemos tenido afectaciones en vuelos **debido a las condiciones climáticas en Tijuana**. Por el momento, el itinerario actual de tu vuelo se mantiene igual, **pero podría cambiar en las próximas horas según la evolución del tiempo**.

En Volaris siempre buscamos lo mejor para nuestros Clientes, por ello te ofrecemos las siguientes alternativas:

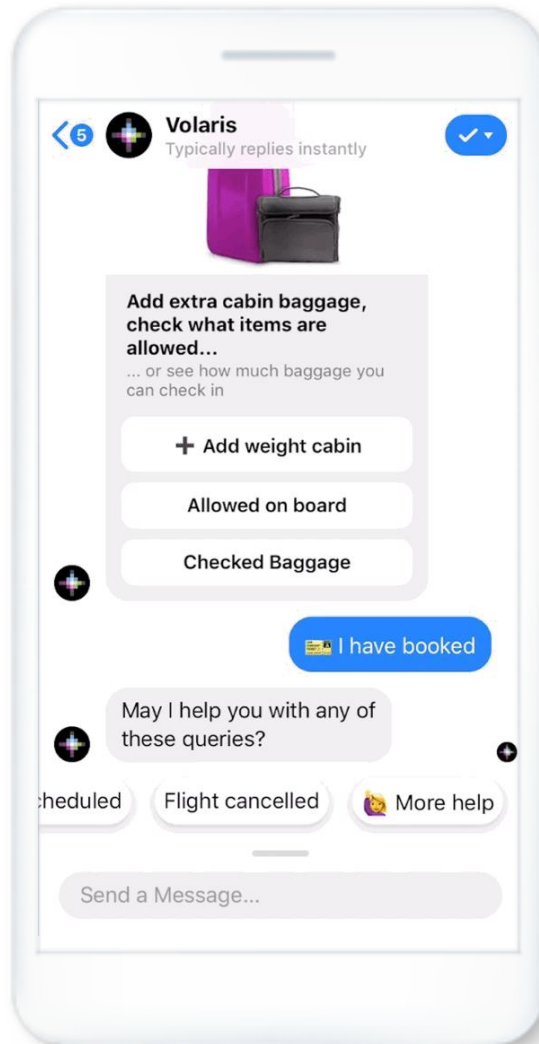
- **Cambio de vuelo** sin costo para otra fecha
- **Un crédito electrónico** por el 125% de tu compra
- **Reembolso del total** del costo del vuelo más un 25% por los inconvenientes

Si estás interesado en alguna de estas alternativas, **contáctanos a través de WhatsApp** para recibir atención de uno de nuestros agentes y buscar la mejor solución para ti.

Tu seguridad es nuestra prioridad.

Volemos diferente.

Transactional and QA chatbot with more than 80% containment rate



- Supporting the most common use cases through automation + rich integrations with Volaris and 3rd party systems
- Push notifications driven by deep API integrations further personalize the Customer experience
- Rich notification templates used to re-engage travelers at key moments in the Customer Journey
- Flight booking
- Find my reservation
- About my reservation
- Check in
- Flights status
- Self protection whit flight cancelations

Conversations through any channel 24x7x365 from public to private



Contact Center Public Cell guides the Customer on their request and send to DM those with specific complaints

Volaris 2 días · 🌐

¿Tú pasión es viajar y tienes tiempo para hacerlo? ✈️ Entonces Pase Anual Volaris es para ti.

Adquiérelolo 📄 <https://bit.ly/3oTE4fa> y vuela todo lo que puedas durante un año.



Diviértete en las olas de Puerto Escondido.

paseanual.volaris.com
Volaris Pase Anual Más información

346 230 comentarios 53 veces compartido

Pao Aguilera
Amor mira [Miguel Jara](#)

20 h Me gusta Responder

Autor
Volaris ✓

Esta es una suscripción anual que te dará el beneficio de volar de manera ilimitada durante un año a cualquier ruta de Volaris con asientos disponibles. Solo deberás pagar los impuestos. ✈️ ¡Es una gran oportunidad! Consulta toda la información aquí ➡ <https://paseanual.volaris.com/y4/subscriptions/vplus>



Volaris Pase Anual
paseanual.volaris.com

19 h Me gusta Responder

Volaris @viajaVolaris

#VolarisInforma ⚠️ La presencia de una tormenta eléctrica en Cancún, podría afectar nuestra operación. Te sugerimos revisar el estatus de tu vuelo en volaris.com/flightstatus

16:38 · 30/05/23 desde Earth · 15.8k visualizaciones

4 Retweets 1 Cita 32 Me gusta

Kenny! @kennysomi · 30/05/23

Hola necesito contactarme con un operador lo antes posible para hacer un cambio en mis datos personales. Tengo un vuelo para el día 1/6.

1 310

Volaris @viajaVolaris · 30/05/23

Hola, Kenny. Contáctanos por mensaje privado, con todo gusto te ayudaremos a cotizar tu vuelo. 😊👉

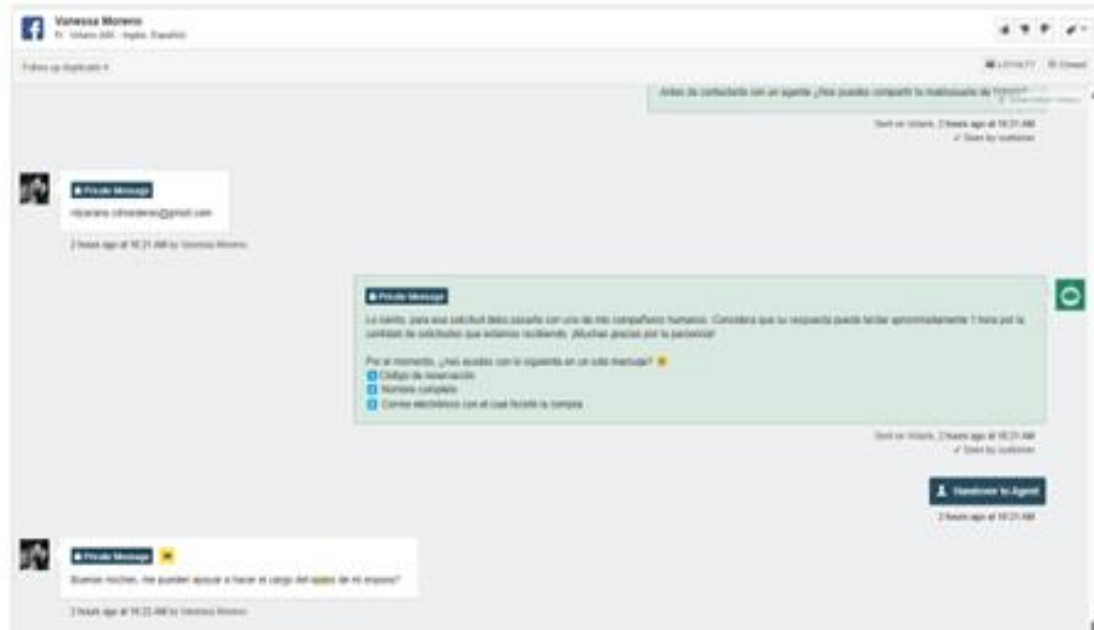
[Enviar un mensaje privado](#)

1 371




Kenny! @kennysomi · 30/05/23

Ya envié por mensaje privado. Espero su respuesta por favor lo antes posible


Contact Center Private Cell receives request through private channels




Enhance our Customers flight experience generating sales that we detect through any digital channel

 **Samanta Orozco**
commented to  **Volaris** Mar 08 8:58 PM | Comment |  **HIGH**


@viajavolaris hola! Estoy queriendo comprar un vuelo para mi primo, de 11 años en su pagina y no nos da la opción de poner 2012 cuando ponemos su fecha de nacimiento, hay alguien que nos pueda ayudar con esto? No viaja solo, viaja con sus abuelos solo que no pudimos comprar los tres boletos al mismo tiempo. Gracias!!!

 Platform and Suite actions are not available (comment is older than 90 days). ...

^ Hide replies

 **Volaris** Mar 08 9:32 PM

¡Hola, @samorozco23! Búscanos por mensaje privado con la ruta completa y la fecha en que viajará el menor con sus abuelos para ayudarte a cotizar su vuelo. Esperamos tu respuesta.

 me gustaria ya mandar foto, pero una semana con intento tratando de comprar el boleto


Samanta Orozco • Mar 13 10:50 AM

Gracias por la espera, Samanta. Para el menor Patricio Orozco con fecha de nacimiento 14 de Septiembre 2012, asientos 6F y 8F el precio es de \$346.49 USD para el siguiente itinerario:

- ✈ Lunes 03 de julio, México - Guadalajara, 07:15-08:37
- ✈ Lunes 03 de julio, Guadalajara - Seattle, 16:06-20:15

El pago tendrías que realizarlo a través de la página web o aplicación móvil. ¿Tenemos tu autorización para generar la clave de reservación?

response by mario.payan@onelinkbpo.com • Mar 13 12:04 PM

 si por favor

Samanta Orozco • Mar 13 4:49 PM

Disculpa la demora en nuestra respuesta, Samanta. El precio final de tu reservación para el menor Patricio es de \$293.24 USD, la reservación es NDC2PW, te invitamos a realizar el pago lo antes posible.

response by mario.payan@onelinkbpo.com • Mar 13 5:19 PM



Alertas Volarias
Aldo, Alejandra, Andy, Beto, Betzy, Danni...

Betzy Saxum

México despusna para Airbus gracias a Volaris y Viva Aerobus | Noticias de turismo REPORT...
México ha sido la "testitrella" del mercado de los Am...
www.reportur.com

<https://www.reportur.com/mexico/2022/02/22/mexico-despusna-para-airbus-gracias-a-volaris-y-viva-aerobus/>

10:16

Daniel Gelemovich

Ya son más de 2 horas de bloqueo de la Autopista y carretera Federal Mexico-Toluca, por comenores de varias comunidades del Estado de México quienes piden al tal a la tal ilegal de arboles

11:29

Gabriela Fernandez
Amigos, me cuentan esto:

Ya son más de 2 horas de bloqueo de la Autopista y carretera Federal Mexico-Toluca, por comenores de varias comunidades del Estado de México quienes piden al tal a la tal ilegal de arboles

11:29

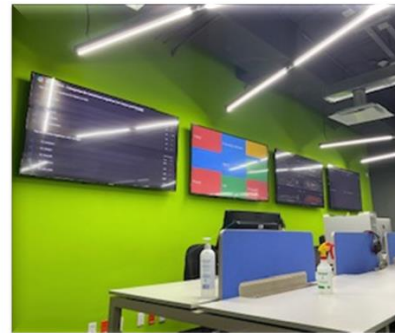
Customer Care Team
Aldo, Alejandra, Andy, Beto, Danni, Felipe...

Buenos días equipo.
Update

Red social: Twitter
@ETorreMolina: Nos comparte datos MJ16WR/ZSDISD -
etorremlolina@gmail.com donde ya fueron canalizados por correo.
Continuamos a la espera de respuesta de Maruri.

Red social: Twitter
@malorycaballero. En interacción en DM se le han solicitado FDS de reserva para poder continuar validando su caso. Notamos en su reserva y CSA nos confirma que se generó VO por \$1500 MXN, en espera de contacto para compartírselo. Hemos intentado

Joseph Gálvez-Gonzaga
Momentos de pánico: viven los pasajeros de un vuelo de Villalón, luego de que se estrellara el helicóptero del avión al que se iba transferir a un paciente crítico



The screenshot shows a WhatsApp chat window. At the top, there is a header bar with a hamburger menu icon on the left and the text "Línea Express" in the center. Below the header, the contact's name "Kathia Alcocer" and the subtitle "Customer support" are displayed. To the right of the name are two icons: a thumbs-up and a speech bubble. The chat history shows a message from Alessandra saying "Hola". Below this, a system message indicates "Chat started" and "Kathia Alcocer joined the chat". Then, Kathia Alcocer sends a message: "Buenos dias compañera, como puedo apoyarte?". Alessandra responds with "Hola Kathia, buenos dias! Esto es una prueba". Another system message follows: "Cuantos compañeros están conectados contigo?". Finally, Kathia Alcocer sends a message: "Comprendo, por el momento somos 3 en la mañana".

WhatsApp

Línea Express

Kathia Alcocer
Customer support

thumbs up speech bubble

Alessandra
Hola

Chat started

Kathia Alcocer joined the chat

Kathia Alcocer
Buenos dias compañera, como puedo apoyarte?

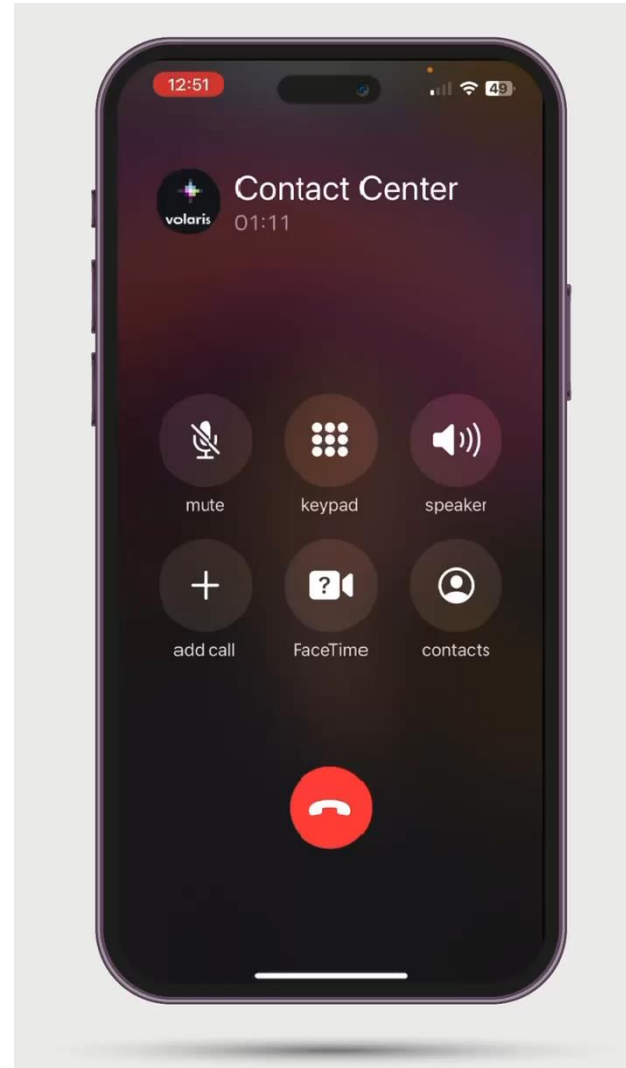
Alessandra
Hola Kathia, buenos dias! Esto es una prueba

Cuantos compañeros están conectados contigo?

Kathia Alcocer
Comprendo, por el momento somos 3 en la mañana

[illegible]

IVR deflection to digital channels to reduce the number of calls to the call center



“Hide” the call center phone and reinforce digital channels



¡Queremos apoyarte en lo que necesites!

Contáctanos

Continúa hacia abajo para conocer nuestros canales de contacto

Administra tu reservación

Si necesitas revisar qué incluye tu reservación, agregar equipaje o cambiar tu vuelo, entra a [Mis viajes](#) con tu código de reservación y apellido.



Facebook Messenger y WhatsApp

Escribenos para recibir atención personalizada en relación a cualquier duda o solicitud que tengas.

Facebook Messenger

Whatsapp



Información útil

Resuelve rápidamente dudas generales para tu viaje en nuestras páginas de contenido:


[Check-in y pase de abordar](#)

[Estatus de vuelo](#)

[Equipaje](#)

[Cambios de vuelo](#)

[Cambio de nombre](#)




@viajavolaris

Contáctanos para resolver dudas generales relacionadas con promociones, políticas o servicios adicionales.

f t i

Tiempo máximo de respuesta: 30 minutos



Atención al cliente

¿Necesitas levantar una aclaración o darle seguimiento a un ticket? ¿Tienes algún problema con tu membresía v.club, suscripción v.pass o Tarjeta de Crédito Volaris INVEX? Entra a [tuexperiencia.volaris.com](#)

Formulario de contacto

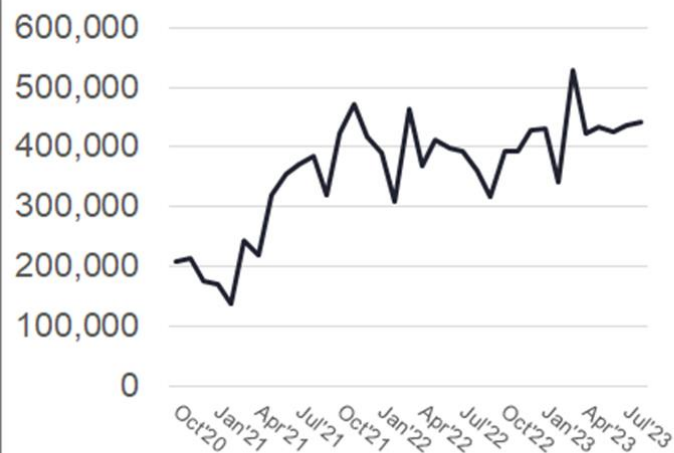
Reservaciones

Nuestro canal telefónico solo está disponible para venta de boletos de avión y servicios adicionales.

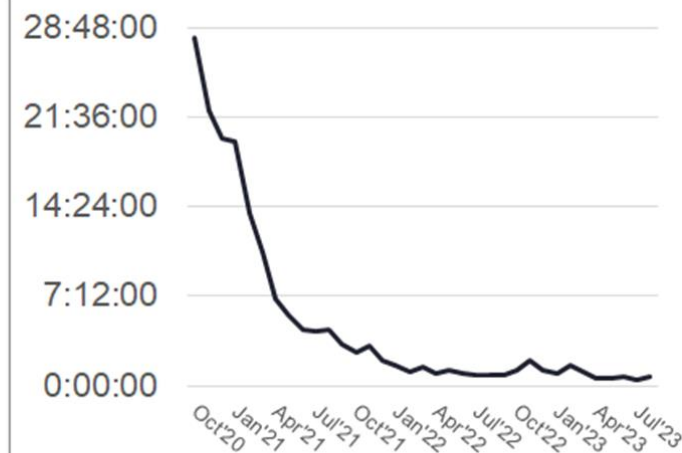
Número de teléfono: México +52 (55) 1102 8000, Estados Unidos +1 855 VOLARIS (8652747), Guatemala +502 2301 3939, Costa Rica +506 4002 7462, El Salvador +503 2504 5540, Colombia +57 60 1744 3272, Honduras +504 2202 7900, Perú +5116449040 y TTY: +1 (855) 425-2002.

Consistent digital conversation's growth, improved CSAT and kept the costs down

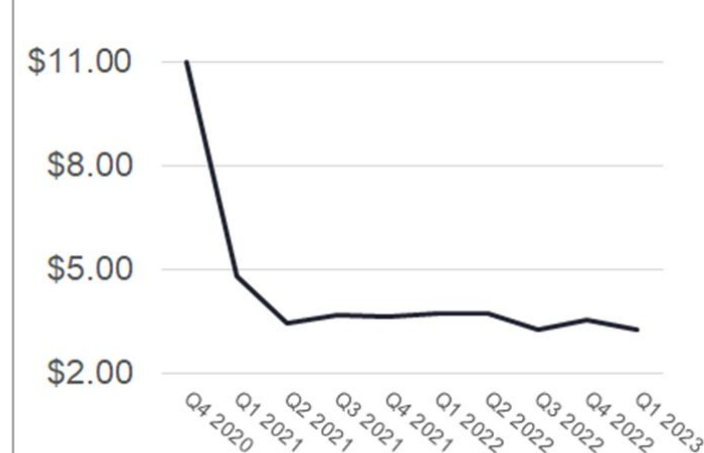
Volume of passenger conversations
(Oct 2020 – Aug 2023)



First response time to passenger conversations
(Oct 2020 – Aug 2023)



Customer Service costs per PAX
(Including agents, chatbot, licenses and info calls cost)



- **21% more conversations** from 3.8M (YTD'21) to 4.6M (YTD'22)
- **Faster first response time** from 6hr. 48min. (YTD '21) to 28 min. (Jul'23).
- **Customer Satisfaction Score** increased 9pp from 70% (YTD'21) to 79% (YTD'22)
- **Chatbot containment rate** +13% from 70.4% (YTD'21) to 83.4% (YTD'22)
- **Costs: 4% more agents** 169 agents (YTD'21) Vs 177 agents (Apr '23) despite volume increase




External recognition – some examples

FORRESTER®

Title: Take The “Crisis Approach” For Successful Chatbot Deployment

- **Learn from the success of crisis-driven chatbot deployments.** Mexican airline Volaris books flights up to 18 months in advance. When COVID lockdowns hit, it had 18 months of booked flights that panicked customers needed to change. Call volumes spiked; customers found themselves waiting on hold for more than 20 hours. Using self-service to reduce call loads was no longer a nice to have but a matter of survival. Volaris identified a small number of questions that represented 50% of its inbound call traffic. When it deployed chatbots using Verint to handle these inquiries, it reduced hold times by six hours. From there, Volaris added use cases in small batches, moving more traffic from its agents. Now its hold times have dropped to well
- **Allowing customers tell the organization what they need.** Whether or not they were experiencing a crisis, those who were interviewed for this report, whether on the vendor or brand side, all identified the same basic process for adding new intents to their chatbot. In Volaris' case, it continually analyzes the top five customer inquiries that the chatbot cannot handle and adds those use cases when appropriate. Volaris, which has two full-time resources to manage its chatbots, used this process to increase its chatbot coverage. Its chatbot went from understanding half of customer inquiries to understanding 85% in less than two years (see Figure 2).


HOME SERVICES NEWS EDUCATION ABOUT US
Search

Verint Names 2022 Engage Global Customer Award Winners

Instacart, Patterson Companies, Premier Bankcard, Priceline, UnitedHealth Group, and Volaris Recognized for Achieving Outstanding Results in Customer Engagement

Customer Engagement Champion

Winner – Priceline
Jeremy Ellis, vice president, customer care

Customer Engagement Champion - Central and Latin America

Winner – Volaris
Daniel Gelemovich Torenberg, director of marketing and digital, and Iker Urionaguena, senior director customer care


News Events Research Advertise
Get Access

2 Free stories left to read
Skift Pro subscribers get unlimited access to essential travel industry news

[See My Offer](#)

Next big things already happening

The Future of CX is *Human*

ChatGPT use cases for customer service - Contact Centre Employees receive real time response script recommendation

The screenshot displays a chat window with a customer's message in a blue bubble and two suggested responses in white bubbles. The first response is labeled 'Option 1' and the second 'Option 2'. Each option has a 'Begin the Process' button with a right arrow icon.

Customer Message:
Hello! My name is Maria, my flight has been delayed by 90 minutes, and I am very nervous because I think I am going to miss my connection in Monterrey.

AI Analysis:
Maria seems to be nervous and anxious, make sure that you use a reassuring tone and you can follow with either of these messages:

Option 1:
Hello, Maria! I understand your situation and want to let you know that you have nothing to worry about. Your new arrival time will give you plenty of time to reach your connection and we will give you instructions to make it on time.

Option 2:
Hello Maria! Thanks for reaching out. We understand your situation, we want to let you know that you have nothing to worry about. In case of a missed connection because of this delay, we will make sure we get you a seat in the earliest available flight to make your destination.

ChatGPT in customer service is not meant to replace human customer service representatives, but rather to assist them and relieve them from repetitive tasks, allowing them to focus on more complex issues.

Comeback of the QR codes

