

Un pilar fundamental para el compromiso del cliente

El nuevo portal de clientes, moderno y accesible 24/7, simplifica el día a día de 3.000 operadores de helicópteros y aumenta su eficiencia operativa.

Resumen

El propósito de Airbus Helicopters es proporcionar las soluciones más eficaces de helicópteros civiles y militares a sus consumidores. Esta división de Airbus Group recurrió a Liferay para rediseñar su portal de clientes y presentar una plataforma más moderna y adaptada al recorrido del cliente de sus operadores de helicópteros, que constituyen 24.000 usuarios.

airbus.com/helicopters

En Breve

INDUSTRIA: Aeronáutica

PAÍS/REGIÓN: Francia

CASO DE USO:

Portal de Cliente

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES:

Gestión de contenido (temas, páginas, recursos, etc), administración de roles y permisos, servicios en línea, responsive design

“

Keycopter brinda eficiencia y autonomía a los operadores de helicópteros. Al proporcionar servicios en línea coherentes, es fácil para nuestros consumidores mantener sus aviones en buenas condiciones.

Jérôme Chauvin
IM Project Manager, Airbus Helicopters

Desafíos

- Involucrar a los clientes y simplificar sus operaciones a través de una plataforma moderna y personalizable
- Presentar los servicios en línea de una manera que se adapte al recorrido del cliente de los operadores de helicópteros y rompa los silos
- Integrar aplicaciones comerciales de terceros y mejorar el time to market
- Optimizar el proceso de gestión de roles y permisos

Resultados

 **EXPERIENCIA DE USUARIO**
Experiencia optimizada gracias a servicios más coherentes

 **MAYOR PRODUCTIVIDAD**
Ganancia diaria de tiempo y eficiencia

 **DISPONIBILIDAD 24/7**
Servicios en línea accesibles en cualquier momento

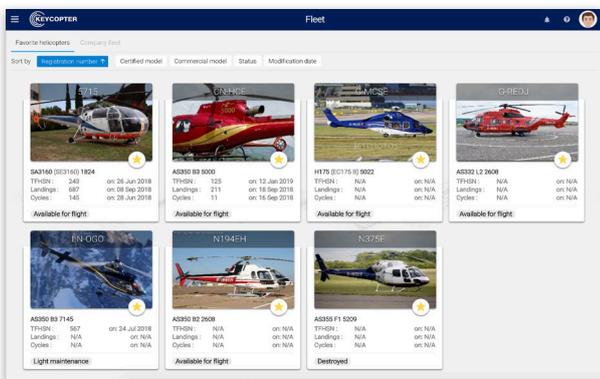
 **ACCESO WEB Y MÓVIL**
Compatibilidad con todos los dispositivos móviles y web

Modernización y compromiso

Más de 3.000 operadores civiles y militares confían en el portal de clientes de Airbus Helicopters para mantener sus aviones operativos. Por consiguiente, se lanzó un proyecto para rediseñar el portal y convertirlo en una herramienta moderna de participación del cliente, disponible las 24 horas del día, 7 días de la semana en una computadora, tablet o teléfono inteligente.

La tecnología Liferay, que ya se utiliza para el portal de servicios de TI de Airbus Group, fue elegida por sus numerosas funciones y elementos personalizables.

Por un lado, el nuevo portal debía adaptarse al recorrido del cliente y mejorar el time to market, optimizando el acceso a la información y los servicios, los cuales se mantenían en silos y en estructura vertical. “Necesitábamos romper los silos para dar un nuevo significado a nuestros servicios y adaptarlos a la forma en que los clientes operan sus helicópteros, no a la forma en que está organizado Airbus”, explica Jérôme Chauvin.



Por otro lado, era vital integrar las aplicaciones comerciales heterogéneas existentes. Esto también incluyó la introducción de un proceso de gestión de permisos más sólido y confiable.

Funcionalidades transversales

El proyecto de rediseño se basó en cuatro pilares principales.

Los requisitos de marketing llevaron a la creación de un sitio web público que promueve los servicios entre los operadores y otros usuarios.

Se implementaron funcionalidades transversales, como gestión de cuentas de clientes, contacto inicial, notificaciones o gestión de flotas. El proceso de inicio de sesión único se optimizó y la navegación se organizó por flota de helicópteros para romper los silos entre los servicios. Además, ahora los paneles personalizados permiten mostrar la información más relevante según el perfil del usuario.

Finalmente, se mejoró la administración de usuarios gracias a la gestión de roles y el aprovisionamiento de identidades.

Interactividad y simplicidad

Keycopter, el nuevo portal se lanzó a finales de 2018 para los clientes de todo el mundo: 3.000 empresas y 24.000 usuarios.

En la sección Techpub, cada operador puede visualizar y descargar documentos técnicos actualizados, optimizando así las tareas de mantenimiento.

La sección Warranty permite gestionar los reclamos de forma electrónica. El operador puede contactar al equipo responsable de las garantías, ver solicitudes personales y de la empresa de forma centralizada y monitorear su progreso, ahorrando tiempo y mejorando la eficiencia.

La sección Ordering permite al operador comprar repuestos y rastrear pedidos, cotizaciones y facturas en línea. Esta es una sección esencial para Airbus Helicopters, ya que representa una gran parte de los ingresos de la compañía.

Finalmente, el operador se beneficia de los informes de salud y uso de sus helicópteros gracias a los sensores integrados que recogen esta información.

Hacia una sola plataforma

Hoy, Airbus Helicopters desea avanzar hacia una arquitectura de microservicio y recopilar datos de actividad en el portal para crear ofertas más personalizadas para sus usuarios.

Airbus Helicopters también cuenta con otros dos portales, dedicados a partners y empleados, que pretende agrupar en una única plataforma digital que favorezca la participación del cliente.