

Volaris lanza nuevo servicio de alertas a Clientes vía WhatsApp

- Se trata de la primera aerolínea en el mundo que utilizará WhatsApp para fines operativos.

Ciudad de México, 23 de junio de 2021. Volaris, la aerolínea mexicana de ultra bajo costo que opera en México, Estados Unidos y Centroamérica, es la primera empresa aérea en implementar avisos vía *WhatsApp* a sus Clientes cuando alguno de los itinerarios sufra afectaciones operativas, ya sean demoras por más de 1 hora o cancelaciones.

Con este servicio, Volaris busca hacer más directa e inmediata la comunicación con los pasajeros para avisarles de cualquier afectación o cambio de último momento, ya que los canales típicos de llamadas o mails no cumplen con la velocidad que la aerolínea busca para mantener a sus Clientes informados.

“En Volaris seguimos innovando e invirtiendo en tecnología y servicios para darle a todos nuestros Clientes una mejor experiencia. Recientemente WhatsApp lanzó la posibilidad de enviar alertas a través de cuentas de negocio y nosotros decidimos aprovechar esta función para automatizar nuestro servicio al Cliente”, señaló Daniel Gelemovich, director de marketing digital de Volaris.

Por su parte, Azim Barodawala, CEO de Volantio, empresa encargada de la integración de esta función en WhatsApp, dijo *“queremos felicitar a Volaris por esta exitosa implementación que la convierte en la primera aerolínea en el mundo en utilizar la funcionalidad de alertas para fines operativos. Con este servicio, que es parte del portafolio de productos OpsAssist de Volantio, los usuarios podrán recibir actualizaciones y responder a través del servicio de mensajería instantánea, permitiendo un autoservicio completo, lo que reduce costos y la operación en otros canales de atención tradicionales”*.

De acuerdo con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, *WhatsApp* es la mejor manera de llegar a los Clientes en el menor tiempo posible, pues entre 75 y 85 por ciento de los usuarios de teléfonos móviles, de entre 18 y 49 años, aseguran usar *WhatsApp* regularmente en sus dispositivos, frente al correo electrónico, que lo utiliza solo 9 por ciento.

Para recibir estas alertas, únicamente es necesario habilitar la casilla indicada al momento de la compra del vuelo. De esta forma, al recibir un mensaje de WhatsApp por la demora o cancelación de itinerario, los Clientes podrán seleccionar la opción para generar un crédito electrónico (*voucher*), cambiar el vuelo o solicitar ayuda directa de un operador.

Twitter: [@viajavelaris](https://twitter.com/viajavelaris)

Facebook: [viajavelaris](https://www.facebook.com/viajavelaris)

Mobile app: <https://cms.volaris.com/es/informacion-util/promociones-y-tips-para-encontrar-vuelos-baratos/app-volaris/>

Acerca de Volaris: *(“Volaris” o la “Compañía”) (NYSE: VLRS y BMMV: VOLAR), es una aerolínea de ultra bajo costo, con servicio punto a punto que opera en México, Estados Unidos y Centroamérica. Volaris ofrece tarifas base bajas para estimular el mercado, ofreciendo servicio de calidad al cliente y una vasta operación de productos. Desde que comenzó a operar en marzo del 2006, Volaris ha incrementado su flota de cuatro a 89 aeronaves y es una de las más modernas de México. Volaris se enfoca en los pasajeros que visitan a amigos y familiares (VFR), viajeros de negocio preocupados por el costo del viaje y personas que realizan viajes de placer en México y a destinos seleccionados de los Estados Unidos y Centroamérica. Volaris ha recibido el premio de Empresa Socialmente Responsable (ESR) durante doce años consecutivos. Para más información visite: www.volaris.com

Contacto exclusivo para medios de comunicación
Alonso Rodríguez | arodriguez@gcya.net | 55 5435 9243



VLRS
LISTED
NYSE

Member of
Dow Jones
Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA