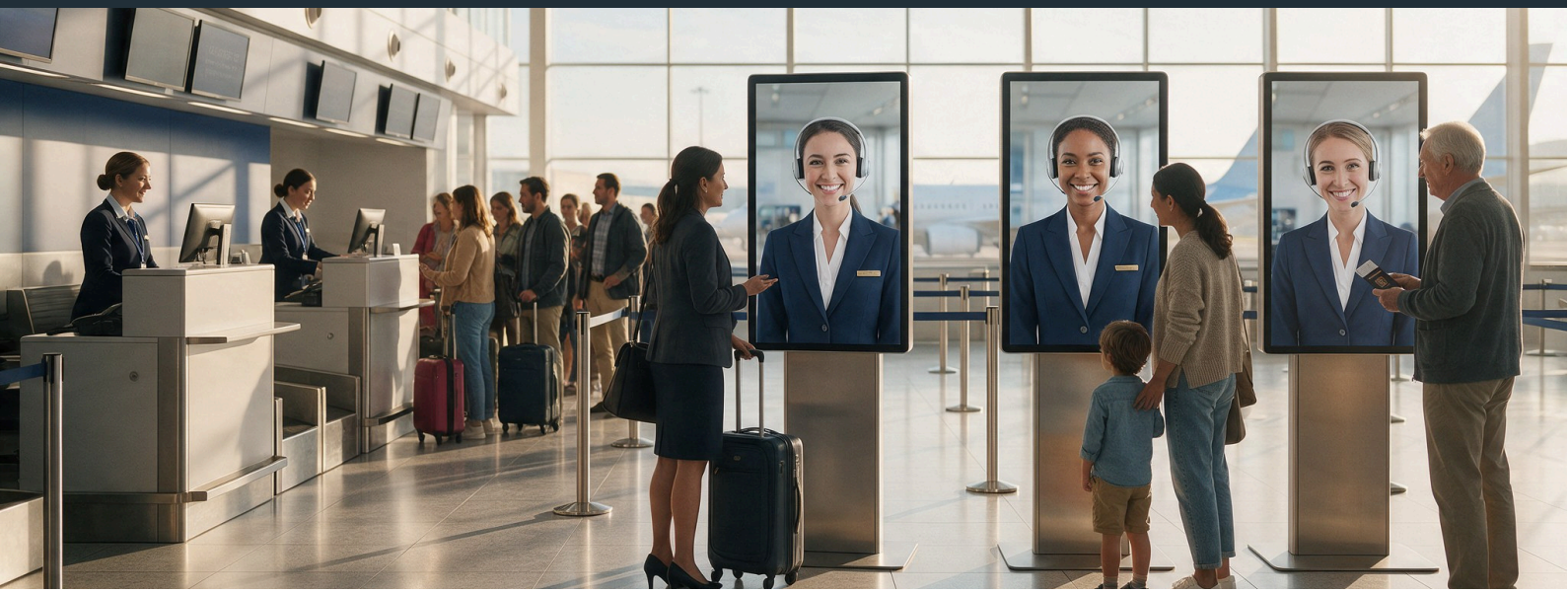
Aerolínea Phygital

Cuando el vuelo se complica, el pasajero sigue atendido.

Puestos Remotos de agentes por vídeo en facturación, llegadas, salas VIP, oficinas en ciudad y el móvil del pasajero. Se abren con cada vuelo y los atiende tu red de agentes.

PROPUESTA PARA DIRECCIÓN DE CLIENTES
Interactive Powers · Octubre 2026



Escalas sin mostrador vacío

En aeropuertos con pocas frecuencias, un agente remoto atiende por vídeo sin destacar personal propio cada día.

Incidencias en minutos

Ante un retraso o cancelación, se abren más puestos y el pasajero se reacomoda sin cola en el mostrador.

Quiosco, tableta o móvil

El pasajero elige el punto: facturación, llegadas, sala VIP o su teléfono con un QR. Sin descargar ninguna app.

Venta en cada contacto

Upgrades, asientos, equipaje extra y cambios se ofrecen en la conversación, también en la oficina de ciudad.

Picos que llegan de golpe

Una cancelación llena el mostrador en minutos. El personal de turno no da abasto y el pasajero espera sin respuesta.

Escalas difíciles de cubrir

Mantener agentes propios en cada aeropuerto con pocos vuelos al día es caro, y depender de terceros diluye la marca.

Venta que no ocurre

Upgrades, asientos o equipaje extra se venden si alguien tiene tiempo de ofrecerlos. En un mostrador saturado, nadie lo tiene.

La idea Agentes propios de la aerolínea que atienden por vídeo en cualquier aeropuerto u oficina de la red: la capacidad se mueve con los vuelos, no con las plantillas.

QUÉ CAMBIA EN LA AEROLÍNEA

Un equipo que se mueve con cada vuelo

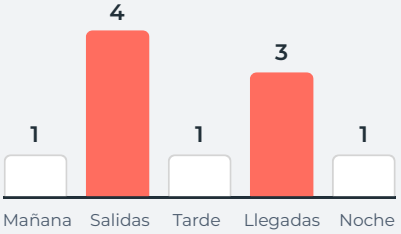
SITUACIÓN	HOY	CON PUESTOS REMOTOS
Cancelación de vuelo	Cola de horas en el mostrador de la escala.	Se abren más puestos en quioscos y móvil; reacomodación sin cola.
Escala con pocos vuelos	Personal propio infrautilizado o un tercero.	Un agente de la aerolínea atiende por vídeo desde el centro remoto.
Equipaje perdido	Fila en llegadas al final de un viaje largo.	El pasajero reclama por vídeo junto a la cinta o desde su móvil.
Otro idioma	Depende de quién esté de turno en la escala.	Se enruta al agente que habla su idioma, en cualquier punto de la red.
Venta auxiliar	Upgrades y asientos que nadie llega a ofrecer.	Un especialista asesora y cierra upgrades, asientos y equipaje extra.
Oficina en ciudad	Un local con plantilla y horario completos.	Un Video Quiosco atiende ventas y cambios con agentes de la red.

CÓMO FUNCIONA

El pasajero pulsa; una persona responde

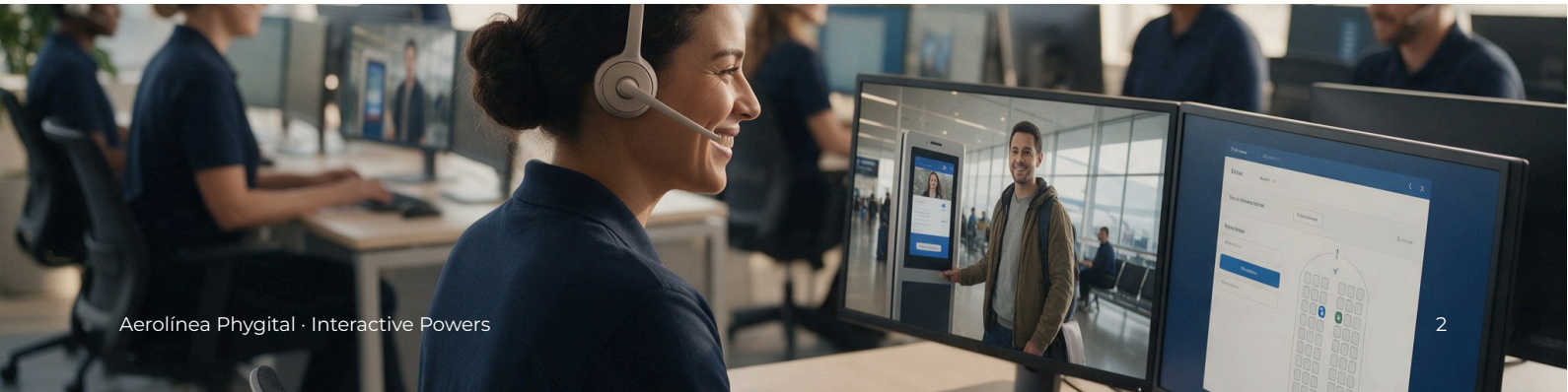
1. **El pasajero pulsa** en el Video Quiosco o escanea un QR con su móvil, en la terminal o la oficina. Sin app.
2. **Un agente de la aerolínea aparece:** desde el centro remoto, con acceso a la reserva y al estado del vuelo.
3. **Resuelve y vende en su idioma:** reacomoda, gestiona el equipaje u ofrece el upgrade con la reserva delante.
4. **El personal de la escala sigue** en embarque y mostrador. Lo que hoy espera en cola, se atiende por vídeo.

Puestos Remotos abiertos en una escala



Ejemplo ilustrativo: la capacidad sigue a los vuelos. El número real se ajusta con los datos del piloto.

Resultado Se paga capacidad de atención, no plantillas por escala: los puestos flotan entre aeropuertos y oficinas y se abren y cierran con cada vuelo.



CUATRO FORMATOS DE ATENCIÓN

Más formas de estar cerca de tus pasajeros



Llegadas y equipaje

Al final del viaje, sin cola

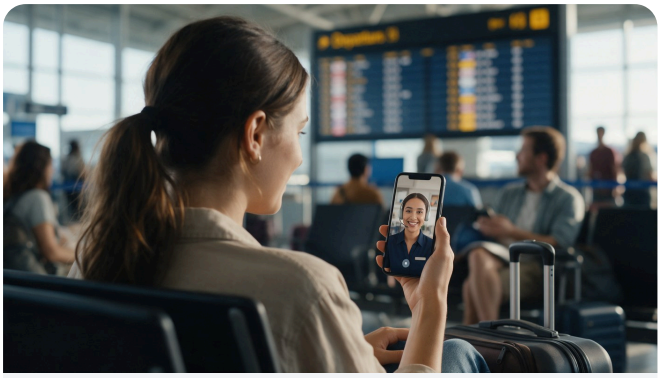
Un Video Quiosco junto a la cinta. El pasajero reclama el equipaje perdido o cambia su conexión con un agente por vídeo, sin hacer otra cola en llegadas.



Sala VIP

Atención premium en el sofá

Una tableta en la sala conecta con un concierge de la aerolínea para upgrades, cambios de asiento o conexiones, sin que el pasajero tenga que levantarse.



El móvil del pasajero

La aerolínea, en su bolsillo

Durante un retraso, el pasajero escanea un QR en la puerta y un agente lo reacomoda por vídeo desde su teléfono. Sin app ni cola delante del mostrador.



Oficina en ciudad

Un punto de venta sin plantilla

Un Video Quiosco en el escaparate de una oficina pequeña. El cliente habla con el agente en la pantalla o desde su móvil y cambia billetes o compra viajes.

Lo que gana la aerolínea

Escalas cubiertas

Agentes propios sin destacar personal.

Capacidad por vuelo

Tantos puestos como pida cada vuelo.

Más venta auxiliar

Upgrades y servicios en cada contacto.

Marca en cada punto

El mismo trato en toda la red de escalas.

Cómo empezar · 1. Diagnóstico → 2. Una escala con objetivos medibles → 3. Red de aeropuertos y oficinas

Tecnología en producción en banca, seguros y transporte, aplicada a tu red de escalas. Se amplía con datos, no con promesas.
Lo vemos en 45 minutos sobre una de tus escalas.

IntPowers