



Transformación Digital

LATAM Airlines



Nuestros
números

Nuestros números



Nuestra flota está
compuesta por
303 aviones.



Más de **140 destinos**
en **25 países.**



43 mil
colaboradores.



67 millones
de pasajeros viajan
con nosotros.



Operamos más de
1.300 vuelos diarios.

Transformación Digital

Nuevo Modelo de Negocio

FLIXBUS

Uber

Google

airbnb

Spotify

amazon

NETFLIX

Digitalizar el "Core"

Walmart

LATAM
AIRLINES

AVIATUR

IBERIA

Bancolombia

DELTA

MARRIOTT

FlixBus

Combinación de startup tecnológica, empresa de internet y operador de transportes

Sobre FlixBus

- 2013: Se lanzó en **Alemania** como un **servicio de bus intermunicipal** privado
- 2015: Se expandió **en Europa**
- 2018: Lanzamiento **Flix USA**



100 millones de pasajeros



1.700 destinos en 28 países

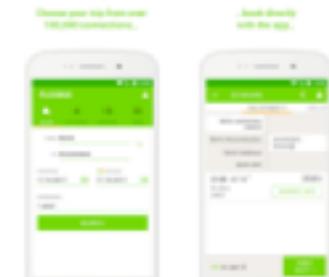
Modelo de Negocio

- **Servicio de bus** con proceso de compra similar a Uber
- Buses de terceros que utilizan marca **FlixBus**



Soluciones Digitales

Proceso de **compra online**

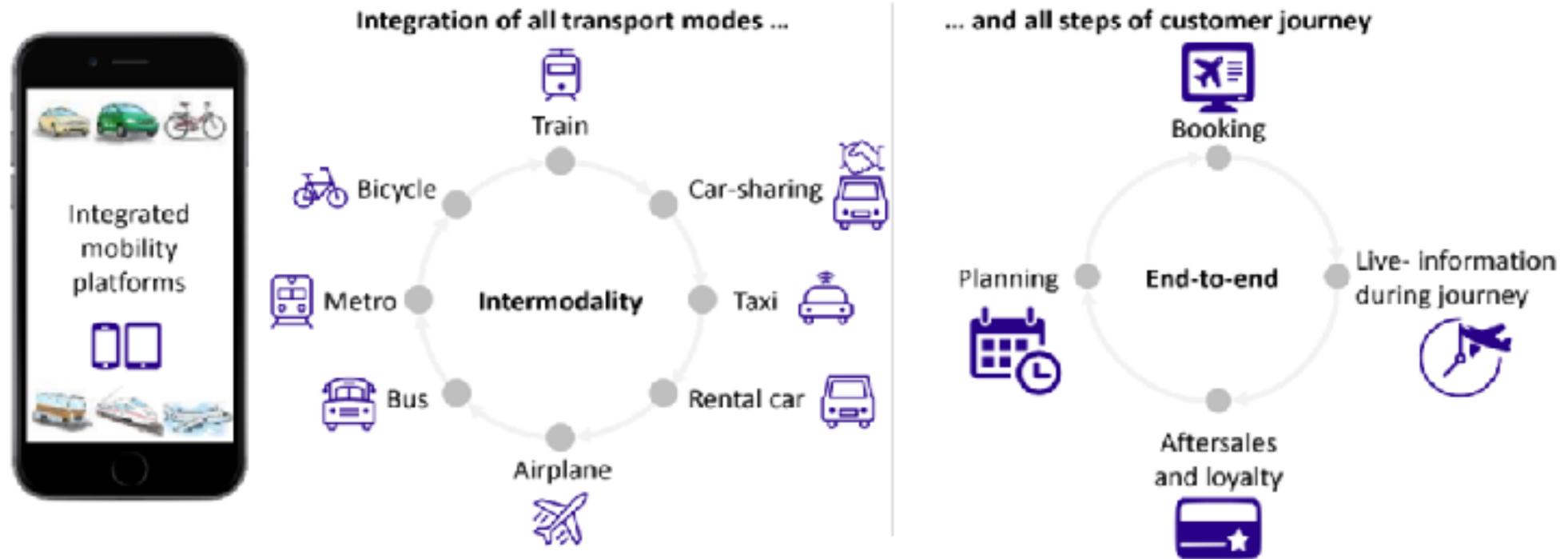


Seguimiento en **tiempo real**



¿Para dónde va la industria?

Plataformas que agregan distintos medios de transporte y operadores transversalmente en el proceso de compra y de viaje del pasajero



Mercado de transporte en Colombia



26

Millones PAX

103 aviones



190

Millones PAX

38.000 buses

Internet cobra gran importancia en nuestra industria...



Planeación



Compra

Penetración venta Digital



65%

de pasajeros



12%

de pasajeros



Barreras para la digitalización

- Acceso a Internet
- Bancarización limitada
- Confianza y comportamiento del consumidor
- Fraude, medios de pago
- Infraestructura tecnológica

¿Qué se logra digitalizando?

Predictibilidad

Simplicidad

Velocidad

Conectividad

Pilares para que la Digitalización tenga
éxito

Digitalización en el negocio aéreo

Proceso de venta

- Marketing y segmentación: **Data**
- Proceso de **Compra y facturación**
- Medios de **Pago**
- Servicio de **devolución**

Día de viaje

- Mail **Pre-vuelo**: alistando el viaje
- Proceso **Check-in** y asignación de asiento
- Venta **servicios adicionales**: asientos y maletas
- Aeropuertos: **Bag Tag** y **Bag Drop**
- **Embarque**: Identificación del pasajero
- Servicio de **entretenimiento a bordo**



Procesos



Equipo



Tecnología

Prácticas del sector aéreo

- Sistemas globales de distribución
- Múltiples canales de ventas
- Foco en proceso del día de viaje -> Experiencia de Viaje

Sistemas globales de distribución

Intermediarios tecnológicos entre las compañías aéreas y las agencias de viajes que venden los boletos al consumidor final



Resumen

- Se disponibiliza **todo** el inventario de la aerolínea en **todos los canales**
- Todo el mercado ve la **misma** tarifa para cada vuelo, no discrimina canales
- El sistema permite **combinación de trayectos** con distintos operadores
- La utilización de sistemas de distribución representa un **costo importante** (3%)

Múltiples canales de venta

El ecosistema digital permite utilizar distintos canales de venta con el fin de aumentar el alcance del inventario en todo el mercado

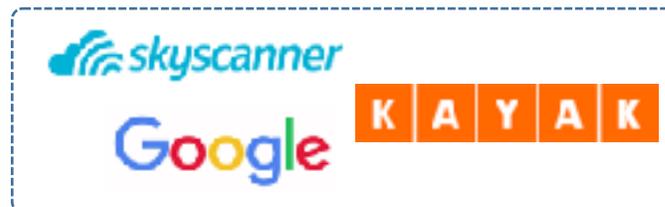
Página Web/App - Operador



OTAs – Agencias Online



Buscadores



Resumen

- La página web del operador participa con **35%** de penetración
- Las agencias online participan con un **30%** adicional
- Utilizar más canales representa **mayor cobertura** de mercado
- Nuestras energías y presupuestos se consumen principalmente en la **operación**

Evolucionar la experiencia de Viaje

Descubre/ Booking

- Segmentado, customizable y competitivo
 - Promoción inteligente, targets
 - Competitividad de precio
 - Plataforma digital de clase mundial
 - Alternativas para mejorar experiencia

Aeropuerto

- Self Service y sin fricciones
 - Kiosko: check-in y bag tag
 - Servicios Premium segmentados
 - Embarque biométrico?

Abordo/ Vuelo

- Servicios segmentados y buena atención
 - Cabina Segmentada
 - Excelente atención de la tripulación
 - Conectividad

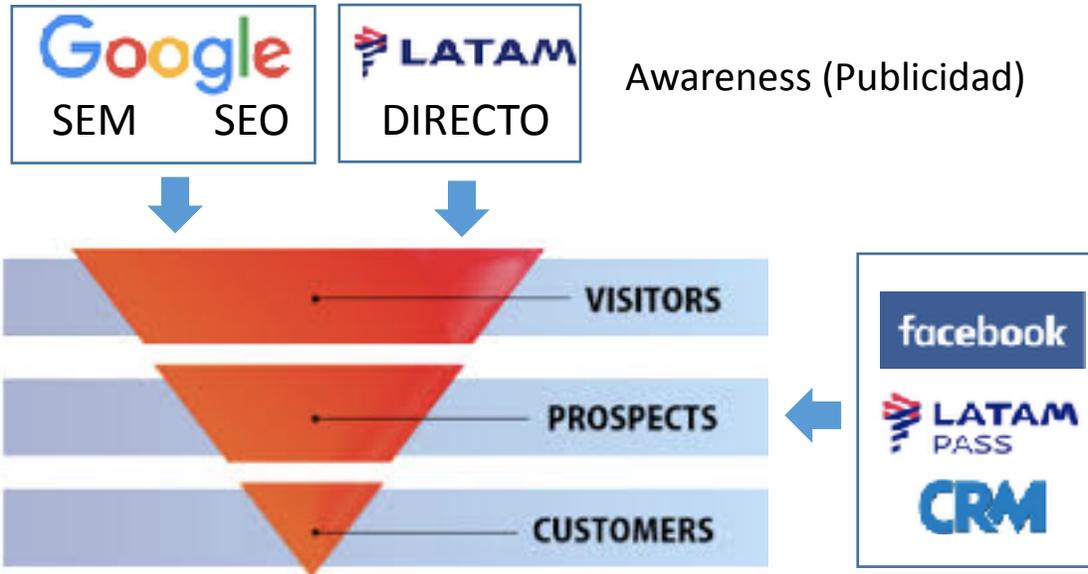
Descubre/ Booking

Segmentación



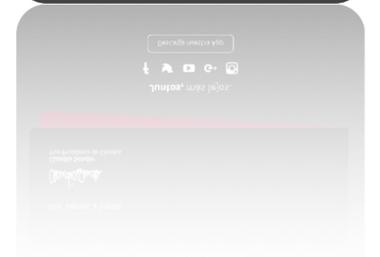
Web

Modelo de Conversión



Construcción de Segmentos

- Programa viajero frecuente
- Voladores o no voladores
- Pasajero en fase de conversión
- Tipo de vuelo



Empoderando al viajero



Check-in



Bag Tag



Europa, Brasil y Santiago

Boarding

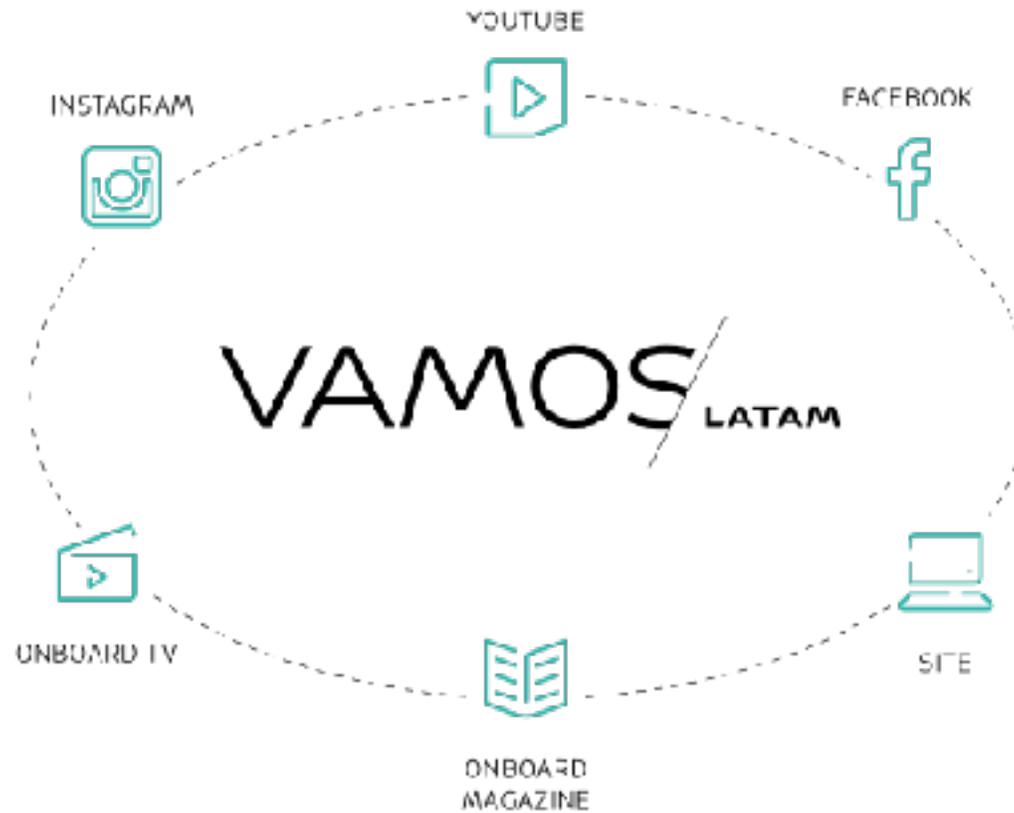
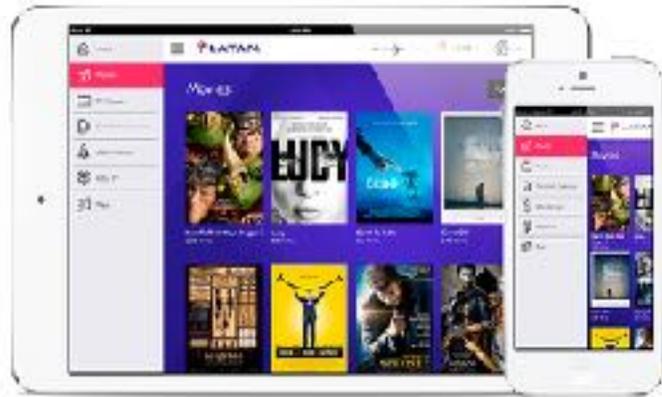


Abordo/Vuelo

Excelente Servicio



App



Factores de éxito

- IT - Sistemas de inventarios y reservas
- Plataformas tecnológicas - UX y baja fricción (Segmentar al pasajero)
- Medios de pago
- Infraestructura (terminales)
- Precios - revenue management / predicción de demanda
- Procesos intuitivos para el cliente
- Calidad de servicio (puntualidad, limpieza, notificación)
- Diseñar propuestas de valor a cada segmento (Pagar por lo que se necesita)
- Seguridad
- Chief Digital Officer (CDO) de Airbus, “Los datos son el combustible de la transformación digital”



Gracias