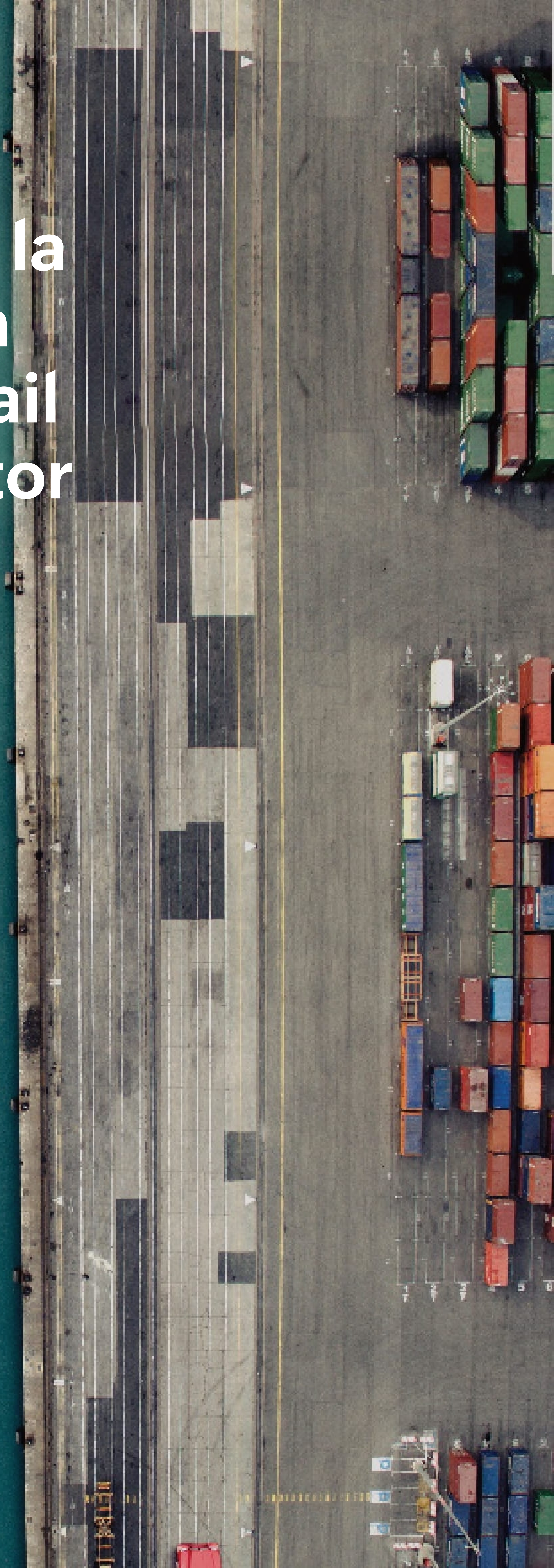


ZOHO Creator

Aceleración de la transformación digital de Air Rail con Zoho Creator



AirRail 



Acerca de Air Rail

Air Rail, con sede en Madrid, España, es una empresa especializada en aeropuertos, ferrocarriles, puertos y maquinaria industrial. Proporciona máquinas especializadas, vehículos y equipos de soporte terrestre para los sectores de aviación, logística y transporte. Son líderes en equipos de asistencia de aeronaves en aeropuertos y en máquinas de maniobras ferroviarias.

Actualmente, Air Rail administra más de **3000** máquinas para más de **100** clientes distribuidos en siete países.



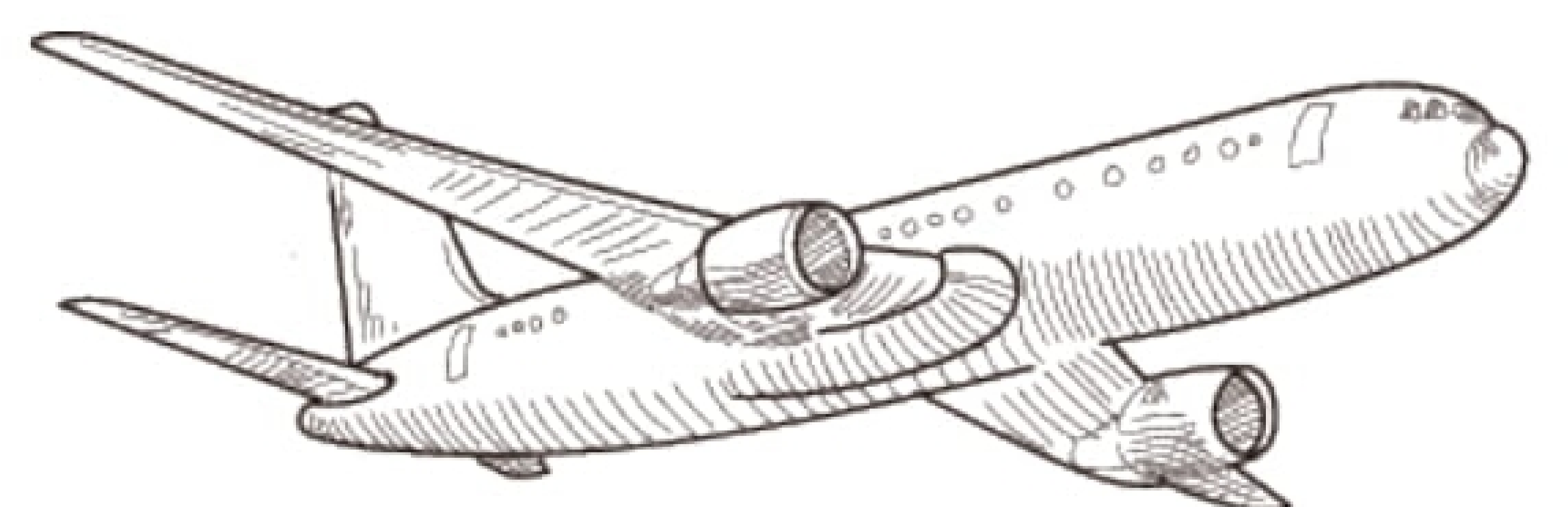
Un día típico

La rutina diaria en Air Rail involucra al personal de soporte que analiza las solicitudes de servicio que realizan los clientes para las máquinas. Las máquinas pueden ser alquiladas por Air Rail o propiedad de los clientes. El personal de soporte de Air Rail monitorea cada máquina durante su ciclo de vida, para realizar tareas de mantenimiento y reparaciones.

Las máquinas son responsables de la operación tanto de los aeropuertos como de los puertos y es obligatorio que funcionen a la perfección, de forma ininterrumpida, para garantizar que no se encuentren obstáculos operativos durante su uso. Es fundamental que Air Rail tenga un proceso eficaz para resolver inmediatamente cualquier falla que pueda surgir durante la operación de las máquinas.

Problemas operativos

Inicialmente, Air Rail realizaba sus operaciones diarias mediante mensajes de correo electrónico y hojas de cálculo. Cuando una máquina sufría una avería, los clientes tenían que llamar al personal de Air Rail para describir el problema, lo que daba

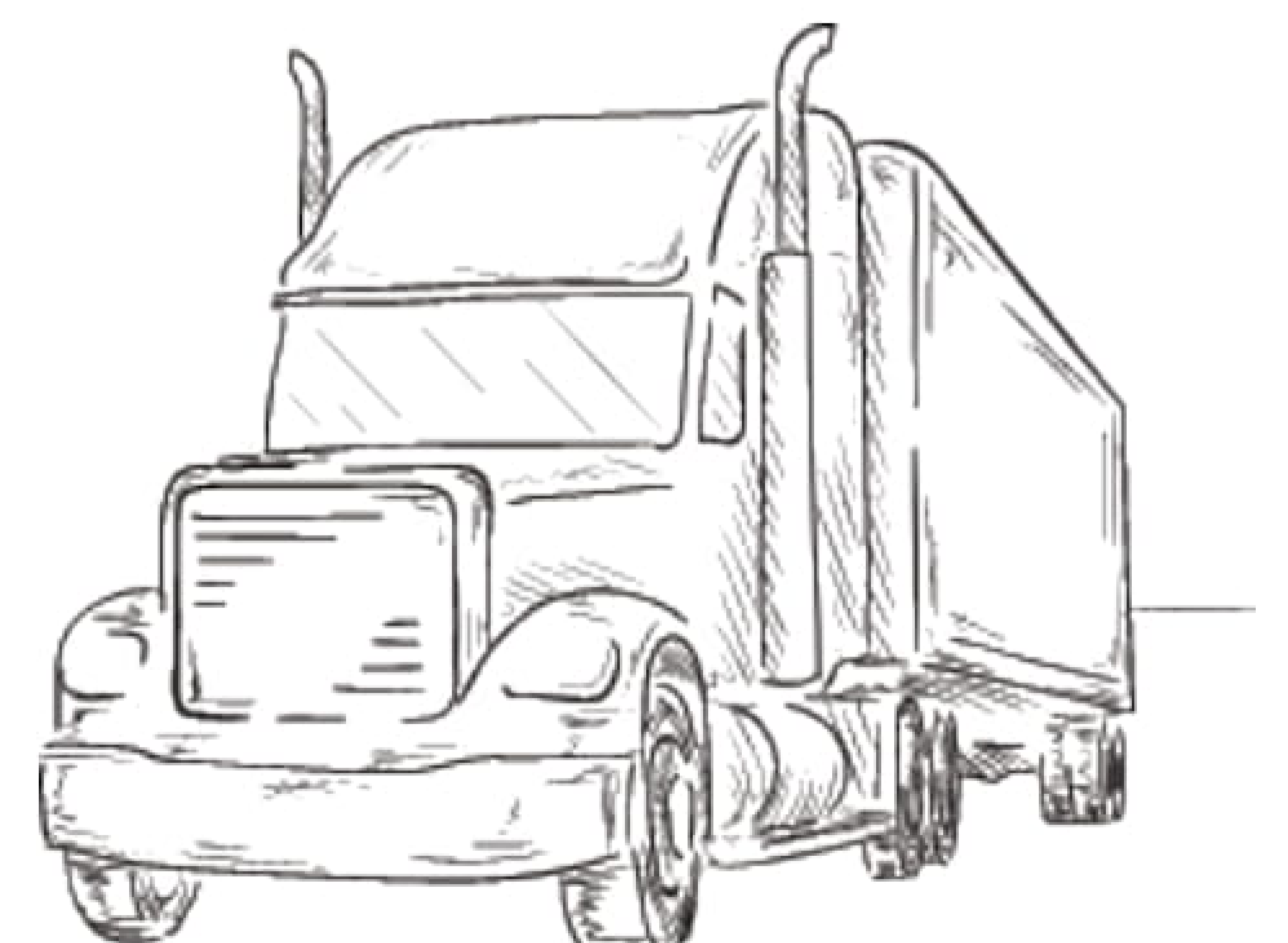


como resultado confusión y retrasos. Después de eso, Air Rail decidió desarrollar un sitio web externo de soporte de autoservicio para atender las solicitudes de asistencia al cliente.

A principios del 2017, Air Rail consiguió un enorme contrato de alquiler de equipos de aviación. Ese contrato le permitió brindarle servicios a un gran cliente en ocho aeropuertos de España.

Todo iba bien hasta que una disputa comercial con el proveedor hizo que la solución anterior de Air Rail ya no estuviera disponible. De pronto, ya no podían responder rápidamente a las solicitudes de servicio por el mal funcionamiento de los equipos y la satisfacción de su principal cliente se desplomó de la noche a la mañana. Como si eso fuera poco, al departamento de asistencia al cliente le resultó muy difícil proporcionar información oportuna sobre las reparaciones. Las cosas no estaban bien.

Air Rail decidió tomar este desafío como una oportunidad para digitalizar sus operaciones; otro paso en su transición de un distribuidor de equipos a una empresa de servicio.



Un prototipo en funcionamiento en seis horas

César Viteri, director de informática, comenzó a buscar una solución. Mientras evaluaba varios proveedores de plataforma como servicio (PaaS), encontró a Zoho Creator.

Pasé un tiempo investigando, buscando proveedores de PaaS, encontré algunas empresas y evalué Zoho Creator. Comparé los planes de precios, comparé las funciones que ofrecían y Zoho Creator parecía ser el mejor.

Inmediatamente, se convenció de que Zoho Creator podría resolver los problemas de Air Rail.

En un solo día, pude crear una cuenta de Zoho Creator, familiarizarme con la plataforma y desarrollar un prototipo completo de una aplicación de autoservicio para nuestros clientes de flotas alquiladas.

César pudo crear una aplicación en funcionamiento en solo seis horas, porque:



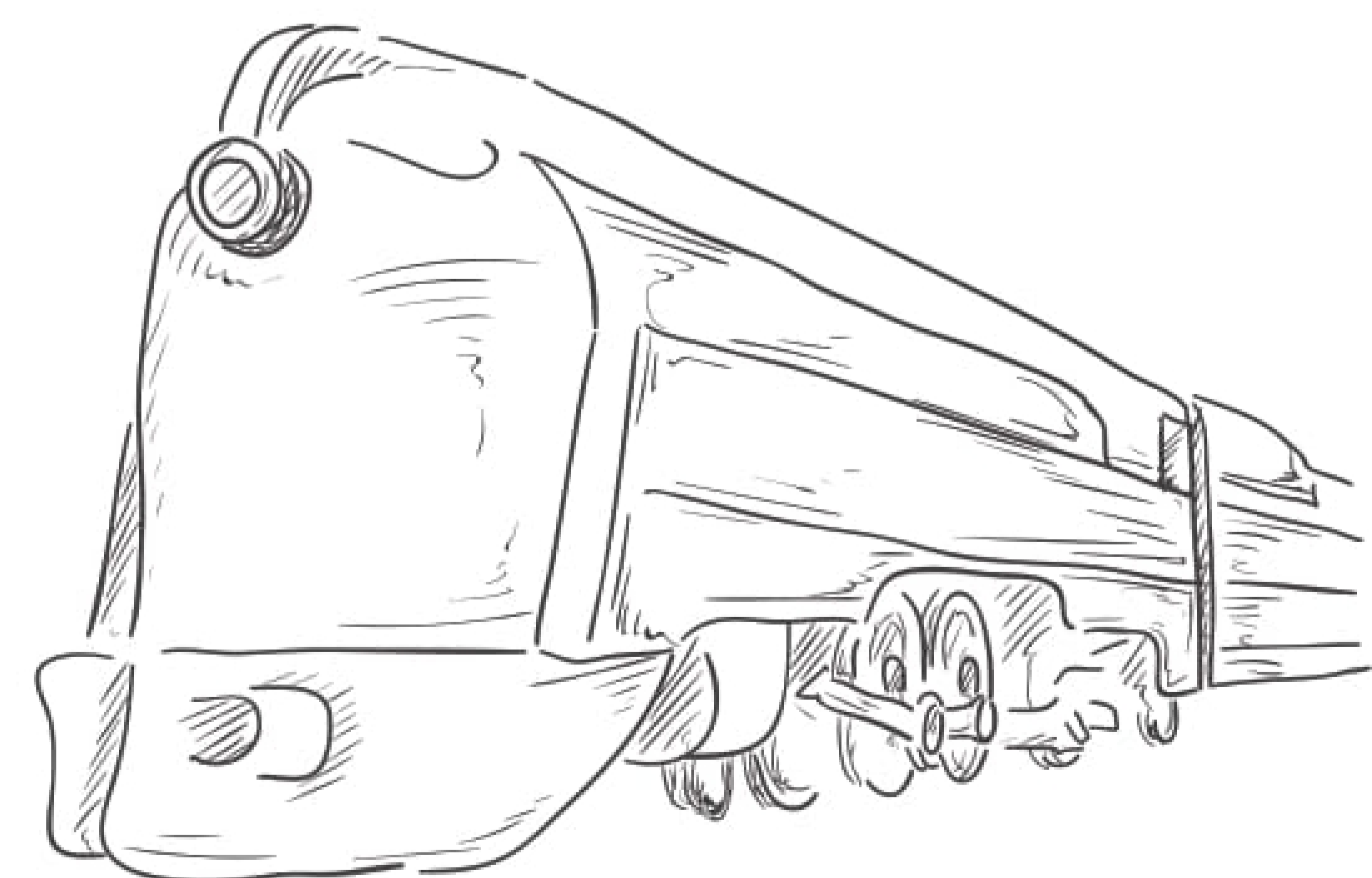
La documentación estaba completa y era exhaustiva, además, había foros para consultar. Tenías las aplicaciones de muestra que podías probar para ver cómo funcionaban las cosas, era fácil crear nuevas aplicaciones y lo que quería hacer era bastante sencillo.

Air Rail ahora ejecuta una aplicación de informes de GSE y una aplicación de asistente de ventas, ambas creadas en Creator.

Aplicación de informes de GSE

El requisito de la aplicación de Air Rail era que, a un cliente determinado, se le debía brindar acceso a la lista de máquinas a su disposición, una interfaz de monitoreo del ciclo de vida de cada máquina y una interfaz que permitiera generar tickets de soporte para los requisitos de mantenimiento de cada máquina. Además, los gerentes de posventa de Air Rail querían recibir notificaciones en cada etapa del ciclo de vida de las máquinas.

Se utilizó Zoho Creator para transformar estos requisitos en una aplicación en funcionamiento. Esta se denomina aplicación de informes de GSE: aplicación de informes de equipos de soporte



terrestre. Esta aplicación se está convirtiendo en el único punto de entrada para todos los clientes de Air Rail. Solicitudes de servicio: las llamadas “solicitudes de intervención” para vehículos y equipos alquilados se realizan mediante esta aplicación. También proporciona un informe de todo el ciclo de vida de los vehículos y equipos alquilados, lo que le proporciona una vista granular a los usuarios y a los clientes de la aplicación.

Hemos estado expandiendo y desarrollando la aplicación de informes de GSE para todos nuestros grandes clientes de mantenimiento y alquiler.

Los clientes de Air Rail ahora utilizan la aplicación de informes de GSE en cuatro idiomas: italiano, francés, inglés y español.

Aplicación de asistente de ventas

Air Rail suele estar en el proceso de compra de equipos y el alquiler de estos. En una ocasión, le compraron varias máquinas a un proveedor. Cuando intentaron alquilar estas máquinas a sus clientes, comenzaron los problemas. Por ejemplo, la misma máquina se cotizaba para varios clientes y esto generó problemas en el equipo de ventas.

Para resolver este urgente problema, se desarrolló una aplicación de asistente de ventas con Zoho Creator. Esta aplicación permite que Air Rail realice un seguimiento de la máquina que se cotizó para un cliente determinado, qué ejecutivo de ventas está a cargo de las transacciones de esta máquina y otra información importante.

Ventajas de las aplicaciones móviles nativas de Creator

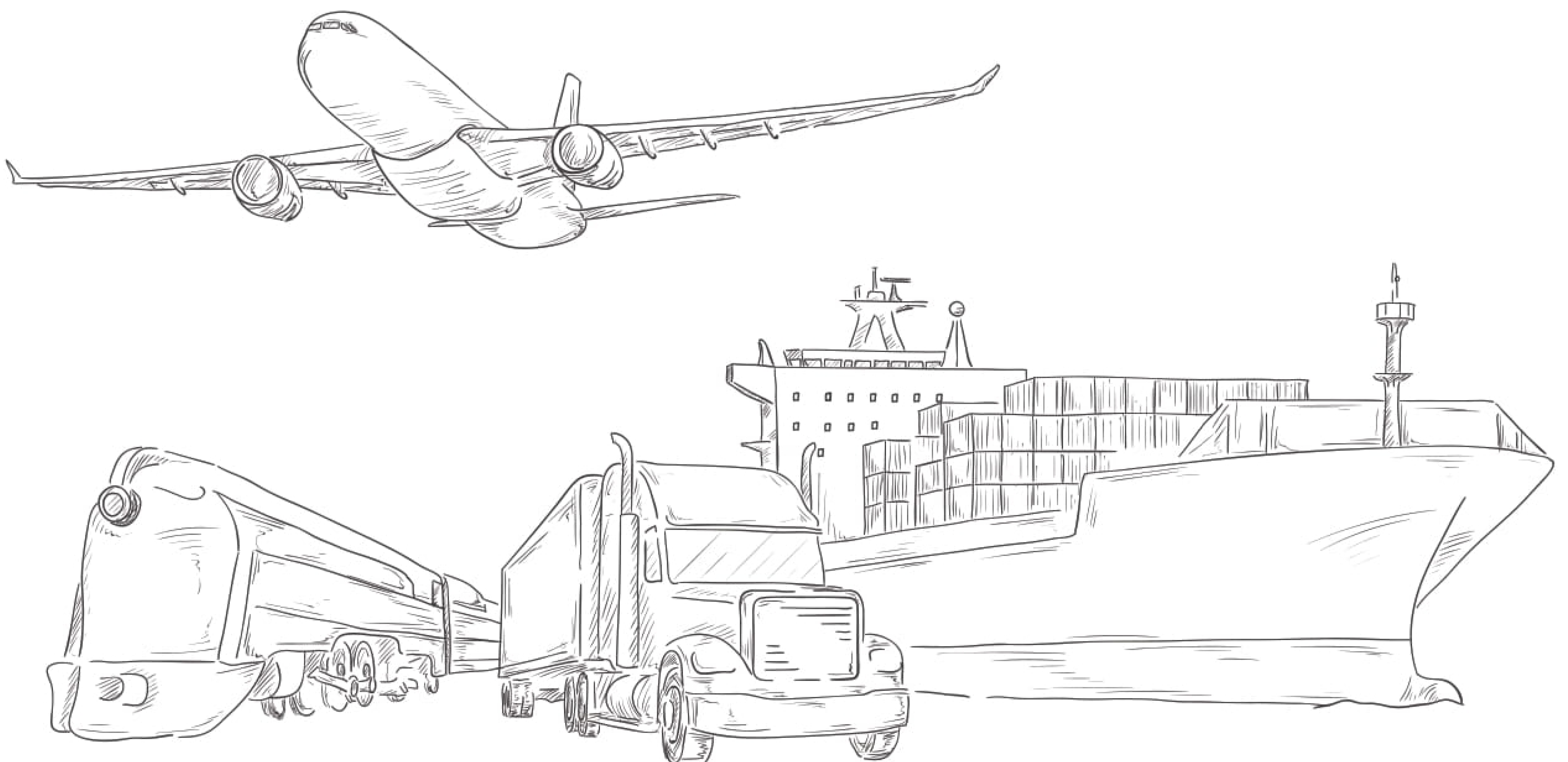
La capacidad de Zoho Creator para implementar aplicaciones nativas en dispositivos móviles con un solo clic es un gran logro, tanto para Air Rail como para sus clientes. Como César dice:

Las aplicaciones móviles nativas de Zoho Creator son una de las cosas que valoran nuestros clientes, ya que las personas que trabajan con nuestras aplicaciones están en las pistas de aterrizaje de aeropuertos, en puertos, en ferrocarriles, están en el campo todo el tiempo, así que pueden acceder a nuestras aplicaciones con solo usar sus dispositivos portátiles.

Impacto comercial de Zoho Creator

En Air Rail, las aplicaciones creadas con Creator se utilizan para tareas críticas que garantizan la viabilidad operativa de flotas completas de aviones:

Si nuestras máquinas se averían, entonces las personas no pueden operar aviones, los vuelos se retrasan, no pueden descargar los barcos y el tiempo de avería cuesta mucho dinero en nuestro sector. Así que, para mantener satisfechos a nuestros clientes, debemos ser capaces de procesar todas las solicitudes de intervención de los clientes con la mayor velocidad posible. Y esa es una de las cosas que nos ha permitido hacer la aplicación de informes de GSE creada con Zoho Creator.”



Crecimiento organizacional impulsado por Creator

Zoho Creator ayudó a Air Rail a redoblar sus operaciones.

Desde que comenzamos a usar Zoho Creator, nuestra flota de alquiler pasó de tener 180 máquinas a principios del 2015 a 1600 a finales del 2019. También mantenemos 1400 máquinas que son propiedad de nuestros clientes. Operábamos en solo 3 aeropuertos de España y ahora estamos presentes en más de 30 aeropuertos en 5 países europeos. En el 2015, administrábamos nuestra flota con 2 gerentes de posventa y ahora empleamos a 6, lo que significa que hemos escalado de manera muy eficiente.





ZOHO Creator

www.zoho.com/creator/

¡Nos encantaría hablar con usted!
Comuníquese con nosotros:

Ventas@zohocorp.com



ZohoLatinoamerica



Zoho_Latam



company/zoho-latam