>> PREMIOS EIKON
2026

Aeropuertos Argentina

Orquestando la Experiencia del pasajero Aeropuertos Argentina

CATEGORÍA 19: RELACIONES CON LOS CONSUMIDORES

Aeropuertos Argentina

EL DESAFÍO

En Aeropuertos Argentina operamos 35 terminales y concentramos más del 90% del tráfico aerocomercial del país.
Sin embargo, hacia 2023, esa escala no se traducía en consistencia para los pasajeros.

La experiencia variaba entre terminales, los esfuerzos eran dispersos y la gestión estaba fragmentada.

Ante este escenario, debíamos pasar de gestionar infraestructura a ser el anfitrión que se anticipa a las necesidades de cada perfil de cliente.

Frente a este desafío, decidimos **diseñar, alinear y orquestar ese ecosistema complejo entre todos los actores del sistema.**

ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

Estructuramos tres pilares: **visibilidad total del journey, consistencia federal y decisiones basadas en datos**.

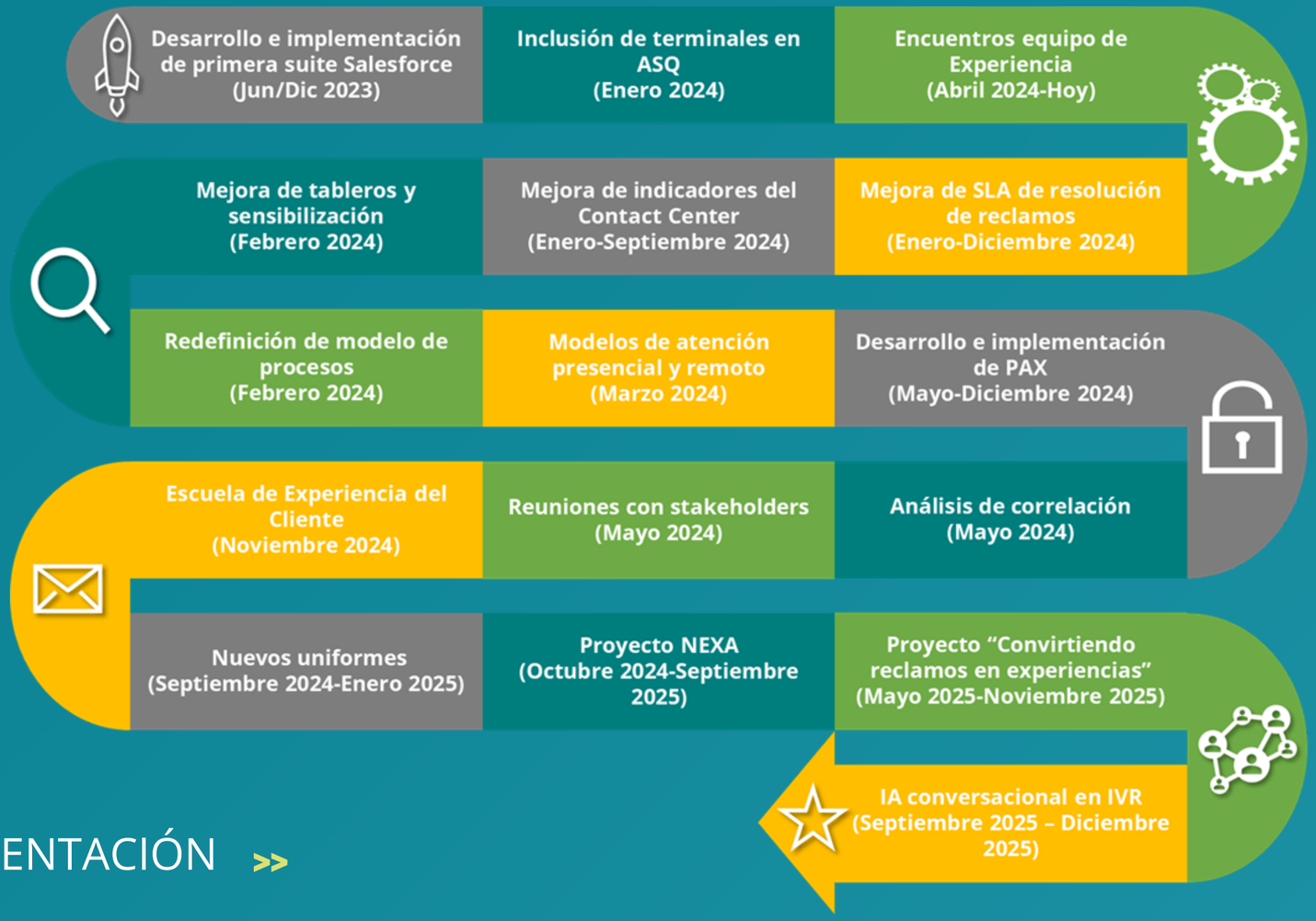
Objetivos estratégicos:

- Garantizar **una misma promesa de experiencia** en todo el país.
- Crear el **ADN del cliente**, unificando el relacionamiento con clientes en una **herramienta única** para registrar el 100% de interacciones aplicable a todas las unidades, sin importar el canal.
- Elevar la **satisfacción general** en todas las terminales. **Reducir tiempos** de resolución de reclamos a menos de 10 días, convirtiéndolos en experiencias positivas.
- **Humanizar** la experiencia, para que las personas estemos en el lugar donde nos necesiten.

Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

Impulsamos un cambio de rumbo con una estrategia integral sobre personas, datos, procesos y tecnología; trabajar sobre instrumentos y miembros de la orquesta era la única forma de que el pasajero percibiera el cambio.



ROADMAP DE IMPLEMENTACIÓN >>

Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

Implementación del ecosistema Salesforce.

Implementamos los módulos de Service Cloud (Aeropuertos Argentina, Cargas, VIP y Aviación General), Marketing Cloud (relación comercial con los clientes) y Experience Cloud (relación con los permisionarios).

Se dedicaron más de 130 horas de capacitación intensiva y logramos centralizar el 100% de interacciones y ver el journey completo por primera vez.

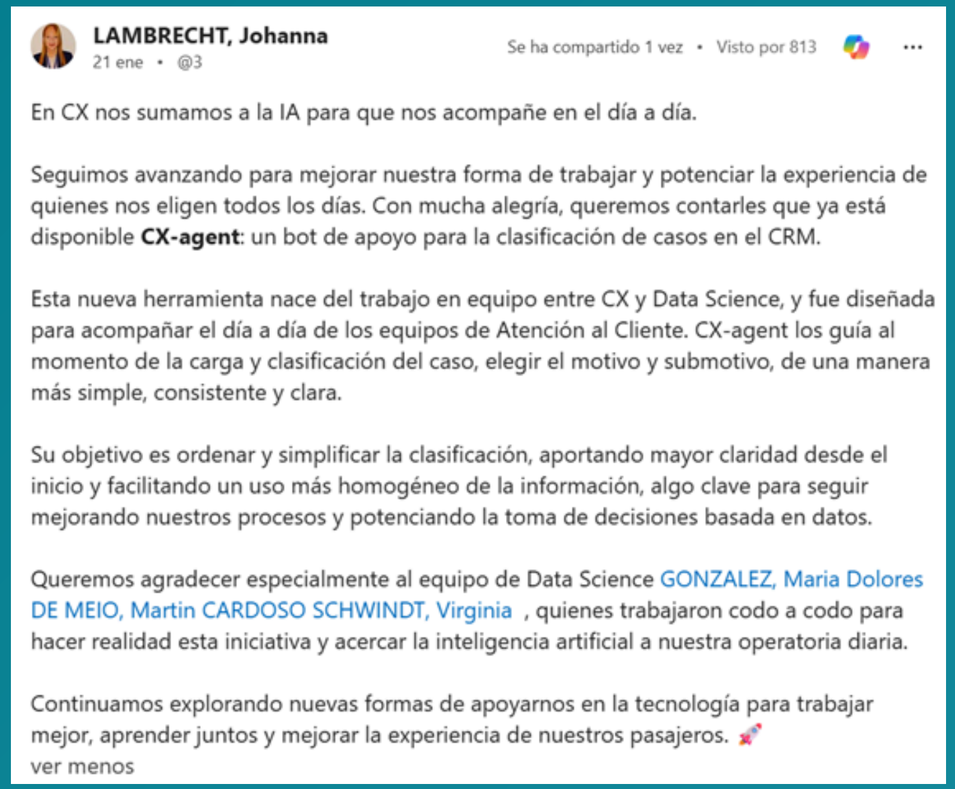
Lanzamiento de Salesforce >>



IMPLEMENTACIÓN

Innovación con IA.

CX AGENT: agente que ayuda a los auxiliares a cargar correctamente en Salesforce



LAMBRECHT, Johanna
21 ene • @3

Se ha compartido 1 vez • Visto por 813

En CX nos sumamos a la IA para que nos acompañe en el día a día.

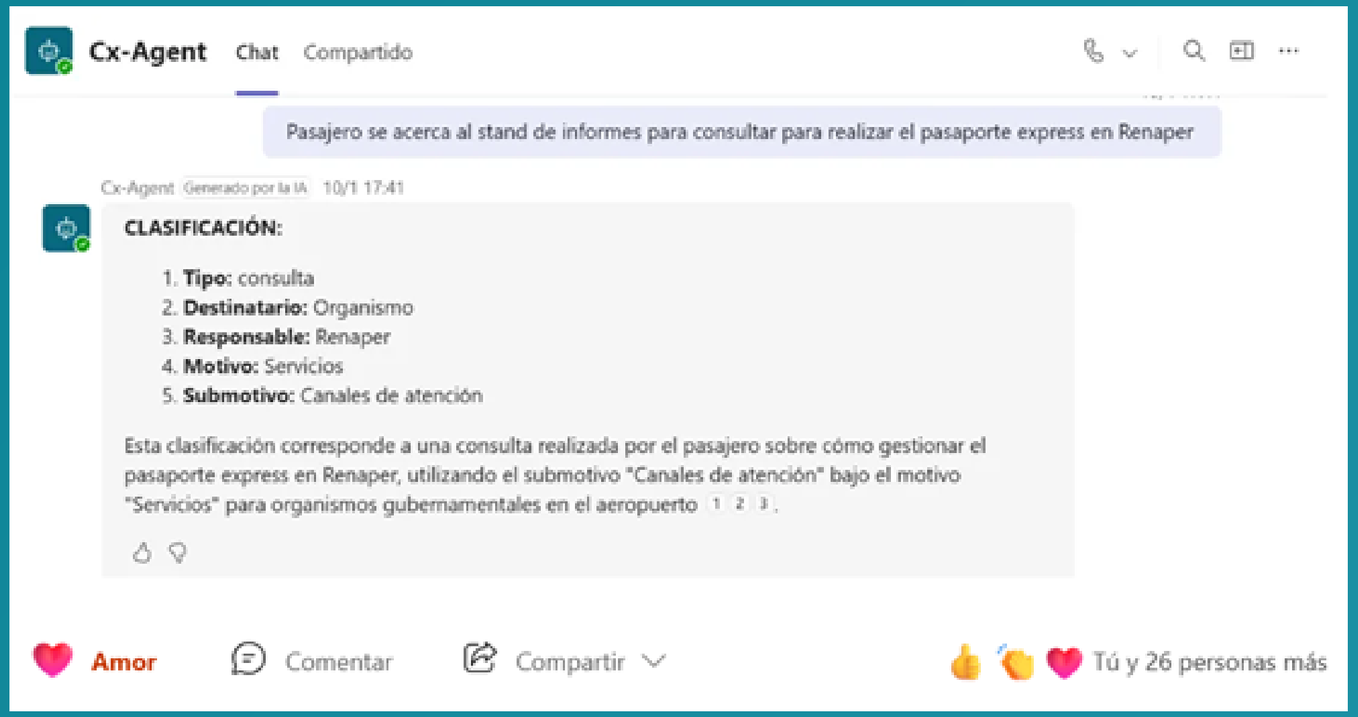
Seguimos avanzando para mejorar nuestra forma de trabajar y potenciar la experiencia de quienes nos eligen todos los días. Con mucha alegría, queremos contarles que ya está disponible **CX-agent**: un bot de apoyo para la clasificación de casos en el CRM.

Esta nueva herramienta nace del trabajo en equipo entre CX y Data Science, y fue diseñada para acompañar el día a día de los equipos de Atención al Cliente. CX-agent los guía al momento de la carga y clasificación del caso, elegir el motivo y submotivo, de una manera más simple, consistente y clara.

Su objetivo es ordenar y simplificar la clasificación, aportando mayor claridad desde el inicio y facilitando un uso más homogéneo de la información, algo clave para seguir mejorando nuestros procesos y potenciando la toma de decisiones basada en datos.

Queremos agradecer especialmente al equipo de Data Science GONZALEZ, Maria Dolores DE MEIO, Martin CARDOSO SCHWINDT, Virginia , quienes trabajaron codo a codo para hacer realidad esta iniciativa y acercar la inteligencia artificial a nuestra operatoria diaria.

Continuamos explorando nuevas formas de apoyarnos en la tecnología para trabajar mejor, aprender juntos y mejorar la experiencia de nuestros pasajeros. 🚀
ver menos



Cx-Agent Chat Compartido

Pasajero se acerca al stand de informes para consultar para realizar el pasaporte express en Renaper

Cx-Agent Generado por la IA 10/1 17:41

CLASIFICACIÓN:

1. **Tipo:** consulta
2. **Destinatario:** Organismo
3. **Responsable:** Renaper
4. **Motivo:** Servicios
5. **Submotivo:** Canales de atención

Esta clasificación corresponde a una consulta realizada por el pasajero sobre cómo gestionar el pasaporte express en Renaper, utilizando el submotivo "Canales de atención" bajo el motivo "Servicios" para organismos gubernamentales en el aeropuerto 1 2 3.

Amor Comentar Compartir

Tú y 26 personas más

Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

IA Conversacional para agilizar consultas frecuentes sin reemplazar el contacto humano.

Nota por el lanzamiento en canales de comunicación interna >>

RODRIGUEZ SANTILLAN, Lucas Javier
27 ene

Se ha compartido 1 vez • Visto por 545

✨ **Y seguimos avanzando en el mismo camino: ¡Llegó la IA conversacional al IVR!**

En Aeropuertos Argentina seguimos transformando la experiencia de nuestros clientes, y hoy queremos compartir con todos ustedes un avance que nos llena de orgullo —porque lo construimos juntos, escuchando ideas, necesidades y oportunidades de mejora desde cada equipo.

Durante los últimos dos años trabajamos codo a codo con el equipo de Contact Center para potenciar nuestro IVR, incorporando opciones de autogestión que permitieron que miles de clientes resolvieran sus consultas de forma más simple y ágil. Gracias a las propuestas y pruebas constantes, logramos alcanzar picos del **70% de autogestión**, brindando cada vez más soluciones en primer contacto para nuestros clientes.

Hoy damos un paso más en ese camino.

🤖 **¡Lanzamos la IA conversacional en interacciones con clientes!**

Tras varios meses de trabajo, análisis y una licitación en la que participaron oferentes locales e internacionales, ya está lista la **primera solución de IA conversacional integrada a nuestro IVR**, diseñada para brindar de manera simple **las tarifas de estacionamiento** en los 35 aeropuertos bajo nuestra concesión.

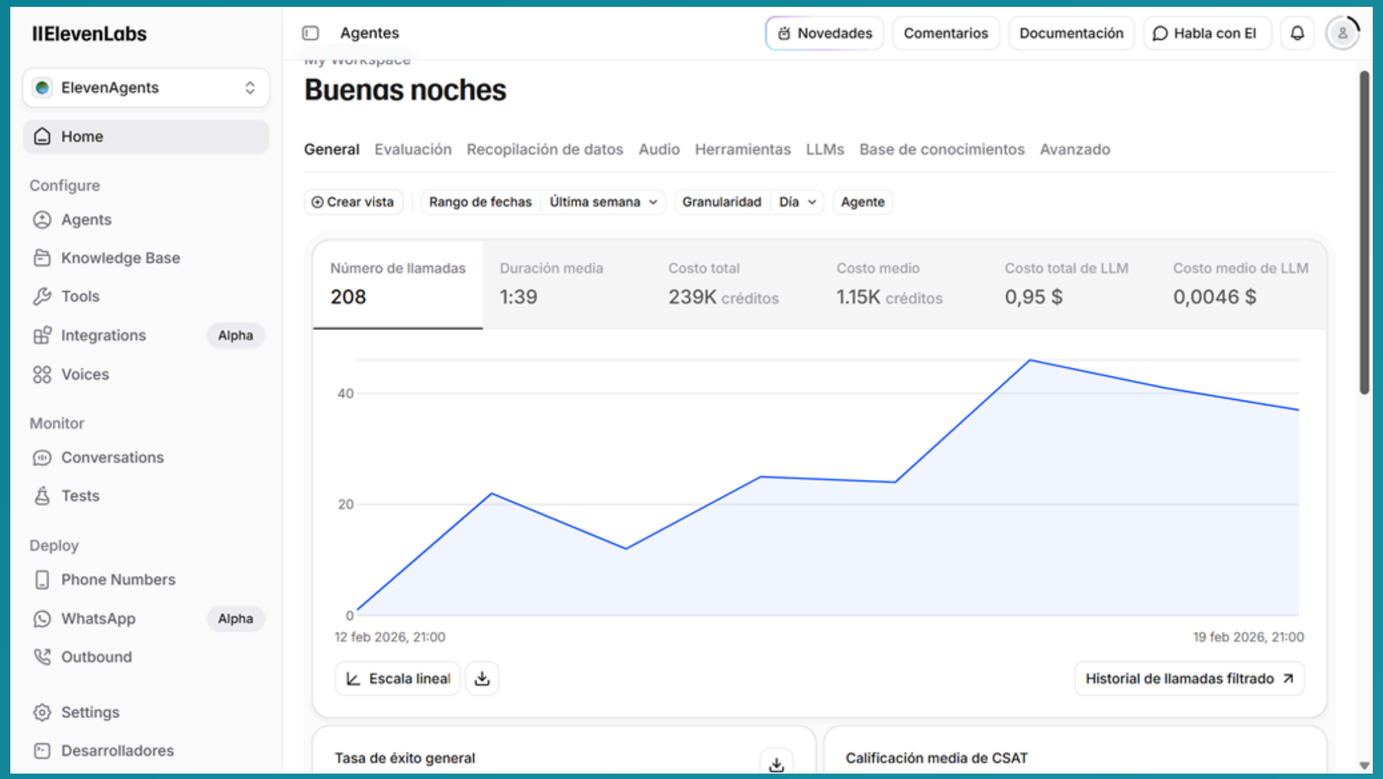
Este hito fue posible gracias al trabajo conjunto de los equipos de **Experiencia del Cliente**, **Contact Center, Ezeiza**, **Data Science** y **Sistemas**, que integraron tecnología, datos y conocimiento operativo para dar vida a una solución que mejora la autogestión, reduce fricciones y eleva la experiencia en un punto de contacto clave.



Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

Métricas
disponibles para optimización del IVR



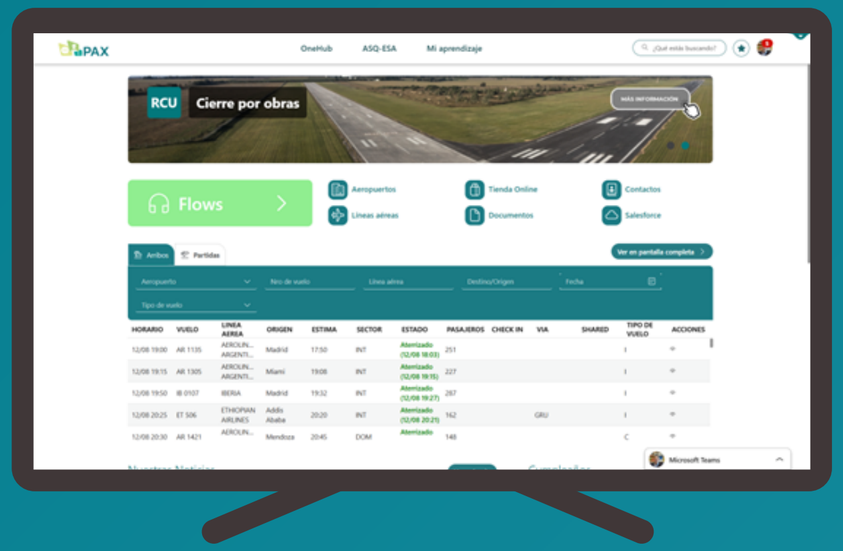
Dashboard de Eleven Labs para el agente conversacional IA de estacionamiento

>>

Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

Plataforma PAX. lanzamos PAX, una plataforma integral que funciona como el cerebro de conocimiento para nuestros equipos

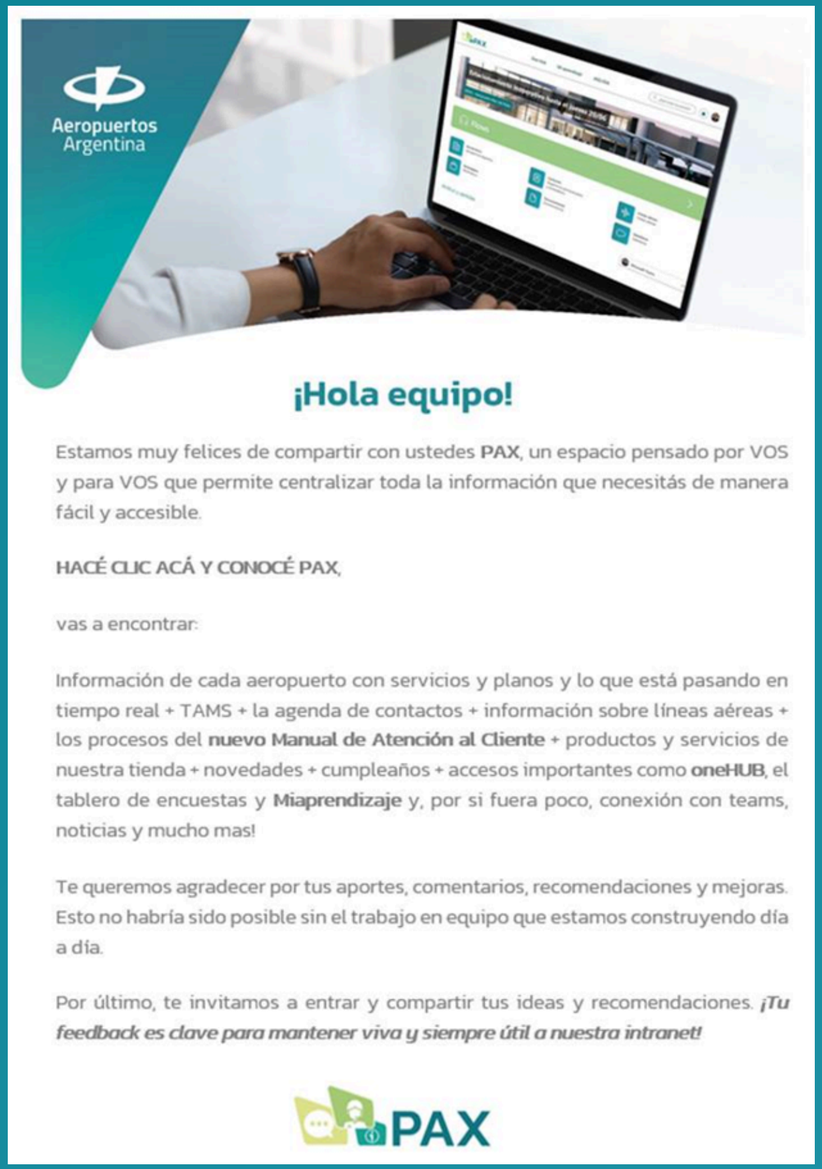


Ejemplo de layout de PAX

<<

Lanzamiento de PAX en canales de comunicación interna.

>>



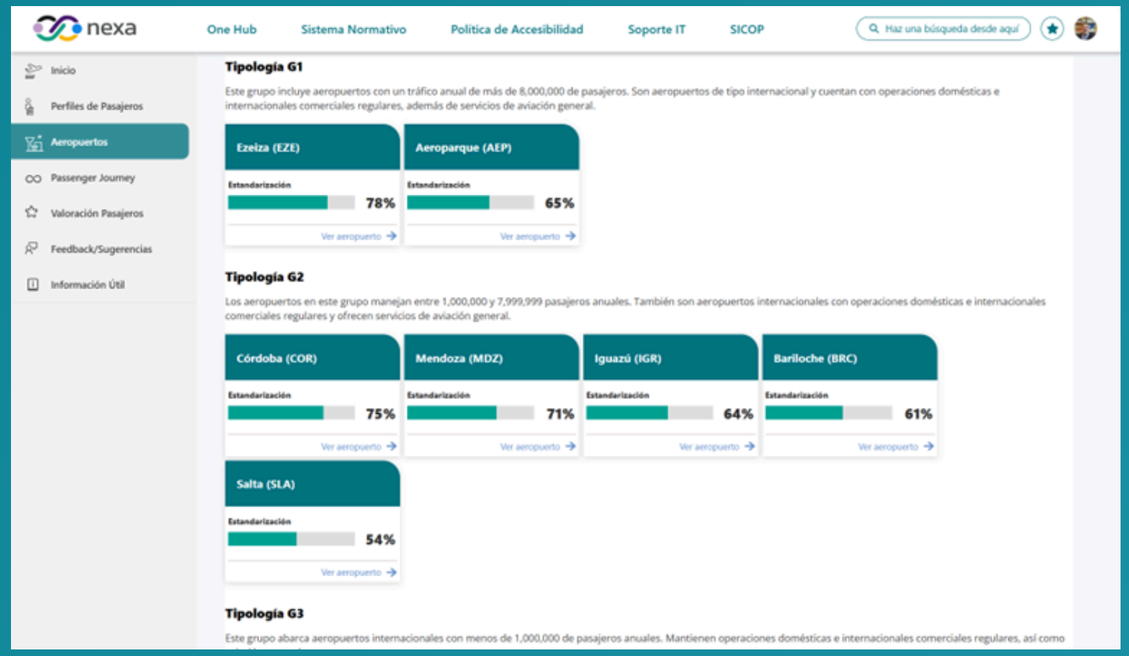
IMPLEMENTACIÓN

NEXA. Lanzamos una plataforma estratégica para estandarizar productos según la infraestructura de cada terminal.

>> NEXA: Perfiles de clientes



>> Tipologías de aeropuertos en NEXA



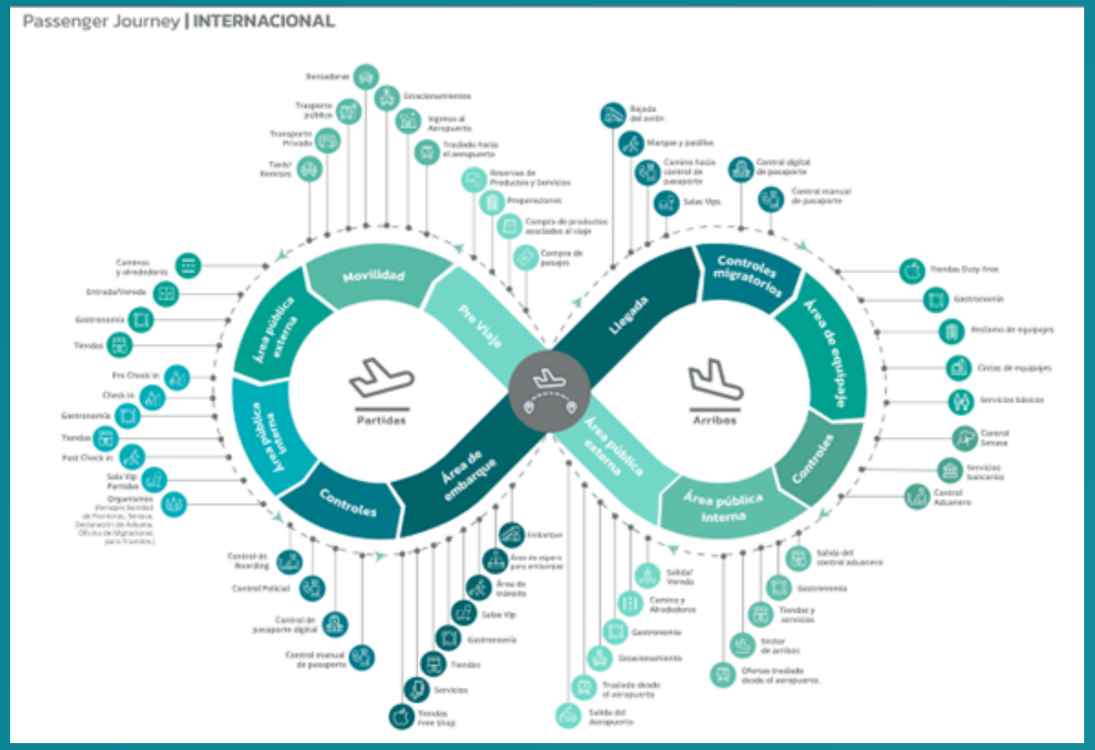
EIKON

Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

Logramos la visibilidad total del Journey

Invitación a webinar para conocer NEXA >>



Passenger Journey en NEXA >>

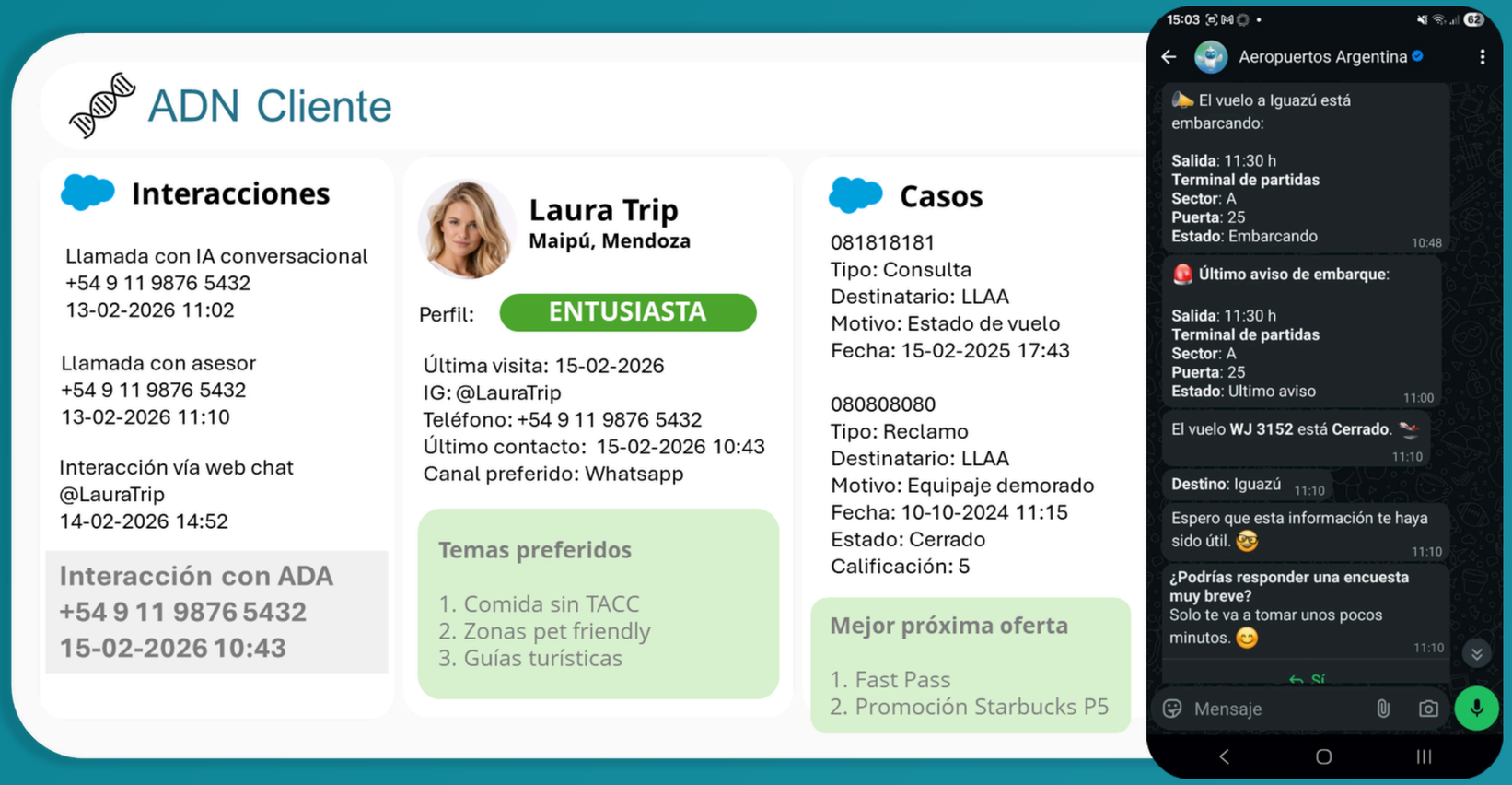


Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

Creamos el ADN del cliente.

Unificamos el relacionamiento con clientes en una herramienta única para registrar el 100% de interacciones aplicable a todas las unidades, sin importar el canal.



Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

Creamos el ADN del cliente.

Unificamos el relacionamiento con clientes en una herramienta única para registrar el 100% de interacciones aplicable a todas las unidades, sin importar el canal:

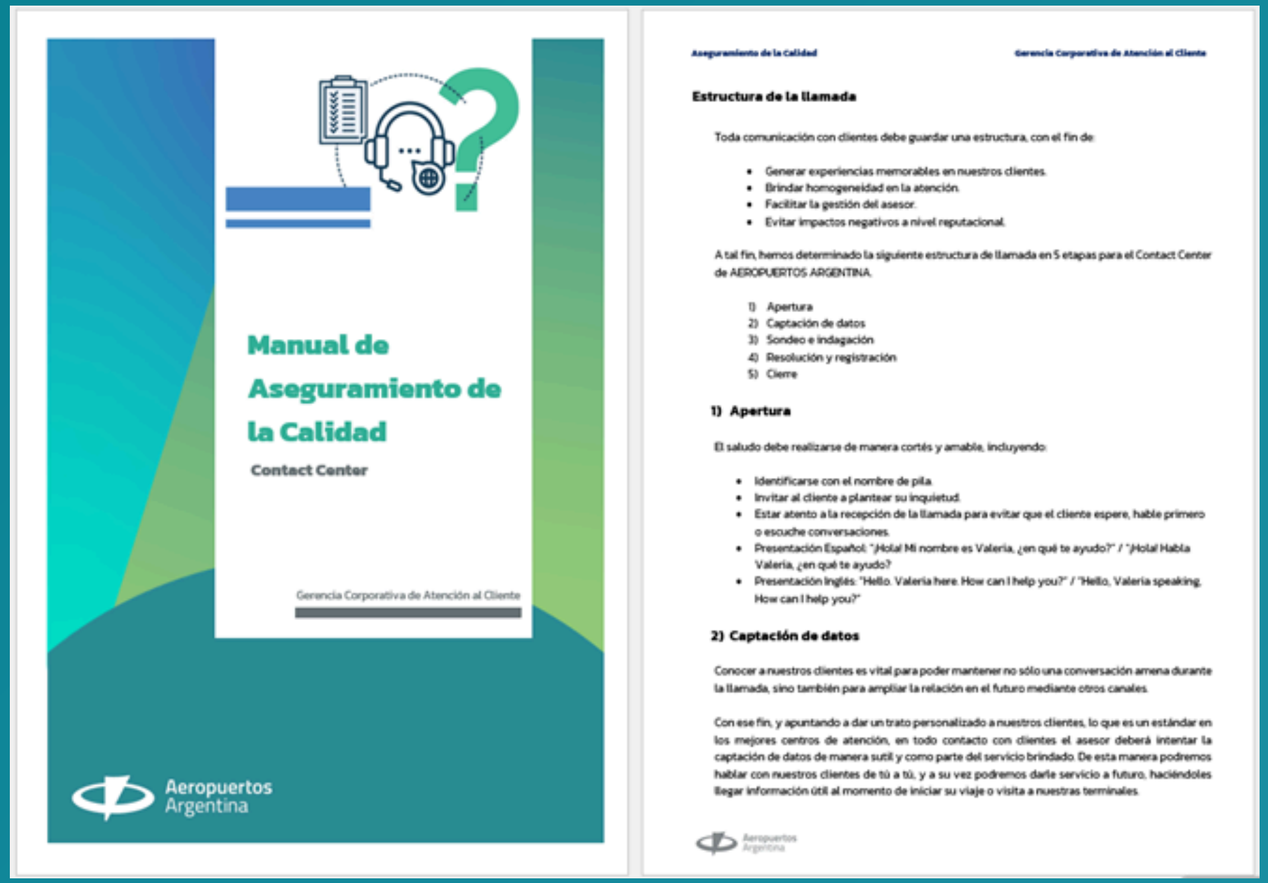
ADA, Concierge, Partners, Marketplace, CRM, SAP, Contact Center, DB existentes, Personal de Atención al Cliente.



Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

Manuales y procesos revisionamos todos los procesos y redefinimos el blueprinting de procesos operativos



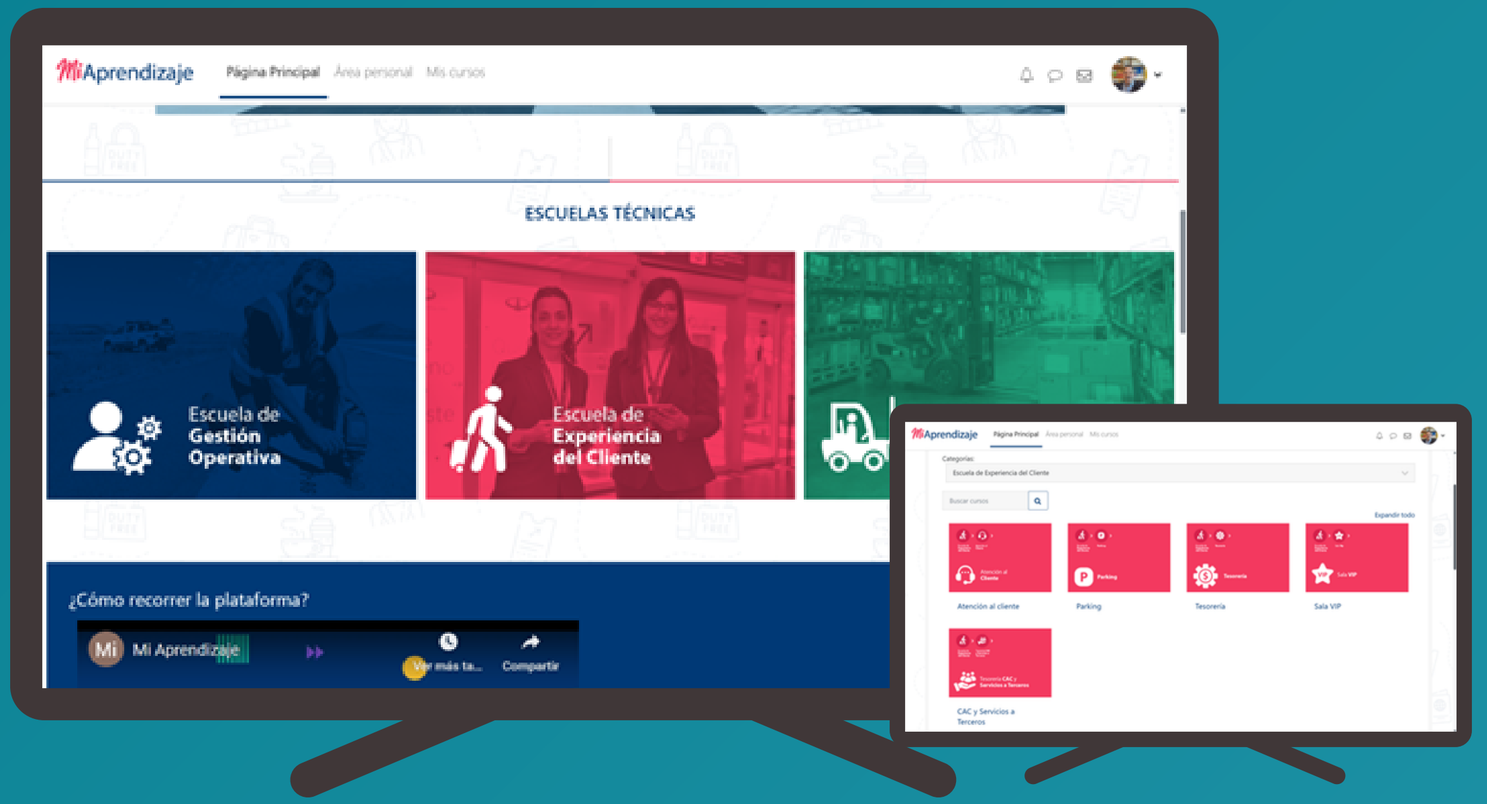
Manual de aseguramiento de la Calidad para la atención remota >>

Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

Escuela de Experiencia al Cliente

Rediseñamos un espacio dedicado a la formación continua de los colaboradores, fomentando adopción y profesionalización.

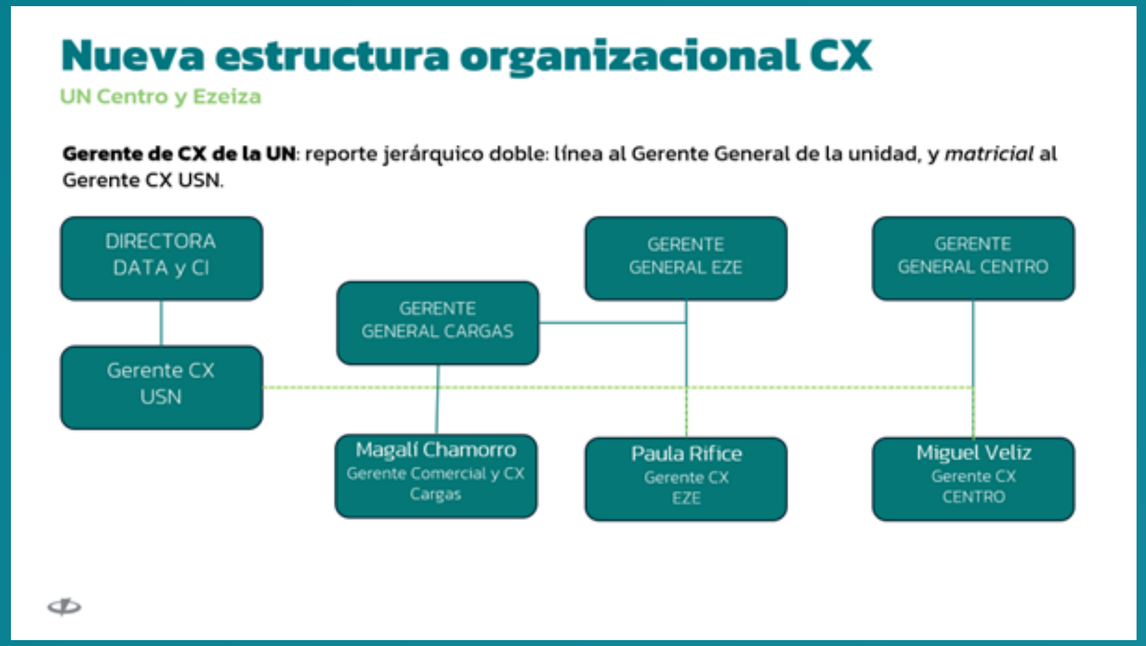


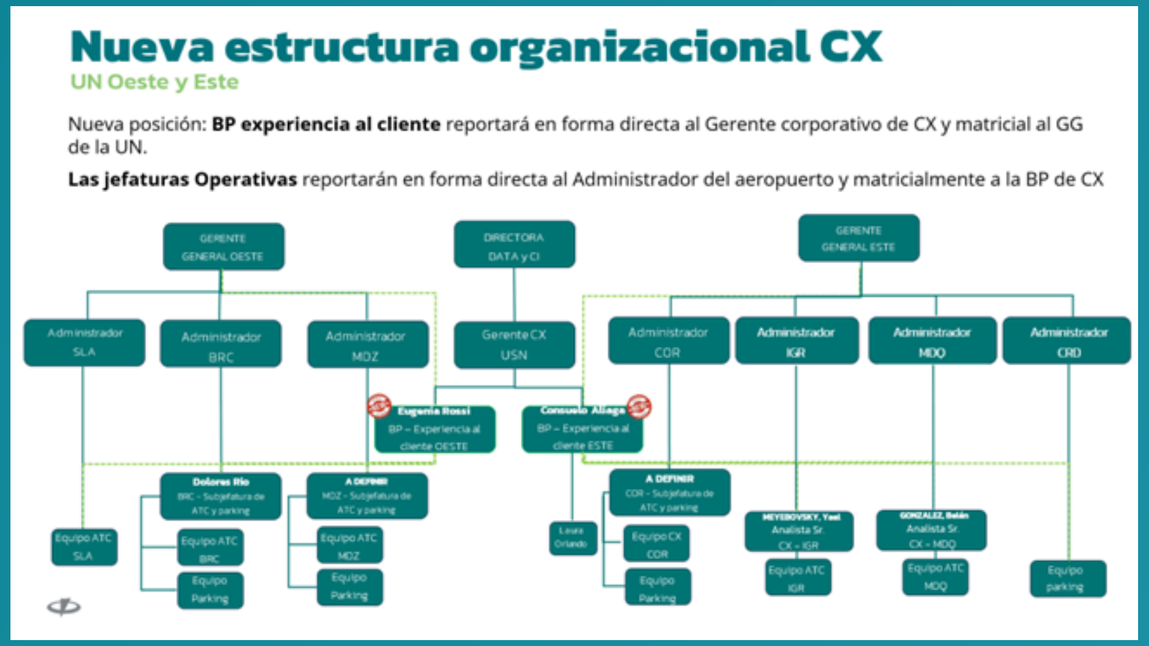
Ejemplo de layout de la Escuela de Experiencia del Cliente >>

Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

Estructura matricial.
Reorganizamos la estructura de Experiencia (CX) para asegurar una estrategia consistente a nivel nacional, sin perder el conocimiento local de cada terminal.





Nueva estructura Organizacional CX

Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

Tablero de encuestas.
Mejoramos la granularidad de los datos para que cada colaborador pueda monitorear la VoC en tiempo real e integrar los datos en la toma de decisiones

Nota por el lanzamiento en canales de comunicación interna >>

RODRIGUEZ SANTILLAN, Lucas Ja... Se ha compartido 2 veces • Visto por 722
5 may • @20

✨ **Nuevo tablero de encuestas: Más datos, más simple, más rápido**

Tenemos excelentes novedades para compartir con ustedes sobre el **tablero de encuestas con el que seguimos la Voz del Cliente**.

Avanzamos con el equipo de **Data Science** en un **restyling integral y ampliación de funcionalidades**, alineando el tablero a los informes oficiales de ACI y sumando nuevos cruces de indicadores que permiten **analizar mejor la información y tomar mejores decisiones basadas en datos**.

Gracias por el aporte de t... ver más



IMPLEMENTACIÓN

Rediseñamos los uniformes de nuestro personal en terminales, alineado con nuestro rebranding.







Invitamos a participar del diseño >>

Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

La comunicación interna fue el puente para generar sinergia entre las terminales de todo el país y llegar al pasajero con una única voz.

Canal de comunicación interna para recibir oportunidades de mejora y propuestas. >>

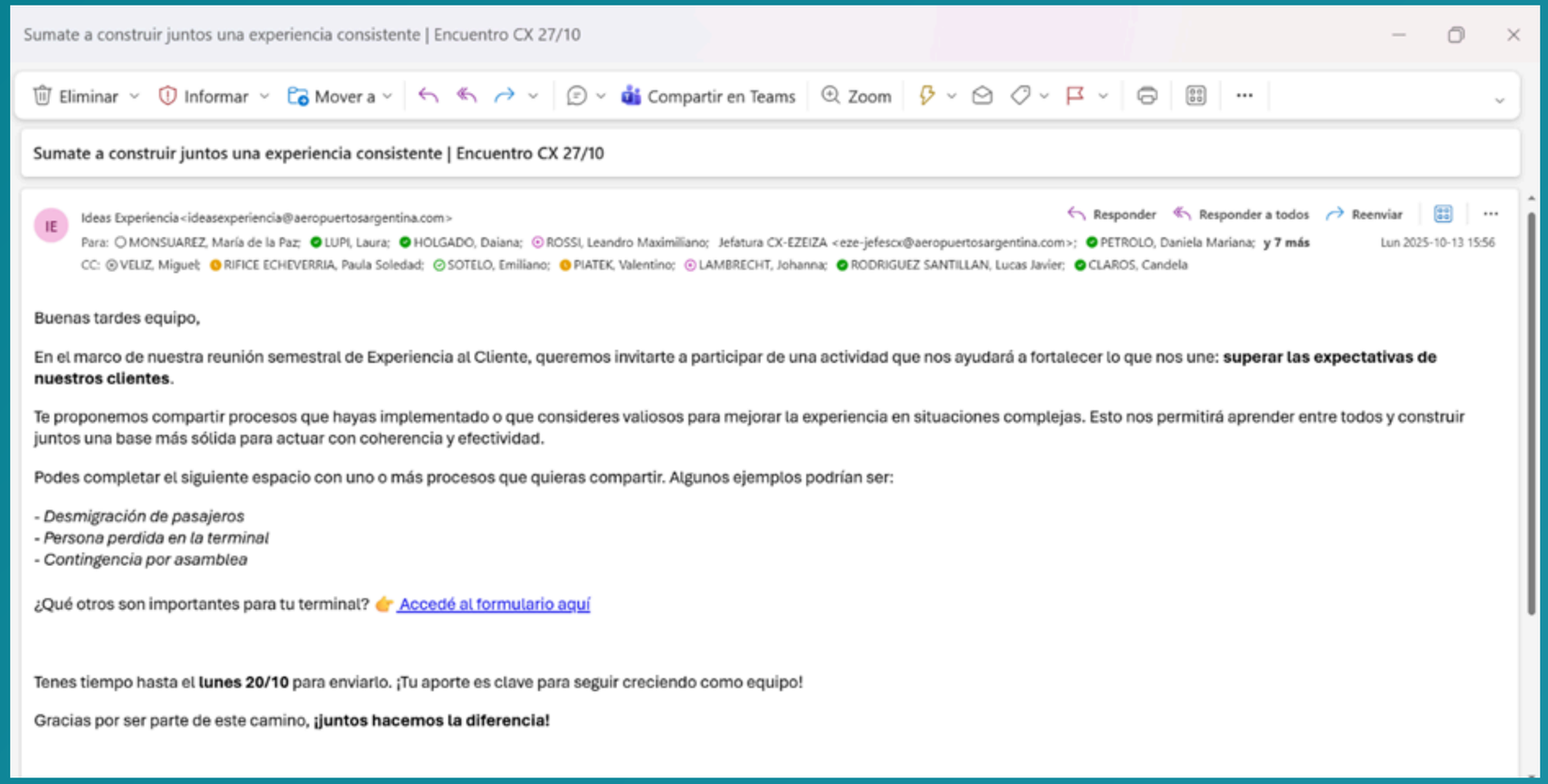


Aeropuertos Argentina

IMPLEMENTACIÓN

Sesiones de sincronía de procesos y alineamiento estratégico.

Invitación al encuentro semestral de referentes de CX >>



Sumate a construir juntos una experiencia consistente | Encuentro CX 27/10

Eliminar | Informar | Mover a | Compartir en Teams | Zoom

Sumate a construir juntos una experiencia consistente | Encuentro CX 27/10

IE Ideas Experiencia <ideasexperiencia@aeropuertosargentina.com>

Responder | Responder a todos | Reenviar

Para: MONSUAREZ, María de la Paz; LUPI, Laura; HOLGADO, Daiana; ROSSI, Leandro Maximiliano; Jefatura CX-EZEIZA <eze-jefescx@aeropuertosargentina.com>; PETROLO, Daniela Mariana; **y 7 más**

Lun 2025-10-13 15:56

CC: VELIZ, Miguel; RIFICE ECHEVERRIA, Paula Soledad; SOTELO, Emiliano; PIATEK, Valentino; LAMBRECHT, Johanna; RODRIGUEZ SANTILLAN, Lucas Javier; CLAROS, Candela

Buenas tardes equipo,

En el marco de nuestra reunión semestral de Experiencia al Cliente, queremos invitarte a participar de una actividad que nos ayudará a fortalecer lo que nos une: **superar las expectativas de nuestros clientes**.

Te proponemos compartir procesos que hayas implementado o que consideres valiosos para mejorar la experiencia en situaciones complejas. Esto nos permitirá aprender entre todos y construir juntos una base más sólida para actuar con coherencia y efectividad.

Podes completar el siguiente espacio con uno o más procesos que quieras compartir. Algunos ejemplos podrían ser:

- *Desmigración de pasajeros*
- *Persona perdida en la terminal*
- *Contingencia por asamblea*

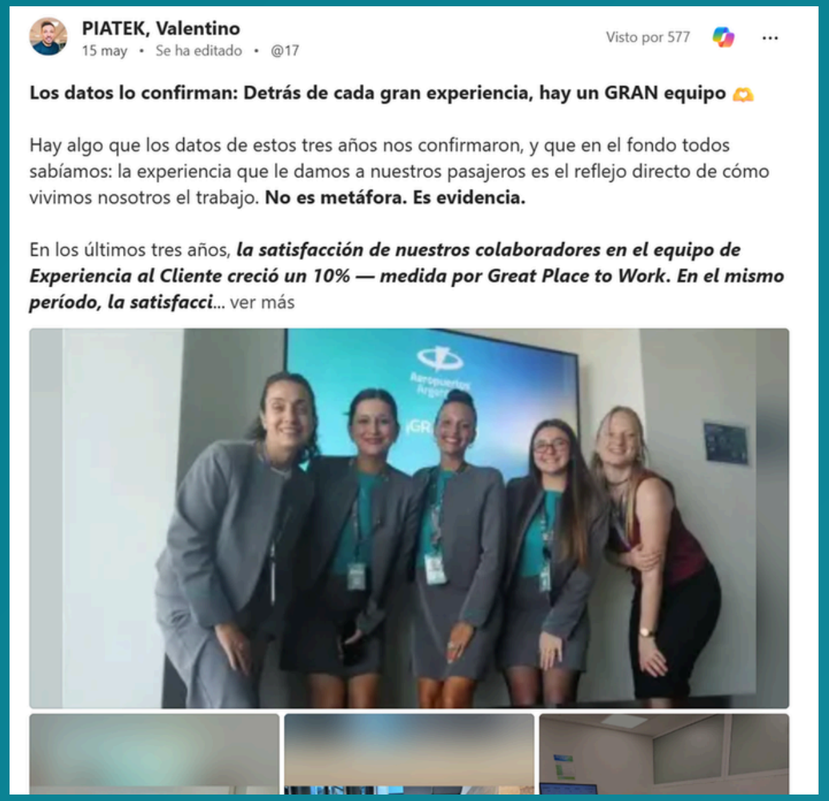
¿Qué otros son importantes para tu terminal? 👉 Accedé al formulario aquí

Tenes tiempo hasta el **lunes 20/10** para enviarlo. ¡Tu aporte es clave para seguir creciendo como equipo!

Gracias por ser parte de este camino, **¡juntos hacemos la diferencia!**

RESULTADOS

Aumento simétrico de **satisfacción de clientes y empleados**.
Nota en canal de comunicación interna.



PIATEK, Valentino
15 may • Se ha editado • @17

Visto por 577

Los datos lo confirman: Detrás de cada gran experiencia, hay un GRAN equipo

Hay algo que los datos de estos tres años nos confirmaron, y que en el fondo todos sabíamos: la experiencia que le damos a nuestros pasajeros es el reflejo directo de cómo vivimos nosotros el trabajo. **No es metáfora. Es evidencia.**

En los últimos tres años, ***la satisfacción de nuestros colaboradores en el equipo de Experiencia al Cliente creció un 10% — medida por Great Place to Work. En el mismo período, la satisfacci***... ver más

Cortesía y amabilidad del personal del aeropuerto: sentencia mejor valorada por nuestros clientes a nivel país



Aeropuertos Argentina
579.860 seguidores
6 meses •

✨ La amabilidad de nuestro equipo, lo más valorado por los pasajeros ✨

En Aeropuertos Argentina, trabajamos cada día para brindar la mejor experiencia a quienes nos eligen. Por eso, medimos de forma continua la satisfacción de nuestros pasajeros en 28 aeropuertos de nuestra red.

📊 A lo largo de 2024, el aspecto mejor valorado fue la Cortesía y Amabilidad de nuestros colaboradores, con un puntaje promedio de 4,15 sobre 5 en más de 22.000 encuestas.

🏆 Este reconocimiento también se refleja en los aeropuertos auditados bajo el programa ASQ (Airport Service Quality), donde la misma categoría obtuvo una calificación de 4,24 sobre 5.

Estos resultados destacan la calidad humana y el compromiso de los equipos que forman parte de nuestros aeropuertos, asegurando que cada viaje por nuestras terminales sea una gran experiencia.

💙 Gracias a cada equipo que hace esto posible y a nuestros pasajeros por confiar en nosotros. Seguiremos trabajando para brindarte la mejor experiencia en tu viaje.

#ExperienciaDelPasajero #AeropuertosArgentina #TuViajeEmpiezaAcá #ExcelenciaEnServicio

RESULTADOS

El aeropuerto de Mar del Plata fue reconocido entre las **10 mejores terminales de la región de Latinoamérica y el Caribe (ASQ de ACI)**



Cartelería instalada en la terminal de Mar del Plata >>



Aeropuertos Argentina

RESULTADOS

- Reducción en tiempos de reclamos de 29,6 días promedio a **2,9 días** al cierre de 2025.
- Tasa de autogestión, impulsada por mejoras en IVR e inteligencia artificial, pasó de un 39,94% en enero de 2024 a un **62,82%** en diciembre de 2025.
- Alcanzamos un FCR (Resolución en el Primer Contacto) del **92,67%**, con una calificación de gestión por parte de los clientes de **4,68/5**.
- El uso de Salesforce brindó **visibilidad end-to-end del journey**, permitiendo intervenir sobre causas raíz y reemplazar la gestión reactiva por decisiones informadas.
- Unificamos el conocimiento y el modelo de atención, eliminando la dependencia de capacidades locales y **asegurando una promesa de servicio consistente** en toda la organización.

Aeropuertos Argentina

LA PRÓXIMA VEZ QUE VISITES UNO DE NUESTROS AEROPUERTOS, LO QUE VIVAS NO SERÁ CASUALIDAD, PORQUE LA EXPERIENCIA SE DISEÑA Y SE CONSTRUYE ENTRE TODOS.