



Swissport digital despegua con Ibexa



Swissport International AG es el principal proveedor mundial de servicios aeroportuarios en tierra y de manipulación de carga aérea. Tiene su sede en la ciudad suiza de Opfikon, cerca del aeropuerto de Zúrich. La empresa es de capital privado y obtuvo unos ingresos de 3 130 millones de euros en 2019. Las interrupciones de los viajes internacionales provocadas por la COVID-19 tuvieron un grave impacto en Swissport, que ahora se está recuperando y, además, con fuerza. A finales de 2021, Swissport operaba en 285 aeropuertos de 45 países en 6 continentes y empleaba a 43 000 personas en todo el mundo. La gran variedad y dispersión geográfica de las actividades de Swissport se reflejaba en una huella digital fragmentada que debilitaba su mensaje de marca. En vísperas de la pandemia, en 2019, la empresa se embarcó en un enorme proyecto de redefinición de la marca y relanzamiento del sitio web.

El gigante de los servicios de aviación Swissport implementó Ibexa DXP para actualizar y modernizar su presencia digital y aprovechó la oportunidad para renovar su diseño corporativo digital general. La clave del proyecto era organizar y mostrar la información clave, los antecedentes sobre los servicios y las ubicaciones de Swissport de manera coherente a través de miles de puntos de datos. Además de la vasta estructura de la red mundial del grupo, el sitio web principal también implementa un mapa interactivo, es una innovadora sección de noticias y multimedia que permite a los visitantes publicar de forma fácil el contenido de la página web en las redes sociales.

Swissport opera 5 líneas de negocio en 45 países y 285 aeropuertos. Además, necesitaba una DXP potente y eficaz que no se viera abrumada por la complejidad y el gran volumen de esta estructura de datos.

Mi equipo está encantado con el maravilloso *front-end*, y también con la facilidad de uso del *backend*. Es muy intuitivo, flexible y rápido.

Christoph Meier
Director de Comunicaciones y Gestión de Marca en Swissport



Desafíos

- Una instancia anticuada de TYPO3 que carecía de funciones modernas de DXP y ofrecía una experiencia editorial pobre y centrada en el texto.
- El diseño y la navegación del sitio web principal, los que no eran receptivos, estaban deteriorados y anticuados.
- No era divertido explorar y conocer Swissport.
- Había demasiados sitios web que se ejecutaban en una multitud de plataformas y sistemas.
- Las noticias y los feeds de los medios de comunicación estaban mal integrados y eran poco prácticos para los periodistas y los inversores.



Resumen del proyecto

- Swissport organizó un concurso privado para proveedores de DXP, en el que se eligió a Ibexa por su potencia y sencillez.
- La estructura de datos de la red se migró a Ibexa DXP y se crearon objetos de contenido personalizados para ayudar a los editores a lidiar con la compleja estructura de árbol.
- Se comenzó a trabajar en la migración de los sitios web individuales de países a Ibexa.
- El nuevo sitio web se puso en marcha en julio de 2021.



Beneficios del negocio

- Se ha simplificado la infraestructura del sistema y de la plataforma mediante la migración de múltiples sitios web a Ibexa y el paso a Ibexa Cloud.
- Cuenta con un diseño cohesivo y una atractiva navegación a través de un gran menú que se expande como un lienzo de cine y se retrae como un icono de menú en forma de hamburguesa. Además, la marca consistente de Swissport se refuerza a través de los datos de la red, las noticias y los medios de comunicación, las instancias corporativas y de inversores.
- La información sobre los aeropuertos y los servicios se muestra de forma mucho más elegante y, sobre todo, es más fácil de encontrar.
- El centro de noticias y medios de comunicación permite descargas zip con un solo clic a través de una especie de cesta de la compra con la que los visitantes están familiarizados.



¿Por qué elegir Ibexa?

El *partner* tecnológico de Swissport, Comwrap Reply, recomendó Ibexa DXP como la plataforma adecuada para este proyecto complejo y de gran contenido. Aunque la empresa tomó nota de la recomendación, también examinó varias alternativas como parte de su política de contratación estándar. «Ibexa y Comwrap Reply nos dieron inmediatamente la confianza de que seríamos capaces de situar a Swissport en la esfera digital a la altura de lo que es en la vida real, es el *partner* de servicios en tierra preferido en todo el mundo por las aerolíneas», afirma Christoph Meier, director de Comunicaciones y Gestión de Marca de Swissport. «El resultado del proyecto nos ha dado la razón. Ahora tenemos una solución flexible y potente, que al mismo tiempo no es tan pesada y sobredimensionada como otros sistemas tradicionales y más antiguos».

Otra ventaja era que Ibexa DXP podía implementarse tanto *on-premise*, que era la intención original de Swissport, como en *cloud*, lo que fue su elección final. Comwrap, el *partner* de Ibexa, desarrolló el sitio web en Ibexa DXP 3.0 antes de su lanzamiento. El resultado es que Swissport relanzó su sitio web con la tecnología actualizada de Ibexa y evitó las interrupciones de una migración a medio plazo.

Al servicio para millones de personas

«Mucha gente se pone en contacto con nosotros sin saberlo», afirma Christoph Meier, director de Comunicaciones y Gestión de Marca de Swissport. «Antes de la pandemia, Swissport prestaba servicios de primera clase en tierra a más de 265 millones de pasajeros de aerolíneas en cientos de aeropuertos de los 6 continentes».

Esta no es la parte más grande del negocio. «La otra unidad de negocio de Swissport es la carga aérea, añade Meier. Operamos más de 100 centros de carga aérea, y movemos un total de casi 5 millones de toneladas de carga de los camiones a los aviones o viceversa, incluyendo todas las [actividades] de valor añadido, como el despacho de aduanas».

La empresa también cuenta con unas 60 salas de espera VIP en aeropuertos Aspire, además de los servicios de aviación ejecutiva.





Una solución digital flexible y potente

«Esto da una idea del fascinante mundo de Swissport y de la amplia gama de servicios que ofrece nuestra red y que, antes del relanzamiento, no comunicábamos con mucha eficacia», afirma Meier.

Muchos de los mercados de Swissport también operaban sitios web distintos en una multitud de plataformas. La información para los inversores y los medios de comunicación estaba mal integrada en el sitio web principal de Swissport.

«Parecía que estábamos atascados a principios del año 2000, antes de que el mundo digital se trasladara a los dispositivos móviles», asegura Meier. «Necesitábamos un relanzamiento técnico de nuestra presencia digital y una renovación de la marca que nos llevara al 2020».

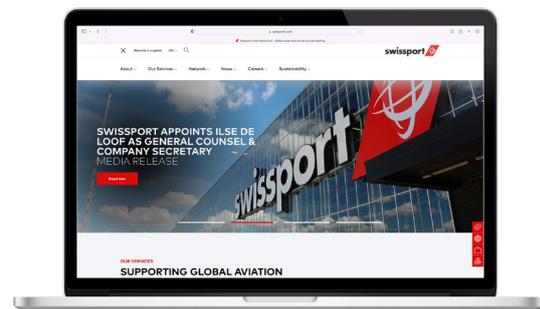
Esta iniciativa fue aprobada en 2019, en vísperas de la pandemia.

Swissport buscó entonces un *partner* técnico y una solución DXP que no se viera desbordada por la magnitud de la tarea. El nuevo sitio web corporativo global tenía que satisfacer las diversas expectativas del variado universo de partes interesadas de Swissport, tanto externas como internas. Entre ellas, las de sus clientes de aerolíneas, sus pasajeros, los operadores de carga, los transitarios, así como los empleados potenciales, los medios de comunicación y, por supuesto, el público en general. Todo ello en todas las regiones. El objetivo claramente establecido era conseguir una manera fácil de usar, que se entienda, sea fluida y receptiva.

La empresa organizó un concurso para plataformas de DXP alternativas. «Estudiamos varios *partner* y soluciones posibles en un proceso de selección muy ordenado», afirma Meier. «Ibexa y Comwrap Reply nos dieron inmediatamente la confianza de que seríamos capaces de situar a Swissport en la esfera digital a la altura de lo que es en la vida real: el *partner* de servicios en tierra preferido en todo el mundo por las aerolíneas. El resultado del proyecto nos ha dado la razón. Ahora tenemos una solución flexible y potente, que al mismo tiempo no es tan pesada y sobredimensionada como otros sistemas tradicionales y más antiguos».

Ibexa y Comwrap Reply nos dieron inmediatamente la confianza de que seríamos capaces de situar a Swissport en la esfera digital a la altura de lo que es en la vida real: el partner de servicios en tierra preferido en todo el mundo por las aerolíneas.

Christoph Meier
Director de comunicaciones del grupo y gestión de la marca, Swissport





Transmitir el fascinante mundo de Swissport

La tecnología DXP de Ibexa fue implementada por Comwrap, una de las principales agencias digitales alemanas y *partner* platino de Ibexa.

«Sin duda, el mayor reto era la complejidad de la red de Swissport», asegura Markus Saalwächter, jefe y gestor principal del proyecto en Comwrap. «Antes de la migración a Ibexa DXP, esta información era solo una lista de aeropuertos en una página web de TYPO3. A decir verdad, no era fácil de usar y la información a menudo no estaba actualizada».

El nuevo sitio web hace que los datos sean mucho más accesibles. Un mapa mundial indica el número de aeropuertos en los que Swissport está presente en diferentes regiones: 47 en Europa occidental y 6 en Sudáfrica. Al acceder a Durban, vemos dos objetos de contenido personalizados que representan los «servicios de pasajeros» y la «asistencia de operaciones en pista».

«También usamos estos objetos de contenido en el *backend*», afirma Saalwächter. «La estructura de árbol es amplia, por supuesto, y los iconos facilitan a los editores la navegación en esta larga lista».

Para cada servicio de cada aeropuerto, el sitio web proporciona información de contacto detallada. Por ejemplo, en el caso de los servicios de pasajeros de Swissport en Durban (Sudáfrica), obtenemos el nombre y la información de contacto del director comercial, el director de operaciones, el jefe interno de operaciones y el director de recursos humanos.

«Se trata de un recurso increíble para los clientes de Swissport, que les ofrece miles de detalles al alcance de su mano», afirma Saalwächter. «Por supuesto, todo puede filtrarse según la región o el país y el servicio, o ambos».

Otra de las innovaciones del sitio web renovado es el centro de noticias y medios de comunicación, que se ha construido en Ibexa DXP siguiendo un enfoque *headless*. «Se puede consumir toda la información a través de una API porque pensamos que habrá casos de uso para eso en el futuro, por ejemplo, para enviar o extraer las noticias de la intranet que se ejecuta en SharePoint».

Nos impresiona lo fácil que es para los usuarios de todo el mundo editar contenidos y crear nuevas páginas. No dependemos de los desarrolladores, es decir, podemos reaccionar rápidamente ante nuevos retos y requisitos, como por ejemplo cuando necesitamos sitios web o incluso un micrositio.

Christoph Meier
Director de comunicaciones del grupo y
gestión de la marca, Swissport



Satisfacer las diversas expectativas de las partes interesadas tanto externas como internas

Los periodistas pueden acceder al apartado de noticias de Swissport y buscar historias, informes corporativos, fotos y vídeos («agrupados por servicio en el centro multimedia», añade Saalwächter) y arrastrarlos a su *media cart* para cargarlos como archivo zip con un solo clic.

Un portal de inversores se ejecuta desde la misma instancia de Ibexa DXP, sin embargo, solo se puede acceder a él con una cuenta personal.

El nuevo sitio web de Swissport se lanzó en julio de 2021, justo cuando la economía mundial y los viajes internacionales empezaban a abrirse. «Mi equipo está encantado con el maravilloso *front-end* y también con la facilidad de uso del *backend*», afirma Meier. «Es todo muy intuitivo y rápido. Además, creo que también es abierto. Se pueden conectar fácilmente otras tareas a la plataforma y luego utilizar Ibexa DXP como *backend* uniforme».

El proyecto no está del todo terminado. Actualmente, el sitio web solo está disponible en inglés, pero se espera que pronto se lancen versiones en español y en francés. «Así mismo, crearemos páginas que sean más específicas en función del país para Swissport», explica Saalwächter. «Por ejemplo, todavía hay páginas distintas, fuera de Ibexa DXP, para Israel y Finlandia, por mencionar solo algunos ejemplos. Eso no es necesario. El objetivo es tener una sola página web para todo el grupo Swissport, en Ibexa DXP».

Mi equipo está encantado con el maravilloso *front-end* y también con la facilidad de uso del *backend*. Es todo muy intuitivo y rápido. Se pueden conectar fácilmente otras tareas a la plataforma y luego utilizar Ibexa DXP como *backend* uniforme.

Christoph Meier
Director de comunicaciones del grupo y gestión de la marca, Swissport



No solo animamos a nuestros clientes a cambiar y evolucionar, sino que esto es algo que también aplicamos nosotros en todo lo que hacemos en Comwrap, desde nuestra estrategia corporativa hasta el desarrollo personal de cada empleado.

Todo el mundo en Comwrap Reply da importancia al desarrollo continuo. Esto significa que equilibramos el máximo rendimiento del equipo y la competencia profesional, por un lado, con la autorrealización, una cultura del error positiva y el placer de la experimentación, por otro.

Comwrap Reply GmbH
Hanauer Landstraße 126-128
60314 Frankfurt am Main
Alemania

+49 (0) 69 380 795 200
www.comwrap.com