

Vail Ski Resorts utiliza tecnologia de ponta para aperfeiçoar seu atendimento aos clientes

O Vail Ski Resort é a maior estância de esqui de uma só montanha nos Estados Unidos, com 2.140 hectares da mais ampla e diversificada pista de esqui do mundo. Para combinar com suas pistas de esqui, de classe mundial, o Vail Ski também está tentando oferecer serviços de atendimento aos clientes de classe mundial — restaurantes finos; spas e manobristas de esqui prontos para rebocar os esquiadores, guardar e retirar seus equipamentos; botas aquecidas; e pacotes para aquecer as mãos. O ingresso para a temporada de esqui no Vail Ski é o mais caro nesse segmento, e seu programa gratuito de adesão ao PEAKS Rewards (programa de recompensas) mantém ainda mais a fidelidade dos clientes. Os membros desse programa podem comprar on-line os ingressos mais econômicos para os teleféricos, associar o cartão PEAKS a um cartão de crédito e acumular pontos que podem ser resgatados por ingressos gratuitos para os teleféricos, aulas de esqui e diversos descontos.

Em 2012, foi instalada no Vail Ski Resort a gôndola de teleférico mais rápida e de maior capacidade dos Estados Unidos. Com capacidade para dez pessoas sentadas, e com uma velocidade de subida de 365 metros por minuto, a gôndola de última geração transporta 3.600 esquiadores por hora, além de reduzir o tempo de viagem de nove para sete minutos e meio. Além disso, assentos aquecidos e acesso Wi-Fi o tornam o teleférico de esqui mais direcionado ao cliente conectado.

Longas filas para andar de teleférico sempre dão muita dor de cabeça aos esquiadores. No passado, a única maneira de medir o fluxo da multidão era perguntando aos operadores dos teleféricos ou verificando os quadros de avisos na parte inferior. Agora, os esquiadores do Vail são capazes de obter informações precisas e atualizadas sobre a fila dos teleféricos, utilizando redes sociais, transmissão de alertas e através da própria conta da estância no Twitter. O congestionamento na pista pode ser aliviado através da oferta especial de broches ou prêmios para persuadir os clientes a mudarem para outra pista de descida. Os clientes podem ser direcionados para os restaurantes no topo da montanha na hora do almoço.

O Vail agora usa identificadores por radiofrequência (RFID) nos ingressos dos teleféricos e nos passes de esqui. Como parte do programa EpicMix de mídia social, os ingressos e passes são digitalizados na base de cada teleférico para que os esquiadores e praticantes de snowboard possam acompanhar quantas vezes eles utilizaram os teleféricos e quantos metros verticais esquiaram em cada dia. Os dados digitalizados são automaticamente transferidos para um aplicativo EpicMix, que pode ser acessado através de smartphone ou de computador.

O programa básico é gratuito e confere vários broches e prêmios virtuais com base nas estatísticas dos usuários. Por exemplo, você pode ganhar o broche “Connoisseur” depois de 75 subidas no teleférico, e o “Over the Moon” após ter ultrapassado 106 km esquiando nas verticais. Depois de criar sua conta no EpicMix, você pode visualizar e compartilhar suas estatísticas, vinculando às suas contas do Facebook e do Twitter. O programa EpicMix Racing oferece um entretenimento adicional. Em uma das seis pistas de corrida, você pode competir com seus amigos e familiares, com todos os esquiadores e até mesmo com Lindsey Vonn, medalhista de ouro nos Jogos Olímpicos de 2010 na modalidade descida feminino. No início de cada temporada, Lindsey, que é tetracampeã da Copa do Mundo de esqui alpino, estabelece um tempo recorde para as pistas de corrida em Vail, Beaver Creek, Breckenridge, Keystone, Heavenly e Northstar. Esquiadores profissionais esquam, então, para estabelecer seus “segundos atrás de Lindsey”. Para levar em consideração as mudanças nas condições das pistas, todos os dias um dos esquiadores profissionais esquia em cada pista e usa seus “segundos atrás de Lindsey” para determinar um tempo da Vonn para essa pista nesse dia em particular. Quando você esquia em uma pista, seu tempo real é automaticamente gravado e, em seguida, ajustado para cada sexo, idade e categoria. Os praticantes de snowboard e os esquiadores telemark também podem participar, e há adaptações para portadores de necessidades especiais. As pontuações são computadas com base nos “segundos atrás de Lindsey” de cada esquiador e no final de cada dia são concedidas medalhas de ouro, prata e bronze para os três primeiros colocados. Os resultados da classificação das corridas são acessados no site do EpicMix. com ou através do

aplicativo móvel EpicMix, disponível para smartphones Apple e Android. O seu painel registra seus pontos da Lindsey Vonn Race Series, e as medalhas da EpicMix Racing, o total de check-ins realizados na estância, o total de dias na montanha, a metragem vertical, a quantidade de broches ganhos e o número de fotos tiradas no EpicMix.

As montanhas com as seis pistas de corrida são cobertas por 140 fotógrafos profissionais. As fotos são automaticamente identificadas e transferidas para o sistema, através da leitura digital dos dados do chip inteligente embutido no ingresso do esquiador. As fotos podem ser legendadas e compartilhadas gratuitamente no Facebook e no Twitter, ou você pode comprar as cópias das fotos em vários locais, incluindo, obviamente, as escolas de esqui para crianças. Também é possível comprar um pacote de 30 dólares por temporada para download ilimitado de todas as imagens tiradas em todos os locais e imprimi-las posteriormente. Todos esses recursos transformam as férias no resort de esqui em uma “experiência” que pode ser compartilhada com a família e amigos, aumentando o apego emocional e promovendo a retenção dos clientes.

Além disso, para garantir o pleno aproveitamento da riqueza dos dados coletados dos clientes, o grupo Vail Resorts, do qual o Vail Ski Resorts faz parte, implantou o software SAS Customer Intelligence. Anteriormente, os dados dos clientes eram coletados e armazenados em vários sistemas não relacionados. Agora, os dados são compilados em um único banco de dados que inclui os pontos de contato de todos os clientes, permitindo mapear um quadro completo dos hábitos e preferências. Em vez de uma ou duas versões de uma campanha de marketing, o Vail Resorts agora executa de 30 a 50 campanhas de marketing orientadas para grupos específicos. No futuro, a empresa espera expandir para centenas ou mesmo milhares de comunicados individuais personalizados. A análise preditiva do SAS auxiliará o Vail Resorts a identificar as motivações dos hóspedes e antecipar os desejos dos clientes, enquanto os modelos de segmentação de clientes identificam segmentos rentáveis aos quais eles podem ser direcionados. O Vail Resorts planeja personalizar ainda mais o seu compromisso com seus clientes e enriquecer as suas experiências nas montanhas antes mesmo delas terem começado.

Fontes:

“EpicMix”, snow.com, disponível em <<http://www.snow.com/epic-pass/pass-benefits/epicmix.aspx>>, acesso em: 30 mai. 2013; Bill Pennington, “Getting Comfortable With the New Vail”, New York Times, 01 mar. 2013;

“EpicMix FAQ”, epicmix.com, disponível em <<http://www.epicmix.com/faq.aspx>>, acesso em: 30 mai. 2013; Spencer Reiss, “Vail Resorts Creates Epic Experiences with Customer Intelligence”, SAS Case Study, 20 mar. 2013;

Lauren Glendenning, “Vail’s New Gondola Lifts Off”, Vail Daily, 16 nov. 2012; e Nicole Perlroth, “Nine Ski Apps to Make the Most of the Mountain”, New York Times, 26 dez. 2012.

PERGUNTAS SOBRE O ESTUDO DE CASO

1. Liste e descreva os tipos de sistemas descritos nesse estudo de caso.
2. Como esses sistemas melhoram a operação da empresa?
3. Como esses sistemas apoiam a tomada de decisão? Identifique três decisões diferentes que podem ser apoiadas por esses sistemas.
4. Por que melhorar a experiência do hóspede é tão importante no Vail Mountain Resort?