

3digits Vision.
Listening.
Results.

CASO DE ÉXITO Jumbo transforma sus operaciones globales con IA, Jira Service Management y el expertise de 3digits.



CLIENTE

Jumbo es una de las empresas líderes en servicios receptivos y gestión de destinos turísticos (DMC) a nivel internacional.

Con casi 50 años de experiencia y presencia global, forma parte de **Alpitour World**, uno de los grupos turísticos más importantes de Europa, con más de 2.000 millones de euros de ingresos anuales.

Desde su sede en **Palma de Mallorca**, Jumbo ofrece soluciones integrales para operadores turísticos y agencias de viajes, gestionando cada año a más de **2,4 millones de clientes** en destinos de todo el mundo.



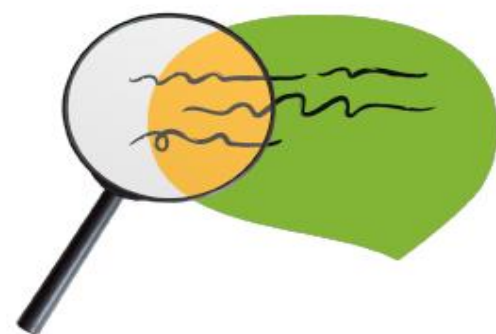
Jumbo
EMPOWER YOUR DESTINATION

RETO

Jumbo gestionaba sus operaciones principalmente a través de múltiples buzones de correo electrónico, un modelo que dificultaba el trabajo en equipo y limitaba la eficiencia operativa. Los agentes actuaban de forma individual y aislada, sin una visión compartida ni acceso unificado a la información. La falta de trazabilidad real obligaba a depender de etiquetas y búsquedas manuales, lo que complicaba el seguimiento de incidencias y la reconstrucción de información en procesos críticos como reclamaciones, auditorías o facturación.

La organización operaba con más de 70 buzones activos —muchos con varios alias y accesos parciales— lo que impedía obtener una visión transversal entre equipos y hacía muy complejo agrupar conversaciones relacionadas con un mismo caso. Esta fragmentación también dificultaba escalar o automatizar procesos, generando una elevada carga administrativa y una gestión muy poco eficiente de los recursos.

Además, los procedimientos internos eran heterogéneos y difíciles de seguir para personas ajenas a cada equipo, lo que afectaba especialmente a la coordinación con el call center remoto en Latinoamérica. En conjunto, el modelo de trabajo basado en correo electrónico impedía disponer de métricas, visibilidad operativa y mecanismos de supervisión y control adecuados para los responsables de la operación global de una empresa con el tamaño y prestigio de Jumbo.

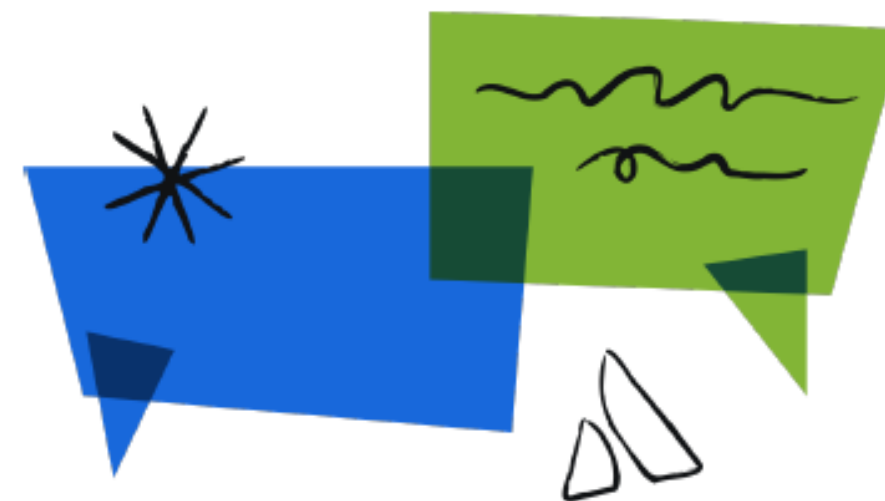


SOLUCIÓN

Para transformar la gestión de operaciones de Jumbo, se desplegó una **solución integral** llamada **JiraOps** basada en **Jira Service Management** que cubre todo el ciclo de vida de una reserva: desde el soporte previo al viaje hasta la atención de incidencias durante la estancia del viajero y el seguimiento posterior. La iniciativa surgió de la necesidad de superar el uso del correo electrónico, ordenando los procesos para simplificarlos y facilitar la información a todos los equipos heterogéneos, incluso fuera de Operaciones, para posteriormente automatizarlos y optimizar su operativa.

Se configuraron distintos espacios y portales de **Jira Service Management** para que las operadoras y agencias asociadas pudieran enviar solicitudes e incidencias de forma estructurada. Estos espacios asumieron un doble propósito: centralizar la gestión de incidencias de viajeros en destino —un servicio altamente crítico que exige respuestas en tiempo real— y actuar como canal de recepción de reservas para ser cargadas y procesadas en el sistema de gestión de Jumbo.

Se ha incorporado un **motor externo de inteligencia artificial** que, una vez procesado el repositorio de tickets y de documentación existente, es **capaz de dar respuesta autónoma** a un subconjunto de los tickets recibidos.



SOLUCIÓN

Dada la criticidad del servicio, se diseñó un flujo operativo altamente automatizado que conecta **Jira Service Management** con buzones de correo y con su sistema de booking. Para ello, se adoptó el uso de localizador global de reserva como identificador operativo en JSM.

Ahora, gracias a la tecnología de 3digits AI-Powered Atlassian Cloud Middleware, JSM se integra con el sistema de booking de Jumbo. A través de dicha integración, **se obtiene la información más relevante de la reserva y se incrusta en el ticket de forma visible para la persona** (agente) que presta el servicio. Con ello, se mejora la eficacia y la eficiencia de la acción del equipo de operaciones.

Además, las reservas recibidas a través de Jira Service Management se introducen automáticamente al motor de reservas, sentando la base para avanzar hacia una automatización completa del ciclo de carga y validación.

El automatismo más 'simple' pero con el impacto más relevante ha sido la extracción automática de la 'fecha de inicio de servicio'. La importancia de este dato radica en que en momentos de gran volumen de tareas a ser gestionadas, mediante este dato se puede priorizar adecuadamente la gestión de aquellas reservas que se inician antes en el tiempo. Con ello, se minimiza la probabilidad de que algunas peticiones sean atendidas después de haber empezado el servicio contratado, por estar mezcladas con miles de otras que son posteriores.

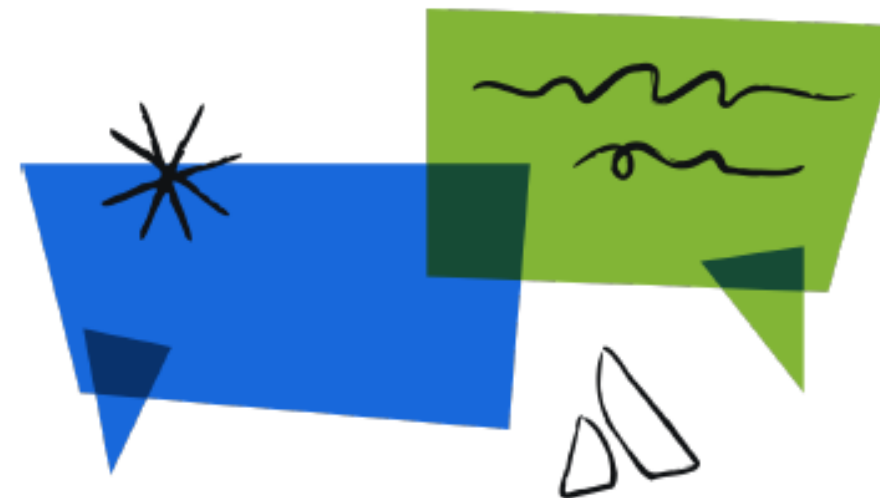
SOLUCIÓN

Para mejorar la percepción del cliente y el contexto del soporte ofrecido, **se desarrolló un add-on para JSM para Jumbo**. Dicho add-on, incluye en cada correo electrónico enviado al cliente, las últimas tres comunicaciones que se han realizado.

También se ha obtenido una **trazabilidad completa sobre el servicio prestado**.

Asimismo, más de un millón de tickets anuales genera una gran cantidad de información operativa. Con las métricas proporcionadas, Jumbo obtiene mucha información sobre su cliente, sobre la tipología de la demanda, la prestación del servicio, etc.

En conjunto, esta solución unificada permitió a Jumbo pasar de una gestión fragmentada por email a un ecosistema centralizado, escalable y plenamente orientado a la eficiencia y a la atención en tiempo real.



RESULTADOS

- ✓ **Más de 1 millón de tickets al año** gestionados en un único portal.
- ✓ **Más de 2 millones de notificaciones a clientes al año.**
- ✓ **130.000 clientes** reportando incidencias y solicitudes.
- ✓ **+200 agentes** trabajando 24/7 garantizando la atención del cliente en 3 husos horarios diferentes.



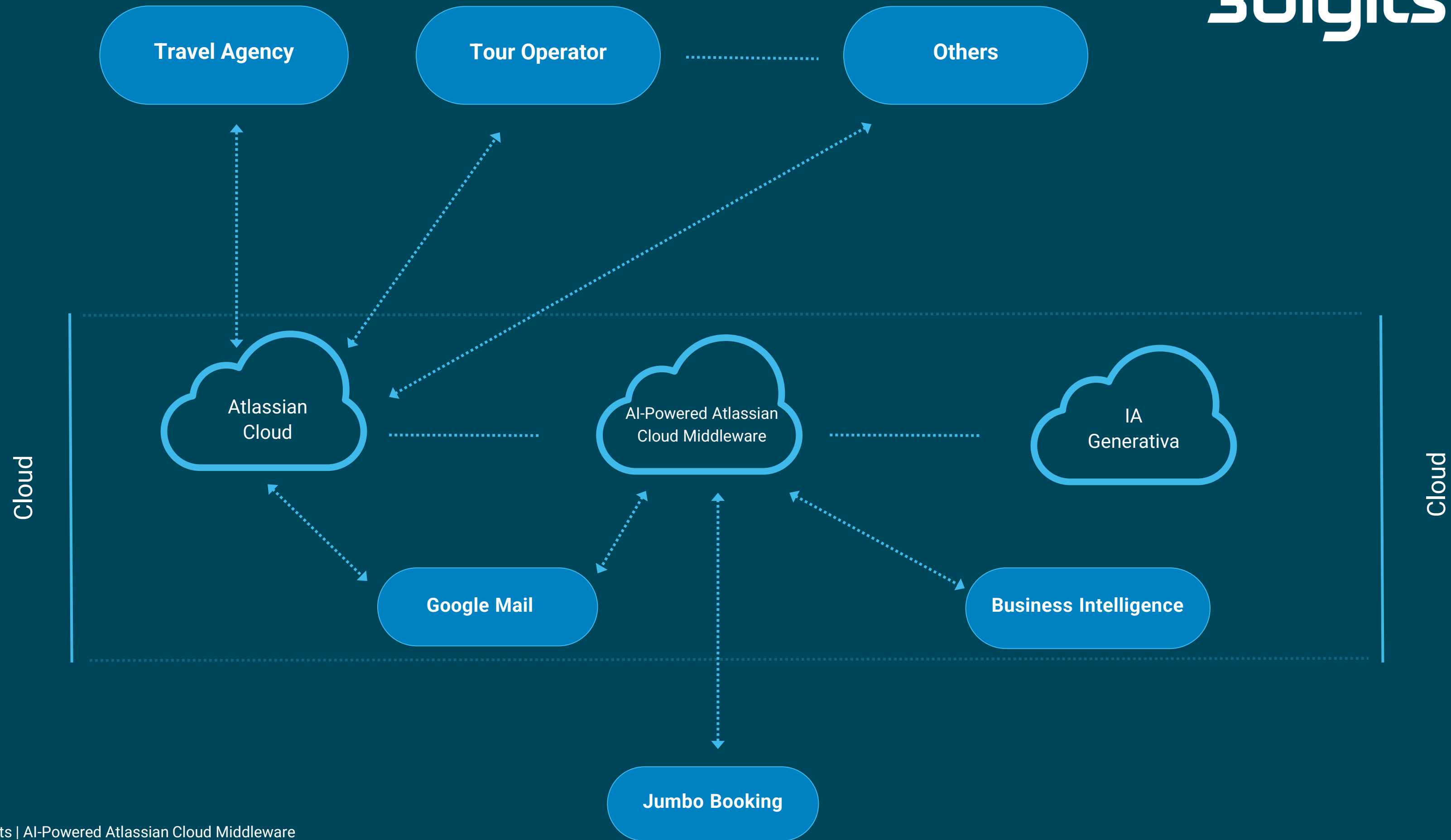
RESULTADOS

Impacto de la solución

- **Procesamiento y carga automática de una parte importante de las reservas:** en 2025, los automatismos implantados se ejecutaron más de 84.000 veces, eliminando casi 13.000 horas de tareas repetitivas. Equivalente al trabajo durante un año de más de 7 personas.
- **Reconocimiento vía IA de diferentes formatos,** asegurando la integración completa.
- **Reducción drástica de tiempos de respuesta,** con soporte en tiempo real.
- **Jira Service Management como herramienta única, centralizada,** con una visión completa de servicio.

Beneficios para el cliente

- **Escalabilidad** para absorber el crecimiento exponencial.
- **Mejora en la experiencia del cliente,** con respuestas más rápidas y precisas.
- **Respuesta automática** vía inteligencia artificial.
- **Optimización de recursos,** permitiendo que los agentes se enfoquen en casos complejos.
- **Las cargas automáticas** evitan muchos errores humanos que al final ahorran tiempo, coste y descargan a los agentes.
- **Métricas y trazabilidad** sobre las operaciones.



CONCLUSIÓN

La implantación de Jira Service Management ha permitido a Jumbo **transformar por completo sus operaciones**, pasando de una gestión dispersa por correo electrónico a una plataforma unificada, automatizada y preparada para trabajar en tiempo real. Esta modernización no solo ha optimizado procesos críticos relacionados con reservas e incidencias, sino que también ha mejorado la coordinación entre equipos y ha elevado significativamente la calidad del servicio ofrecido a clientes y viajeros.

Gracias a la **inteligencia artificial**, la automatización, la integración con sistemas externos y la estandarización de flujos, la compañía ha ganado agilidad, visibilidad y capacidad de respuesta en un entorno altamente exigente. La nueva arquitectura ha permitido absorber mayor volumen de trabajo, liberar carga manual y garantizar una atención continua y eficiente. En definitiva, el proyecto ha consolidado una operación mucho más escalable, fiable y centrada en el cliente, reforzando la posición de Jumbo como referente en la gestión turística.



TESTIMONIO

“—

“La colaboración con 3digits ha supuesto un salto cualitativo en la gestión de nuestras operaciones. Gracias a la implantación de Jira Service Management, hemos logrado centralizar procesos críticos, automatizar tareas clave y mejorar significativamente la coordinación entre equipos y la atención a nuestros clientes. El nuevo modelo nos ha permitido trabajar con mayor agilidad, visibilidad y capacidad de respuesta, especialmente en situaciones donde el tiempo es determinante. La transformación no solo ha optimizado nuestra eficiencia interna, sino que ha reforzado nuestra capacidad para ofrecer un servicio fiable y escalable. Ha sido un proyecto estratégico para el futuro de Jumbo”.



Tomeu Real

Head of PMO/BPM/RPA en Jumbo

3digits

Vision.
Listening.
Results.