

# VERY TALENTED

No. 19 • JULIO • AGOSTO • SEPTIEMBRE •

Vacations  
Times

CELEBRANDO  
LAS FIESTAS  
PATRIAS EN  
VACATIONS  
TIMES

CONOCIENDO  
A LA FAMILIA  
VACATIONS  
TIMES

Y  
MÁS!

# CARTA DE LA EDITORA

---

**E**ste 2016 ha sido un año de tremendos VIAJES, empezando por el que hicieron todos los Líderes de VT a Orlando. ¡Qué momentos verdaderamente inolvidables para todos los que tuvimos la oportunidad de convivir!

Este afán mío por los viajes ha creado una unión entre todos los equipos ¡Especialmente ha contagiado a todos los Líderes de VT! Las enseñanzas de los viajes cada día nos llevan a ser más comprometidos con la excelencia, refuerza el trabajo en equipo y abre nuestros horizontes, nuestras mentes y nuestros corazones.

Este año viajamos a todos los destinos de VT: Querétaro, Riviera Maya, República Dominicana, Jamaica. El último viaje fue a las ruinas de Uxmal y las opiniones de los participantes coinciden en que ¡fue una experiencia inolvidable!

Me siento sumamente feliz y orgullosa al darme cuenta que la espinita del deseo de viajar, hoy es parte de la vida de los colaboradores de VT. Muchos colaboradores se han contagiado de este amor a la aventura que en el pasado no tenían, tomando ventaja de este gran regalo que la vida nos ofrece. Estoy segura que los viajes han propiciado la unión entre nuestros equipos de trabajo, mejoraron nuestra comunicación y pusieron alas en nuestras mentes con el deseo de descubrir aún más.

Esta edición la quiero dedicar a todos aquellos que SI CREEN que los viajes te cambian, que la persona que fue de viaje no es la misma persona que regresa, que cada viaje tiene miles de sorpresas de gran aprendizaje y que los viajes, sea como sean, solos o acompañados, SON LA MEJOR EXPERIENCIA de la vida, y posiblemente la única que podremos llevarnos siempre en nuestra mente y nuestros corazones hasta el día que ya no estemos aquí.

Los invito a seguir SOÑANDO EN GRANDE en sus nuevas aventuras, es el mapa que los llevará a la realización de sus sueños. Cada viaje, por pequeño que parezca siempre los llevará a algo nuevo, a algo que tiene el potencial de cambiar su vida por completo.

Atrévase a romper con todos sus miedos y sus limitaciones y sigan la aventura de viajar, es verdaderamente enriquecedor y además es la forma más fácil y divertida de aprender de música, de geografía, de cultura, de tradiciones y de diferentes tipos de comida, así como de conocer gente distinta y abrir sus brazos para abrazar al mundo entero. Estamos a punto de terminar el 2016 lleno de tesoros que nos regalan nuestros viajes, pero aún nos queda mucho por soñar, mucho por aprender y muchas aventuras por disfrutar.

Por Maru Moreno

---



## EQUIPO AMARILLO

*"LAS SOLUCIONES DIGITALES"  
un aliado fundamental para las empresas*

La comunicación digital está cambiando y reinventando día a día a las empresas, por lo que contar con una estrategia adecuada y conocer el entorno ha permitido un crecimiento acelerado en la productividad de las mismas. En este sentido, la transformación de las empresas basadas en las herramientas digitales conlleva a que los servicios o productos que se ofrecen se conviertan en experiencias únicas, creando vínculos, y fidelidad por la marca, por parte de los usuarios hacia las empresas.

Tal es el caso de Ektroid Labs, una agencia digital que forma parte del grupo de empresas de Vacations Times que, desde su creación en el 2011, ha venido cambiando y apoyando a los usuarios internos y externos de la compañía, ofreciendo apoyo en el área de Marketing, Diseño Web y Gráfico, así como también el manejo de las Redes Sociales, lo cual contribuye a crear marcas sólidas y bien posicionadas en este mundo empresarial tan competitivo.

Sus creadores: Amparo, Remko y Alain, se han dedicado a atraer y mantener una plantilla talentosa, así como a propiciar un entorno de trabajo creativo, clave para el funcionamiento óptimo y para cumplir con los objetivos del negocio.

Los usuarios de las diferentes compañías de Vacations Times encuentran en Ektroid un aliado que permite facilitar la actividad de cada empresa mediante las ideas innovadoras y la creatividad que los caracteriza. Al ser una parte fundamental de Vacations Times, Ektroid cuenta con un equipo multi-disciplinario de especialistas en diseño, marketing, posicionamiento web y desarrollo de contenidos, el equipo tiene una sinergia increíble; con preparación de alto nivel y una ferviente pasión por su trabajo, lo que les permite conquistar retos cada vez más grandes.

La Innovación, la Tecnología, la Pasión, el Diseño, la Creatividad y la Eficiencia, son los atributos que caracterizan el trabajo de Ektroid.

### Estrategia e Innovación

Ektroid, alineándose con los objetivos estratégicos de Vacations Times, se centra en la funcionalidad de cada uno de sus proyectos digitales, cuidando siempre cada detalle. Así mismo, desarrollan herramientas funcionales y armoniosas, logrando que los usuarios puedan disfrutar de un amplio portafolio de productos de alta tecnología que requiere la compañía para continuar con su crecimiento.



Ektroid cuenta con un excelente equipo de trabajo, que dedica su atención a un área específica según su especialidad, a fin de garantizar un trabajo eficiente. Monica y Ana Lorena coordinan las diferentes áreas del equipo de Ektroid.

#### Crecimiento:

Un aspecto positivo de Ektroid, ha sido que su crecimiento va de la mano con el crecimiento exponencial que ha tenido Vacations Times, incorporando nuevos talentos y nuevas prácticas internas.

Entre los proyectos que Ektroid está manejando a corto plazo están: la renovación y desarrollo de websites de CYHM como las de Eleven Palms y RD68.

Ektroid Labs, pone un gran énfasis en la tecnología para que ésta se convierta en beneficios de los usuarios para cumplir los objetivos del negocio.

Ektroid cree firmemente que el marketing digital es un aliado estratégico para Vacations Times, que continuará ofreciendo un abanico de disciplinas, según las tendencias del mercado global para así lograr una comunicación efectiva que se complemente con las necesidades empresariales.



En los últimos años, en Ektroid se han desarrollado herramientas importantes tales como el rediseño de la imagen corporativa y desarrollo de páginas web como la de Vacations Times y Axkan Riviera Maya, así como también los libros de Top Cities y la renovación de los logotipos de VT Software, 433 y Excellence living, logrando un fortalecimiento de la imagen corporativa.

La era digital ha planteado nuevos retos a la comunidad de profesionales de la comunicación digital... Ektroid Labs está listo para enfrentar cada uno de ellos con determinación y entusiasmo, este equipo de creativos está decidido a innovar cada día para asegurar el éxito del negocio.



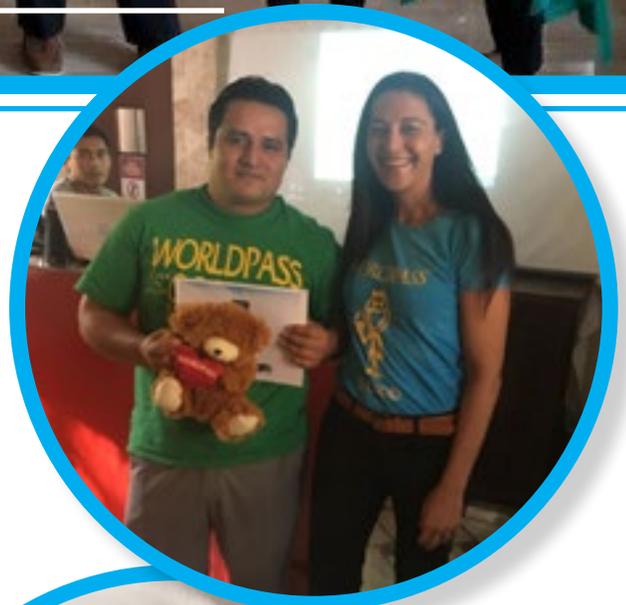
EQUIPO AZUL

**E**n el año 2014 se celebró el 4to foro de liderazgo “Marketing & Ventas de las Américas”, patrocinado por Diamante y organizado por la Asociación de Clubes Vacacionales de Quintana Roo (ACLUVAQ).

En este magno evento, Worldpass hizo el lanzamiento oficial de uno de sus nuevos y más innovadores servicios: “Worldpass Air”, línea de aviones privados de lujo, único en México, Caribe y E.E.U.U. Otro de los objetivos y logros dentro de este evento, al que asistieron más de 1500 personas, fue dar a conocer los últimos avances en el área de los Clubes Vacacionales.

El foro se llevó a cabo el 14 y 15 de mayo, en el Moon Palace, y contó con la presencia de personalidades reconocidas a nivel internacional como: Sam Thomsom, director comercial de América TripAdvisor; Brian Tracy, autor de libros sobre Psicología de las Ventas y reconocido como uno de los mejores escritores de libros sobre ventas; y Álvaro Rattinger, experto en mercadotecnia y publicidad; entre otros.

Nuestro equipo de trabajo estuvo ahí, orgulloso de tener el mejor stand y el mejor producto en la industria. Además de la participación de Worldpass, VTimes, tuvo un espacio para VTechnology (Reclutamiento) y para CYHM (promoción de los hoteles).



«Les cuento rápidamente como ha sido mi carrera en VT ... aún recuerdo claramente aquel día de mi entrevista, en la sala de ventas de Palladium Riviera Maya para Agente de Reservas de socios, del recién creado Travel Club, para así dar inicio al departamento de reservaciones que en ese momento solo fue formado por una persona, yo. Conforme tuvimos más socios, se fue agregando personal al departamento y en menos de un año se me ofreció la oportunidad de la gerencia de reservaciones. El día de hoy, nuestro departamento se compone de un grupo de 9 personas.

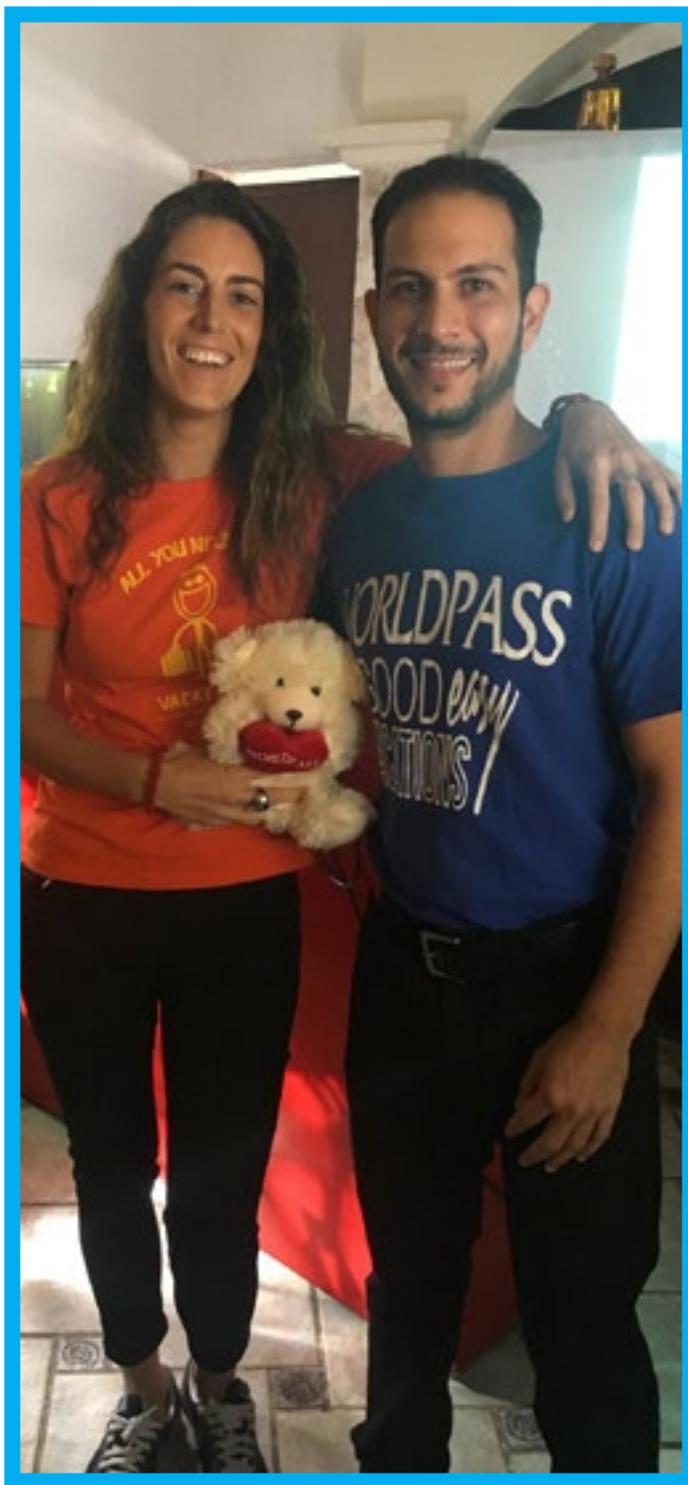
En el año 2011 se desarrolló una nueva área, para apoyar a socios de Palladium Travel Club en sus viajes e intercambios y fue en este año que tuve la oportunidad de tomar la gerencia de este nuevo proyecto llamado Worldpass. Al principio, al igual que en reservas, iniciamos siendo un grupo limitado, para convertirnos en un gran equipo que nos llevó a instalarnos en nuestra primera oficina en Puerto Aventuras. Al poco tiempo, debido al crecimiento de la empresa, inauguramos la nueva oficina, donde actualmente soy el director de Worldpass. Con el propósito de crecer aún más, se han creado nuevos proyectos para el próximo año, donde esperamos contar con nuevas oficinas.

Es así, que por mi experiencia, puedo asegurar que VT es una empresa donde las oportunidades se dan a la gente que demuestra con su trabajo y perseverancia, que es capaz de sobresalir. Además, te permite adquirir conocimiento y experiencia profesional en diferentes áreas, ya que existe la apertura y disposición para cambiar de área o departamento en caso de querer hacerlo.

VT es también una empresa donde es posible tener comunicación directa con la dirección general, ya que siempre tienen la mejor disposición de apoyar y orientar a sus colaboradores en todos los niveles. Los ya casi 5 años que llevo trabajando en VT han sido maravillosos, llenos de retos y aprendizaje.

De ser una empresa de menos de 20 personas cuando entré, ahora somos casi 300, además se ha diversificado en otros rubros, como ya les he platicado uno de ellos es Worldpass, Casas y Hoteles y hasta una fundación sin fines de lucro, Axkan.

Como pueden ver, VT es una empresa siempre en busca de nuevas oportunidades de crecimiento, siempre en busca de talento y gente que se identifique con sus ideales para lograr hacer de esta empresa líder en sus diferentes áreas empresariales.»



Alex, director de Worldpass.



## EQUIPO BLANCO

**E**sta fundación sin fines de lucro, que forma parte de Vacation Times, se ha encargado de crear un espacio propicio para que los niños convivan y aprendan jugando, con el fin de estimular diariamente su imaginación, aprendizaje, destreza e ingenio a través de contenidos innovadores.

Su equipo de trabajo desempeña la labor de mediar en la comprensión y transmisión de los conocimientos, ya que una de sus preocupaciones principales, es que los niños puedan construir futuros mejores, siempre tomando en cuenta sus intereses y desarrollo individual.

Otro de los importantes ejes de la fundación, es su vinculación con la comunidad y la búsqueda de su bienestar, por lo que está constantemente fomentando la participación ciudadana y el intercambio cultural.

Con la apertura a iniciativas ciudadanas, la fundación Axkan pretende contribuir positivamente en el desarrollo integral de los individuos.

De igual manera, para tener un adecuado equilibrio entre el ser humano y la naturaleza, la educación ambiental juega un papel decisivo.

Es así que mediante las actividades de sensibilización ambiental, Axkan busca sembrar el interés por el cuidado ecológico en la comunidad, al impartir conocimientos sobre el medio ambiente, estilos de vida sustentables, promoviendo actitudes que valoren nuestro entorno y acerquen los recursos y las habilidades para resolver problemáticas locales.





Vacations Times, es un consorcio trasnacional de diferentes empresas, cada una con identidad propia, todas altamente productivas y plenamente humanas, enfocadas en tener clientes satisfechos con productos y servicios de excelente calidad. En el sector turístico una de las empresas del grupo es Casas y Hoteles.

Casas y Hoteles es la división de Hoteles Boutique del grupo con propiedades en diferentes lugares de México y República Dominicana.

La idea de formar esta empresa surge hace más de 50 años con un negocio familiar de agricultura y cultivo de flores. En épocas recientes, decidimos regresar a nuestras bases y rescatar la tradición en la industria de la hotelería; con lo que en 2009, se logra la apertura del Hotel Casa de Guadalupe en San Cristóbal de Las Casas, como primer hotel de lo que actualmente se convirtió en una cadena de hoteles boutique llamada Casas y Hoteles.

CYHM es una colección de propiedades únicas enlazadas por un común denominador: La Excelencia en sus instalaciones, servicios, personal altamente calificado y ante todo atención a sus visitantes.

A diferencia de las cadenas hoteleras tradicionales, en Casas y Hoteles se busca que cada una de sus propiedades tenga un estilo único e irrepetible y al mismo tiempo, sus huéspedes tengan la seguridad de hospedarse en un establecimiento con los más altos estándares de calidad.

En sus propiedades se demuestra el respeto por el entorno y la pasión por la cultura mexicana, incluyendo hoteles en destinos que van desde las playas del caribe, las ciudades coloniales, hasta las montañas y desiertos de México y el extranjero, si se quiere sumergir en un viaje placentero, lleno de confort, elegancia y excelente servicio, visita cualquiera de las propiedades.

Parte de la filosofía de CYHM, es reforzar la identidad nacional y regional donde se ubica cada una de sus propiedades; ya que todos sus servicios promueven esta identidad, sin descuidar tener una calidad a nivel internacional.

La decoración de todos sus hoteles, el menú de los restaurantes, el personal que le atiende, son primordialmente mexicanos y todos están capacitados para ofrecer un servicio a nivel de los mejores del mundo.

CYHM, son hoteles con corazón y entre otras de sus iniciativas rectoras se encuentran:

**Impulsar a pequeños productores nacionales:** Toda la decoración de los hoteles y los proveedores son pequeños productores nacionales. En cuanto a su decoración, no se buscan muebles de la India o tapetes persas, sino se viaja por México buscando las joyas de nuestra artesanía o invitando a producir lo que necesitamos. Un ejemplo claro son los chocolates que se utilizan como cortesía en sus habitaciones o el café que se sirve son de pequeños productores.

**Sustentabilidad y Ecología:** Una parte importante de mantener el planeta para las generaciones próximas es tratar de crear el menor impacto ecológico posible. Se tienen programas de ahorro de agua y energía eléctrica, de manejo de residuos orgánicos y de reciclaje donde involucran a sus huéspedes en estas iniciativas.

**Trabajo social y vinculación con las comunidades:** También se cree que la sociedad civil tiene que tener un impacto cada vez mayor en las iniciativas sociales, culturales y políticas, por ello financian a diferentes instituciones que trabajen en estos ámbitos. Más que creer en los programas de apoyo que son dádivas que se pierden, creen en las iniciativas que tienen raíces en las comunidades y que son fomentadas por las mismas comunidades y grupos.

En la actualidad el nuevo mundo online del turismo es cada día más complicado para los hoteleros de hoy y lo último que se debe hacer en este momento es perder la

concentración en lo que es realmente importante para el hotel: la rentabilidad.

La proliferación de la nueva jerga tecnológica, nuevas herramientas y nuevos sistemas que en poco tiempo revolucionaron el mercado.

Es indiscutible que la industria hotelera es muy dependiente de la tecnología o quizás deba decir de las "tecnologías" y la multitud de sus servicios asociadas a ellas, todas las propiedades pertenecientes a CYHM cuentan con un mayor número de reservaciones, mayor visibilidad y más ventas. Adicionalmente oferta asesoría en branding, diseño web, campañas de promoción e implementación de estándares.

De esta forma y debido a los grandes logros obtenidos, CYHM sigue con su expansión ubicándose en destinos como: Hotel RD68 y Eleven Palms Hotel en Punta Cana, Hotel Estancia Tepetitla en Texcoco, Hotel La Biblioteca en Querétaro, DF68 en CDMX, Hotel La Embajada y Hotel Santosí en San Luis Potosí.

Te invitamos a que te dejes consentir en un ambiente único e inolvidable en tus próximas vacaciones en alguno de los destinos de tu preferencia de las propiedades del grupo de CYHM, te estarán esperando con los brazos abiertos.





## EQUIPO NEGRO

Vacations Technology es la empresa encargada de la comercialización y administración del club vacacional de la cadena hotelera Grand Palladium: Palladium Travel Club. Actualmente operamos las salas de ventas en los hoteles Grand Palladium Riviera Maya, República Dominicana y Jamaica, vendiendo alrededor de tres mil nuevas membresías al año. Estas membresías permiten a los socios viajar de una manera diferente y contar con servicios adicionales que hacen sus vacaciones mucho mejor. Desde sus inicios en el año 2009, Vacations Technology se ha encargado del proceso completo de ventas, reservaciones de los socios, producción de los contratos de las ventas, y

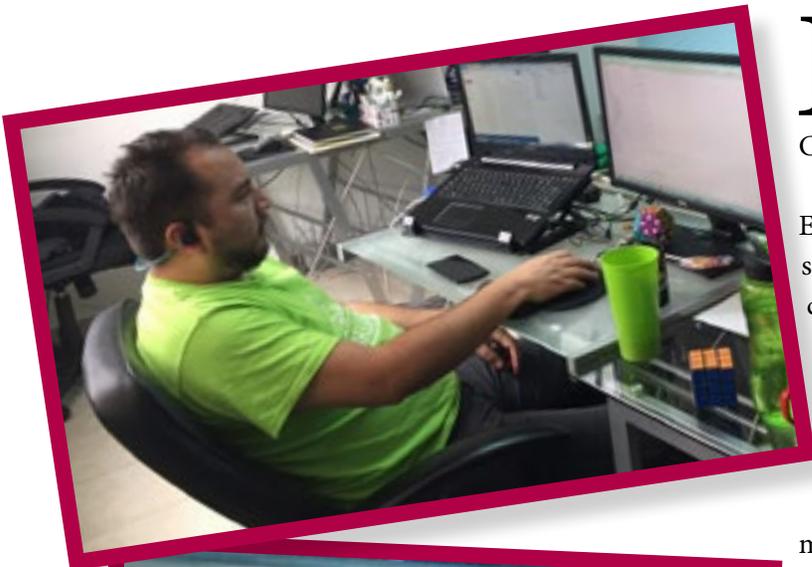
recuperación de la cartera vencida, asegurando la continuidad de los pagos. Todo lo anterior, soportado por una plataforma tecnológica en constante crecimiento. El éxito de este proyecto se refleja en los más de ocho mil socios que hoy son

parte del Travel Club. Los mismos, según las mediciones de Palladium, con más de 90% de satisfacción. Contamos con socios que son auténticos fans de Palladium, y que han viajado alrededor del mundo haciendo uso de su membresía. Una parte importante de los socios ha vuelto a invertir, incluso más de dos veces, aumentando los beneficios de su membresía y demostrando la excelencia del producto. El crecimiento de la empresa ha sido notablemente exponencial. El club ha crecido en ventas anuales más del triple, y suma ingresos de casi \$200 millones de dólares en siete años entre ventas y reservaciones. Todo lo anterior, con porcentajes, tanto de cancelación como de cartera vencida, mínimos. Palladium ha visto la realización de grandes resultados y está tan convencido del éxito, que ha invertido cada vez más en el producto Travel Club. Actualmente contamos con suites exclusivas para socios como son las suites Ambassador y Signature, que además son las mejores habitaciones de los complejos. De igual manera se han construido áreas exclusivas para socios como los Members' Lounge, y se han ampliado y mejorado las salas de ventas. Contamos con más carritos de golf, instalaciones y publicidad dentro de los complejos, con el fin de seguir mejorando.





Equipo Rojo



**E**l Equipo de VT Software está integrado por ocho elementos capacitados para desarrollar soluciones tecnológicas a la administración operativa de Casas y Hoteles, Palladium y Worldpass.

En poco tiempo este dinámico equipo, coordinado sinérgicamente entre Querétaro y Puerto Aventuras, ha cambiado radicalmente la manera en que se desarrollan los sistemas en Vacations Times, implementando metodologías y tecnologías de desarrollo que permiten hacer nuestros sistemas más confiables y poderosos, atendiendo eficientemente las solicitudes de nuestros clientes y acortando los tiempos de operación al mínimo.

Entre las metodologías implementadas por Giovanni, está el SCRUM, un concepto empleado en empresas de clase mundial de desarrollo y programación de software para referirse a un método de trabajo que consiste en llevar un control de las actividades actuales de cada miembro del equipo involucrado. Cada día se reúnen a las 9:30 am, para que cada integrante exponga lo que está haciendo, que planea hacer en el día y el seguimiento a los problemas que pudieran interferir para cumplir con su objetivo a lo largo de la semana o mes.

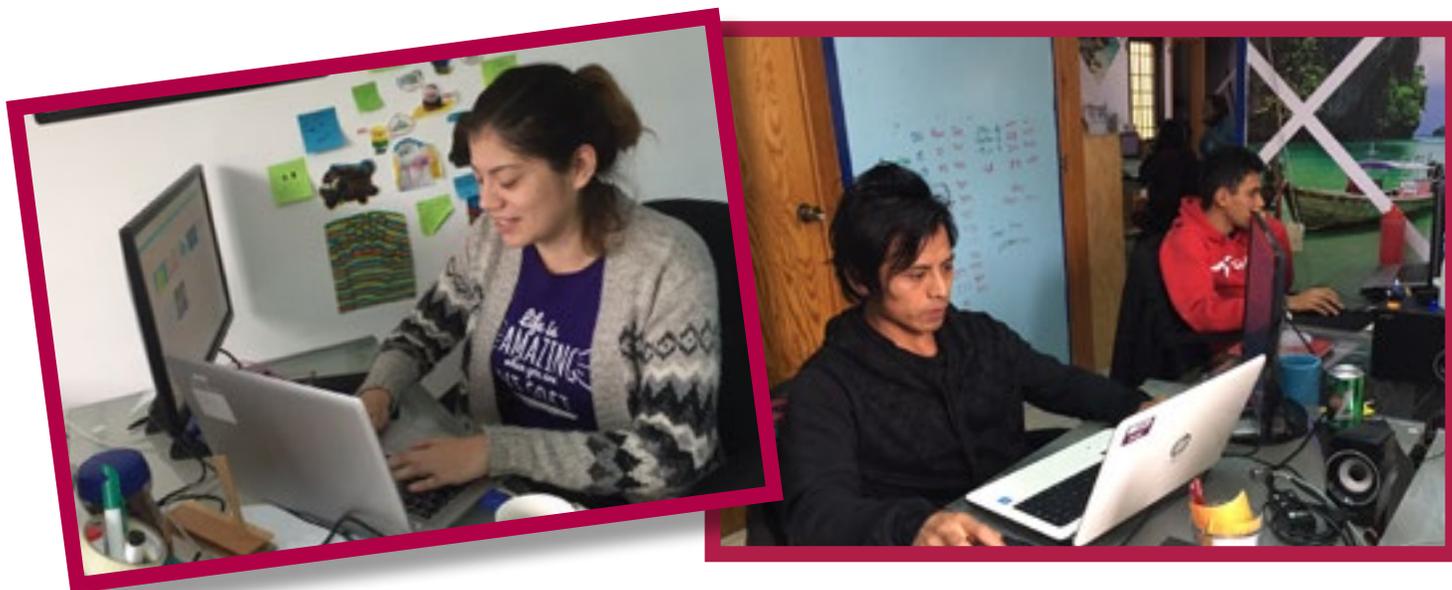
Mediante este y otros métodos recientemente introducidos, como el sistema de tickets y el control de requerimientos, se ha logrado hacer un análisis de las necesidades a corto, mediano y largo plazo, para abordar las áreas de oportunidad que se tienen en la empresa a fin de realizar más rápidas y confiables liberaciones de proyectos a los usuarios finales.

Los integrantes son: Santiago: Programador Senior, especialista en programación C# encargado de las operaciones relacionadas a producción para Worldpass y VT Club; Javier: Programador Senior, experto en C# encargado de los servidores de producción, VT Marketing, VT Reservas, VT Finance y base de datos; Víctor : Programador Senior, especialista en PHP, asignado a proyectos nuevos encargado de base de datos y programación back end (es decir la parte que no ve el usuario); Benjamín : Programador senior, C# y PHP asignado a proyectos nuevos, experto en programación front end (o la parte que es visible para el usuario); Fernando: Programador Junior C# encargado de VT Hotels, Worldpass y proyectos tanto back como front end; Alicia: Programadora Junior, C# y PHP encargada del servidor de pruebas sandbox e implementar un programa

de automatización Jenkins Software, ella está encargada del aseguramiento de calidad o el proceso de evaluación y verificación de funcionamiento de sistemas, y finalmente Rubén: Programador Junior, con experiencia en PHP encargado del Cotizador, VT Marketing, VT Reservas y base de datos. Se está considerando integrar a dos integrantes más como becarios que auxilien a Alicia, una vez que todos los cambios de la nueva metodología se completen.

¿Qué viene en el futuro?

VT Software, actualmente está trabajando en un sistema llamado UAM (User Access Module) que permita integrar a todos los usuarios de todos los sistemas, en un sólo sitio. Esto es para elevar el nivel de seguridad de las aplicaciones y a su vez, simplificar la administración de los usuarios que tienen acceso a nuestras tecnologías. También está el proyecto VT Finance que servirá para arrojar reportes en tiempo real de los resultados de ventas, operaciones y todo lo relacionado a los temas financieros de la empresa. La funcionalidad de VT Finance estará dentro de los estándares de programación que cualquier organización de clase mundial pudiera tener.





**C**asas y Hoteles México inicia en el año 2009 creando un servicio hotelero de prestigio. Los co-fundadores Alain y Maru iniciaron el proyecto en Chiapas con el primer hotel de la cadena “Hotel Casa de Guadalupe”, el cual cuenta con 13 habitaciones. En el año 2010 continúa la expansión de la cadena adquiriendo el hotel “La Misión”, en Puerto Aventuras, en el estado de Quintana Roo, el cual cuenta con 6 habitaciones, hoy LM Hotel Boutique.

En este momento nace la idea de crear una cadena de hoteles e inicia la marca “Casas y Hoteles de México”, adquiriendo el hotel “Las Escaleras” en el año 2011 con 12 habitaciones, en el estado de Chiapas. Al seguir con una visión de grandes empresarios y pensando en desarrollar una gran cadena de hoteles boutique, muy diferentes a los ya existentes en la República Mexicana, los co-fundadores tienen la visión de abarcar todas las regiones del sur, norte, este y oeste del país. En el 2013, adquieren dos hoteles más, uno en San Miguel de Allende en el estado de Guanajuato, el cual tiene el nombre de “Hacienda Las Nubes” y cuenta con 8 habitaciones, y otro en Cholula Puebla, el cual lleva el nombre de “Xoxula” con 6 habitaciones.

En el año 2015 CYHM sigue con su estrategia de crecimiento y adquiere 2 hoteles más, Santosí en San Luis Potosí, mismo que será abierto al público a finales de este año y para el cual se necesitó una gran inversión para su remodelación y transformación en un hotel 5 estrellas, la siguiente adquisición se encontrará en el centro histórico de la Ciudad de México, DF68.

Para este año 2016 su visión ha sido cruzar fronteras y es así que adquieren 2 hoteles más en República Dominicana el “Eleven Palms Hotel” con 26 habitaciones y el “Hotel RD68” con 30 habitaciones. Con esta expansión, CYHM se ha convertido en una cadena hotelera internacional.

Los co-fundadores siempre viendo hacia el futuro y teniendo sus metas y objetivos definidos, siguen creciendo año con año, contando con personal capacitado en todos los departamentos como jardinería, alimentos, amas de llaves, mantenimiento, finanzas, recepción; y formando así una gran familia en la cadena de “Casas y Hoteles”.





 VT Software

## Equipo Verde

Con la velocidad con la que la tecnología va cambiando, hoy en día las empresas necesitan de un departamento que se encargue de todo el desarrollo tecnológico y de los sistemas de operación. VT Software es una parte clave en el desarrollo y creación de los sistemas que hoy se utilizan en Wordpress, VT Loyalty, Vacations Technology y en Casas y Hoteles.

VT Software se encuentra ubicado en la ciudad de Querétaro y está conformado por 5 ingenieros programadores y el gerente de área.

En VT Software se administran los programas, las plataformas tecnológicas, los códigos informáticos en desarrollo, los softwares de prueba, el contenido de los servidores y bases de datos.

Entre los proyectos desarrollados por VT Software podemos encontrar la página web de Worldpass, el Booking Engine de Worldpass y Top Cities, también podremos ver que en VT Software se han desarrollado los sistemas para VTM, VTR, VT Club y VT Contact. Por el momento, entre algunos de los sistemas que se están haciendo están el Front Office de VTH y VT Finance.

La forma en la que los ingenieros trabajan es la siguiente: Tienen un sistema de tickets, en el cual cada ingeniero tiene asignado un ticket, esto significa un cambio u operación en un proyecto específico; cuando un ingeniero termina de realizar el cambio en su ambiente de desarrollo, el ticket cambia a un estatus de prueba, y entonces el Tester, (en este caso Alicia es quien ejerce esa función) realiza la prueba de cambio.

Todo el código está organizado en un repositorio y está administrado bajo un número de ticket, de tal manera que ella y cualquiera puede obtener el ticket y el código.

La metodología con la que trabajan los Ingenieros se llaman SCRUM, el cual forma parte de una metodología de desarrollo de software llamadas “Metodologías Ágiles”, que consisten en juntas diarias con todo el equipo, donde cada quien tiene 2 minutos para exponer en qué parte del proceso se encuentra trabajando. De esta manera el gerente, Giovanni Enríquez, puede tener una visión completa de cuáles pueden ser los contratiempos que tengan los desarrolladores.

Sin lugar a dudas, VT Software es parte primordial en el desarrollo y crecimiento de todas las empresas que conforman Vacations Times.



## EQUIPO BLANCO

**Y**o de verdad no tengo palabras para describir Axkan, si me preguntaran, ¿Qué es Axkan?

Mi respuesta sería: Es una escuela donde van algunos niños a aprender cosas nuevas cada día, ese es el resumen, pero de verdad ¿Qué es Axkan? Lo que yo considero más apropiado es: apoyo, seguridad, esperanza, entre muchísimas cosas más. Axkan es una escuela que ha cambiado la vida de muchas personas, yo incluida; nos brinda muchas enseñanzas en la vida.

Los alumnos aprenden de los maestros, pero no solo ellos aprenden de nosotros, si no que nosotros igualmente aprendemos tantas cosas de ellos, y nos enseñan a ver la vida desde una perspectiva diferente. Hay momentos que he vivido en Axkan que simplemente no cambiaría por nada.

Este proyecto de ser voluntaria no es sólo ir a enseñar y entretener; este proyecto nos da mucho más que eso, poco a poco nos vamos encariñando con los alumnos y hacemos relaciones preciosas.

Me encantan los momentos en los que llego y me abrazan con tanta fuerza y amor; simplemente me fascina llegar y ver que los niños me están esperando con una sonrisa de oreja a oreja que no se les quita por nada del mundo.

La experiencia en Axkan me ha hecho pensar: ¿Qué es lo que nos hace felices en nuestras vidas diarias?

En estos momentos, lo que más les importa a los niños de mi sociedad son las cosas materiales, el vestido de una marca, el nuevo Ipad o el nuevo Iphone. Pues les tengo una noticia, mis alumnos no tienen nada de eso, sin embargo son muy felices, ¿Por qué será? No tienen todos los recursos o las facilidades a su disposición, su vida es diferente, pero son muy muy felices.

Lo que nosotros queremos o nos importa es quedar bien con nuestra sociedad y demostrar que tenemos muchas cosas materiales, cosas que muchas personas quisieran. Lo hacemos para demostrar y presumir que lo tenemos, pero sólo eso nos importa, demostrar qué tenemos y no vemos las cosas extraordinarias que de verdad importan. Mis alumnos no tienen eso, su mentalidad es muy distinta, ellos están más interesados en otras cosas como por ejemplo: la familia, salir a dar una vuelta, socializar, jugar, aprender. Eso es lo que verdaderamente les importa; y eso es lo que debería de importarle a todos.

Axkan me ha cambiado la vida, y en lo personal, me siento más viva, más feliz conmigo misma. Yo he notado cambios en mi personalidad, y mis propios familiares y amigos me han comentado que han visto un cambio positivo en mí.

No cambiaria por nada todos los viernes que voy, porque al llegar me transmiten sensación de paz y alegría. Me puse de verdad a reflexionar: ¿vale la pena estar enojado o enojada todo el día simplemente por que no te compraron lo que querías?

Quiero darle las gracias a Maru y a Alain que son los fundadores de este maravilloso proyecto; también a Saúl, que siempre está presente y atento a todos los detalles y trata de mejorar todo.

Pero a los que de verdad quiero agradecer son a mis alumnos, que son el corazón de Axkan, por enseñarme tantas cosas que jamás olvidaré.

Gracias a todos los voluntarios que nos apoyan día a día y gracias por la oportunidad de ser parte de este maravilloso proyecto que lo único que nos pide es nuestro tiempo y energía.

Gracias

Dona





**L**os clientes y su lealtad son un objetivo de gran importancia para cualquier organización.

En este sentido, cuando una organización hace una promesa creíble e interesante para sus clientes y dicha promesa se cumple con frecuencia, se logra conseguir su satisfacción y su lealtad.

VT Loyalty, mediante su servicio y relación con sus clientes, tiene como objetivo fundamental retener a sus clientes de por vida, y es así que al identificar la poderosa relación entre las experiencias con la marca, VT Loyalty genera resultados superiores y satisface sus expectativas.

El resultado de la lealtad de los consumidores, genera un activo altamente competitivo para las empresas, convirtiéndolo en la rentabilidad que buscan las mismas y generando barreras a la entrada de nuevos competidores.

### Enfoque

Para los trabajadores de VT Loyalty la atención a los detalles es clave para el logro de una mayor conexión

entre las compañías y sus clientes. Su gestión se enfoca a cinco valores principales, que se aplican interna y externamente.

1. **MARCA** – Marca beneficios percibidos.
2. **LIDERAZGO** - Liderazgo de la compañía y sus colaboradores.
3. **CULTURA** - Cultura organizacional interna.
4. **SERVICIO** - Servicio en todos los puntos de contacto con los clientes.
5. **INNOVACIÓN** - Innovación de productos, servicios y eventos.

Su Misión es crear soluciones integrales, ajustándose a las necesidades específicas de cada cliente, con la finalidad de establecer un vínculo de lealtad con sus consumidores, empleados y canales de distribución.

Mediante una promesa simple, realista, accionable y diferenciadora, VT Loyalty ha logrado sus objetivos a lo largo de su trayectoria, creando clientes duraderos y aumentando su lealtad mediante la solución de sus necesidades.

Los servicios ofrecidos por VT Loyalty son:

- Call Center Outbound e Inbound
- Contact Center
- Help Desk
- Cobranza
- Chat
- Recuperación de clientes
- Encuestas
- Ventas o reservaciones
- Agenda de visitas
- Automatización de Marketing
- Envío de Emails
- Newsletters

### **Herramientas**

En VT Loyalty se emplean herramientas para obtener la información y datos de sus clientes mediante encuestas, CRM, Integración CTI (aplicaciones de telefonía para mejorar la eficiencia y tiempos de respuesta), esquema de fidelización mediante campañas, atención a través del Call Center y herramientas de marketing y publicidad para los clientes y prospectos; todo esto con la finalidad de apoyar a los clientes, así como establecer relaciones fuertes y duraderas con los mismos al proporcionarles experiencias de interacción que generen un compromiso con la marca.

### **Líneas de Acción**

Entre algunas de las acciones que realizan los diferentes integrantes del equipo de VT Loyalty están: La captura de datos, la comunicación, la medición y una muy importante, las recomendaciones de acuerdo a cada requerimiento.

Estas acciones se dividen en las siguientes categorías:

- A. Websites y Tecnología-
- B. Valor Agregado-
- C. Construcción de Marca-
- D. Confianza y Seguridad-
- E. Servicio al Cliente-

Con este enfoque, VT Loyalty ha logrado generar interacciones emocionales positivas que nos ayudan a:

- Incrementar la participación en el sitio o punto de venta.
- Enriquecer la información y conocimiento social del cliente.
- Promocionar la marca en redes sociales con efecto positivo boca a boca.

Las ventajas del proceso de fidelización son muy interesante ya que se crean sinergias entre el cliente y la empresa, se generan más oportunidades, acceso a nuevos mercados y se incrementa la lealtad de clientes.

# 15 DE SEPTIEMBRE EN EKTROID Y VT SOFTWARE



VERY TALENTED  
No. 19 Julio • Agosto • Septiembre  
Vacations **Times**

# 15 DE SEPTIEMBRE EN PALLADIUM TRAVEL CLUB



