



Presence Suite para

Turismo y Viajes

El sector de viajes y vacaciones está entre los diez que más quejas reciben por parte de los usuarios a causa de incidencias en el servicio. La gestión de reclamaciones supone un elevado coste para aerolíneas y operadores turísticos en todo el mundo (sólo en la Unión Europea representa un coste estimado de 6.000 millones de euros).

La rentabilidad y la reputación de las empresas que operan en este segmento están directamente relacionadas con una atención al cliente de calidad. ¿Cómo conseguirla sin incurrir en costes elevados? Presence Suite para Turismo y Viajes es la respuesta.

Presence Suite para Turismo y Viajes es el paquete de soluciones de Enghouse Interactive pensado para potenciar la calidad de la atención al cliente en las empresas del sector de turismo y viajes e incrementar la productividad de los centros de contacto multicanal. A partir de nuestra experiencia con clientes de esta industria, hemos diseñado una solución que ofrece una respuesta efectiva a sus principales requerimientos.

Beneficios:

- Rápido retorno de la inversión e incrementos sustanciales en los ratios de productividad.
- Incremento del ratio de FCR.
- Reducción del volumen de reclamaciones y de los costes económicos asociados a su gestión.
- Mayor satisfacción del cliente final: fidelización y generación de nuevos leads.
- Beneficios en términos de imagen corporativa.
- Dinamización de las campañas y los procesos internos de mantenimiento y administración.

“Gracias a la tecnología de Presence Suite, el cliente percibe un servicio personalizado y queda más satisfecho con la atención recibida”.

Bernardo Botella,
Director de Globalia Contact Center

Presence Suite para Turismo y Viajes responde a los principales retos de la atención al cliente en este sector:

Algunos de los clientes que han confiado en las soluciones de Enghouse Interactive

- Aerolíneas y compañías de transporte marítimo: Air Europa, Baleària...
- Agencias y touroperadores: Halcón Viajes, Viajes Ecuador, TravelPlan...
- Hoteles: Sol Meliá, Paradores, Vincci Hoteles, Husa Hoteles, Playa Senator...
- Empresas de handling: Globalia Handling
- Alquiler de vehículos: Pepecar.com

- Mejora la experiencia de cliente: atención más personalizada, rápida y de mayor calidad.
- Consigue incrementos sustanciales de productividad y reduce costes.
- Su carácter modular y flexible permite una rápida adaptación a crecimientos y decrecimientos estacionales de la actividad.
- Potencia la multicanalidad y nuevos medios de relación con el cliente: chat, web collaboration, redes sociales...
- Incrementa el ratio de resolución en la primera llamada.
- Unifica en una cola única universal las interacciones con los clientes, consiguiendo así una gestión más rentable y práctica de los usuarios.

“Con las soluciones de Enghouse Interactive hemos conseguido una mejora importante en la atención al cliente. Gracias a **Presence Messaging** se han reducido drásticamente los tiempos de respuesta de e-mails, con un incremento de productividad del 40%. Podemos también evitar esperas a nuestros clientes con el web callback, enrutar de manera inteligente su llamada para que le atienda el agente más adecuado o priorizar su llamada en función del valor de la misma”.

Director de Central de Reservas
Idiso

Características

Con **Presence Suite para Turismo y Viajes** los Contact Centers pueden ofrecer una atención más dinámica, personalizada y eficaz mediante la máxima optimización de los recursos, gracias a características como:

- Flexibilidad para crecer y decrecer con rapidez en función de las necesidades de negocio.
- Mejora directa de la experiencia de cliente, que puede contactar por cualquier canal a través de una cola única que garantiza una atención ajustada a sus necesidades.
- Capacidad de gestionar interacciones por todos los canales disponibles (teléfono, chat, web, sms, fax, email y redes sociales).
- Segmentación de clientes y enrutamiento de cada interacción al agente mejor preparado para resolver su consulta en el primer contacto, así como para ofrecerle productos y servicios a su medida.
- Dinamización y mayor efectividad de las campañas de emisión y generación de leads gracias a la marcación automática.
- Capacidad de centralizar y unificar diferentes campañas y centros de contacto.
- Facilidad de manejo e interfaz unificada: mayor usabilidad y reducción del periodo de formación de los agentes.
- Automatización de tareas: ahorro de tiempo y mayor productividad por agente.
- Posibilidad de crear argumentarios y de modificar estrategias sobre la marcha por parte de perfiles no técnicos.
- Capacidad de integración con los sistemas corporativos (centralitas, CRM, ERP...).
- Informes detallados y personalizados de la productividad de los agentes.
- El usuario puede acceder a información básica (por ejemplo, el estado de sus vuelos y reservas) de forma automática, sin necesidad de contactar con un operador.



Presence Suite es una solución de **Enghouse Interactive**



Para más información, visite www.enghouseinteractive.es