



Idiso elige Presence Suite de  
Enghouse Interactive para optimizar  
la productividad y la eficiencia de los  
procesos de su Contact Center



## Resumen Ejecutivo

**Nombre del Cliente:**

Idiso

**Industria:**

Turismo

**Ubicación:**

España

**Año de Fundación:**

2007

**Tipo de Solución**

Contact Center Multicanal All-in-One



**i** Más Información acerca de  
Idiso Hotel Distribution  
[www.idiso.com](http://www.idiso.com)

## Perfil de la empresa

Idiso es una compañía española líder y referente internacional que ofrece soluciones de distribución hotelera diseñadas para conectar a cualquier tipología de hotel con todos los canales de distribución turísticos existentes.

Sin embargo, Idiso no se conforma con ser una mera plataforma tecnológica y va más allá, estableciendo un modelo de relación con sus clientes que les aporta un valor real, con el objetivo de satisfacer sus necesidades particulares para ayudarles a mejorar sus resultados económicos.

Idiso cuenta con un know how de más de 17 años en el sector y un equipo de más de 450 profesionales de 24 nacionalidades. Actualmente, trabaja para más de 3.000 hoteles, presentes en 40 países de 4 continentes.

La esencia de Idiso reside en su experiencia hotelera y en el profundo conocimiento de las necesidades de sus clientes, que les otorga la capacidad de ofrecer soluciones globales de distribución hotelera y de aplicar las mejores prácticas y estrategias del mundo digital.

Idiso supone todo un mundo de oportunidades de distribución hotelera 360°, distribuidas en una amplia gama de servicios de Consultoría y estrategia de Distribución, servicios de Digital Marketing; para vender más y mejor, e Integraciones con OTA's, Agencias de Viajes, Metabucadores, GDS y PMS. Además cuenta con servicios de Revenue Management y análisis de datos, a través su herramienta Idiso Insights. Por último, cuentan con un potente Motor de Reservas que permite maximizar los ingresos del Canal Directo del Hotelero complementado con su Contact Center hotelero propio líder en España, que ofrece un servicio 24/7/365 atendido en 7 idiomas.

## El Reto

Idiso tenía instalado anteriormente una solución multicanal con los servicios de voz, mail y chat. La decisión de elegir la Suite de Presence pasó por la necesidad de optimizar

el servicio de atención al cliente, con la mejora de la productividad de sus procesos y dar una respuesta más eficiente al cliente para lograr una mejor experiencia omnicanal.

## Características Técnicas de la Solución

De la Suite All-in-One de Presence Technology se han implementado los siguientes módulos:

- Gestión de llamadas entrantes y salientes (Inbound y Outbound)
- Gestión de mensajería: Email, Fax y SMS
- Gestión de sesiones online: Chat, Callback y Colaboración Web
- Enrutamiento Inteligente de Llamadas
- Creación de argumentarios de agente
- Gestión de la información en tiempo real e informes estadísticos
- Grabación de Llamadas y encuestas de calidad
- Autoservicio - IVR

## Atención al Cliente Mejorada

Las funcionalidades de los módulos Presence Inbound, Presence Outbound y Presence Intelligent Routing han permitido ofrecer mejor y más rápida atención a los clientes. El enrutamiento inteligente facilita poder conectar al cliente con el agente que dispone del perfil y habilidades más adecuado para atenderle, así como priorizar la llamada si es necesario (por ejemplo, cuando se trata de un cliente preferente o si es una cuestión prioritaria...). Esta flexibilidad ha permitido tomar decisiones en tiempo real para prestar un mejor servicio a los clientes que redundan en una clara mejora de la experiencia de cliente. Asimismo, si la llamada entra en cola de espera, permite evitar esperas prolongadas ofreciendo un servicio de "call me back" para que el cliente pueda elegir si espera o cuelga la llamada para ser contactado tan pronto como haya un agente disponible.

Por su parte con el módulo de Presence Mail Interactions se ha conseguido mejorar notablemente la gestión del correo electrónico, reduciendo de una manera espectacular los tiempos de espera de respuesta de los mails y gestionándolos con un mejor aprovechamiento de las horas valle en las que baja el volumen de las llamadas telefónicas.

Gracias a la sencillez y facilidad de uso de la herramienta de agente se ha mejorado la productividad de los gestores que atienden cualquier tipo de interacción, bien sea telefónica, de correo electrónico o de chat. La usabilidad de su interfaz intuitiva les ayuda a manejar la gestión con el cliente con mayor agilidad, lo que redundan en mayor rapidez y mejora en los tiempos de respuesta.

Adicionalmente, la eficacia y la rapidez de respuesta se beneficia de las capacidades que ofrece el módulo Presence IVR. Gracias a las opciones de autoservicio no solo se reduce el Tiempo Medio de Espera (TME) y se evitan repeticiones en los datos solicitados al cliente, sino que se facilita una mejor transferencia de la información capturada al agente, se resuelven las consultas triviales sin necesidad de que sean atendidas por un agente y se posibilita el lanzamiento de encuestas tras llamada para recoger la voz del cliente y mejorar la calidad del proceso de atención.

## La optimización del desempeño y aumento productivo

El módulo Presence Mail Interactions ha permitido aumentar la productividad y la eficiencia en la gestión del correo electrónico, en torno a un **40%**, lo que supone acortar el tiempo de operación y dar una respuesta más eficiente a los clientes por este canal de contacto.

Por su parte, el módulo Presence Reporting permite la generación de informes personalizados con los que poder profundizar en la evaluación de los indicadores clave de rendimiento de los agentes. Módulos como Presence Intelligent Routing en conjunción con Presence Inbound han dotado a la organización de una gran flexibilidad a la hora de tomar decisiones en tiempo real sobre cómo gestionar las llamadas entrantes en función del tipo de cliente y optimizar el dimensionamiento y la carga de la plataforma de servicio al cliente.

La Suite también ha ayudado a optimizar la información generada en cada interacción. A través del módulo Presence Scripting, los agentes ven guiado su trabajo de una manera sencilla y práctica, pudiendo codificar cada gestión de forma precisa en cualquier momento, lo cual suele ser crítico a la hora de la toma de decisiones de negocio.

Además, la gran autonomía operativa de este módulo evita tener que recurrir al departamento técnico para crear o modificar los argumentarios, pudiendo actualizar cualquier cambio en cualquier momento y sin necesidad de detener las campañas. La IVR nos ha ayudado a optimizar los recursos automatizando los servicios rutinarios para liberar el tiempo de los recursos, enfocarse en las llamadas prioritarias, en las oportunidades de ventas y a mejorar la calidad de la atención gracias a la implementación de encuestas al finalizar la llamada.

## Calidad en cada contacto

La posibilidad de contacto multicanal a través de una cola única ha mejorado sustancialmente la calidad del servicio ofrecido, logrando mejores niveles de servicio y aumentando los índices de satisfacción y la experiencia de cliente.

El módulo de marcación saliente, Presence Outbound, ha abierto nuevas posibilidades a la hora de desplegar nuevos servicios de emisión de llamadas. Esta tecnología aporta valor en las interacciones porque permite a los clientes hoteleros alcanzar un mayor número de clientes finales y conectar con estos de forma más efectiva.

Con el módulo de Internet han podido disponer de nuevas capacidades de servicio que antes no podíamos ofrecer, como: "call me back" o "web collaboration", con el que se ha facilitado a los clientes finales ayuda online para realizar su reserva más cómodamente.

Otras funcionalidades de esta solución tecnológica que han ayudado a mejorar la calidad de cada contacto y favorecer el compromiso del cliente han sido, por ejemplo:

- Poder encaminar mejor al cliente que entra en cola de espera y pasárselo al agente o grupo de atención más adecuado para solucionar su petición.
- Dinamiza la respuesta de correos electrónicos, abriendo nuevas vías de acceso al cliente de manera coordinada con la priorización de la gestión telefónica.
- Aumentar la satisfacción del cliente con la IVR ya que permite manejar más eficientemente las llamadas sin necesidad de una interacción directa con un agente y realizar encuestas de satisfacción al finalizar la llamada.
- Se ha conseguido un alto grado de estandarización de la información operativa sobre los clientes y sobre los principales KPIs de rendimiento productivo.

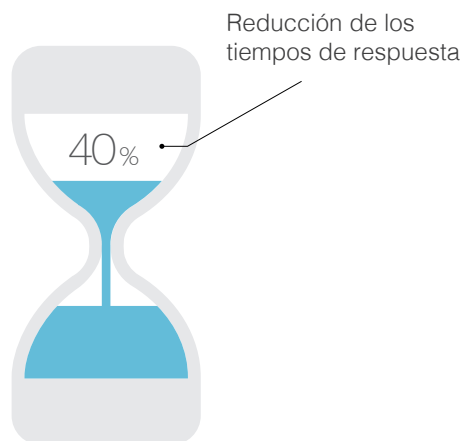
## La implantación

El proceso actualización de versiones e incorporación de la IVR se ha iniciado en 2014 y se ha llevado a cabo de forma sencilla, rápida y dentro de los plazos previstos. Para la IVR el

plazo fue de tres meses ya que había que migrar de la versión 8.1 a la versión 9.2 de modo a obtener nuevas funcionalidades y nuevas actualizaciones.

## Resultados / Beneficios

- Reducción de los tiempos de respuesta en un **40%**
- Incremento del contacto útil y de resolución en la primera llamada
- Mayor calidad percibida por parte del cliente
- La satisfacción del cliente ha mejorado en un **20%**
- Incremento de los porcentajes de conversión para aumentar las ventas
- Con la IVR instalada en 4 idiomas, la empresa cuenta con una solución escalable y flexible que se adapta de forma eficiente a las necesidades del negocio, y que permite mejorar el servicio de atención al cliente con procesos más productivos
- Tiempos de formación de los agentes reducidos gracias a la interfaz unificada y intuitiva.



## Acerca de Idiso

Idiso ofrece el Contact Center de Turismo líder en España. Además del capital humano, formado por más de 300 agentes especializados en la conversión de la venta hotelera, nuestras tecnologías aplicadas al servicio del cliente son de última generación, lo que nos permite atender 1,8 millones de llamadas anuales con un nivel de satisfacción por parte de nuestros clientes de 4,77 - sobre una puntuación total de 5 puntos. "Junto a Presence Technology, Idiso continúa abanderando un mercado clave en nuestro país, con el mejor know how que requiere este sector tan estratégico" señala Santiago Espada, Director de Idiso Contact Center.



## Sobre de Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ([www.enghouseinteractive.es](http://www.enghouseinteractive.es)) ofrece la tecnología y la experiencia para maximizar el valor de cada interacción con el cliente. La compañía desarrolla una amplia cartera de soluciones de gestión de interacciones con clientes. Las principales tecnologías incluyen contact centers, consola de atendimento, marcador predictivo para llamadas salientes, gestión del conocimiento, IVR y soluciones de grabación de llamadas compatibles con cualquier entorno de telefonía, en modelo de compra, alquiler o en la nube. Enghouse Interactive tiene miles de clientes en todo el mundo, soportados por una red global de partners y más de 800 personas dedicadas a las operaciones internacionales de la compañía.

Enghouse Interactive es una filial de Enghouse Systems Limited, una compañía de software y servicios cotizada en la bolsa de valores de Toronto (TSX) bajo el símbolo "ENGH". Fundada en 1984, Enhouse Systems es una compañía consistentemente rentable, que ha crecido tanto de manera orgánica como a través de las adquisiciones de especialistas incluyendo AndTek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT, IT Sonix, Presence Technology, Survox, Reitek, Safeharbor, Survox, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron and Zeacom. Más información en [www.enghouseinteractive.es](http://www.enghouseinteractive.es)



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

Para más información, visite [www.enghouseinteractive.es](http://www.enghouseinteractive.es)

