



Idiso escolhe o Presence Suite da
Enghouse Interactive para otimizar a
produtividade e eficiência de seus
processos de Contact Center



your global hotel sales partner

Sumário Executivo

Nome do cliente:

Idiso

Indústria:

Turismo

Localização:

España

Cientes desde então:

2007



i Mais informações sobre
Distribuição Hotel Idiso
www.idiso.com

Perfil da Empresa

Idiso é uma empresa espanhola líder e referência internacional que oferece soluções sistemas de distribuição hoteleira concebidos para ligar a qualquer tipo de hotel com todos os canais de distribuição turística existente.

No entanto, Idiso não se contenta em ser uma mera plataforma tecnológica e vai além, estabelecendo um modelo de relacionamento com os seus clientes que lhes tragam valor real, com o para atender às suas necessidades para ajudá-los a melhorar os seus resultados económicos.

Idiso tem um know-how de mais de 17 anos no sector e uma equipa de mais de 450 profissionais de 24 nacionalidades. Atualmente, ele trabalha para mais de 3.000 hotéis, presentes em 40 países de 4 continentes.

A essência de Idiso reside na sua experiência hoteleira e no profundo conhecimento das necessidades dos seus clientes, o que lhes dá a capacidade de oferecer soluções globais de distribuição hoteleira e de aplicar as melhores práticas e estratégias do mundo digital.

Idiso representa todo um mundo de oportunidades para a distribuição hoteleira 360o, distribuída numa vasta gama de serviços de consultoria e estratégia de distribuição, serviços de marketing digital, para vender mais e melhor, e Integrações com OTA s, Agências de Viagens Metabucadores, GDS e TPM. Também conta com serviços de Revenue Management e análise de dados, através da sua ferramenta Idiso Insights. Finalmente, eles têm um poderoso Motor de Reserva que permite maximizar a rendimento do Canal Hotelier Directo complementado com o seu Contact Center hoteleiro líder na Espanha, que oferece um Serviço 24/7/365 em 7 idiomas.

O Desafio

Idiso tinha instalado anteriormente uma solução multicanal com serviços de voz, correio e chat. A decisão de escolher o Presence Suite foi baseada na necessidade de otimizar o atendimento ao cliente, melhorando

a produtividade de seus processos e proporcionando uma resposta mais eficiente ao cliente para alcançar uma melhor experiência em todos os canais.

Características Técnicas da Solução

Os seguintes módulos foram implementados a partir do Presence Technology All-in-One Suite:

- Gestão de chamadas de entrada e de saída (Inbound e Outbound)
- Gestão de mensagens: E-mail, Fax e SMS.
- Gestão de sessões online: Chat, Call-back e Colaboração Web.
- Roteiro Inteligente de Chamadas.
- Criação de argumentos de agentes.
- Gestão da informação em tempo real e relatórios estatísticos.
- Registo de chamadas e pesquisas de qualidade.
- Auto-Serviço – IVR.

Melhoria do Serviço ao Cliente

As funcionalidades dos módulos Presença Entrada, Presença Saída e Presença O Roteamento Inteligente nos permitiu oferecer melhor e um serviço ao cliente mais rápido. O roteamento inteligente facilita a conexão o cliente com o agente que tem o perfil e habilidades mais adequadas para servi-lo, então como priorizar a chamada, se necessário (por exemplo, quando se trata de um cliente preferencial ou se for uma questão prioritária...). Esta flexibilidade tem permitido a tomada de decisões em tempo real para melhor servir clientes que resulta em uma clara melhoria da experiência do cliente. Além disso, se a chamada entra em uma fila de espera, permite que você evite longas esperas ao oferecer um serviço de "ligue-me" para que o cliente possa escolher se você esperar ou desligar para ser contatado assim que houver um agente disponível.

Por outro lado, com o módulo Correio de Presença As interações foram melhoradas nomeadamente a gestão do e-mail, reduzindo drasticamente os tempos de resposta de e-mails e gerindo-os com uma melhor utilização de horas fora de pico quando o volume de os telefonemas.

Graças à simplicidade e facilidade de uso da ferramenta de agente melhorou a produtividade dos gestores que assistem qualquer tipo de interação, quer telefone, e-mail ou chat. O A usabilidade da sua interface intuitiva ajuda-os a lidar com a gestão de clientes com maior agilidade, o que resulta em maior velocidade e melhoria nos tempos de resposta.

Além disso, a eficiência e a velocidade de resposta se beneficia das capacidades que oferece o módulo Presença IVR. Graças às opções de self-service não só reduzem o Tempo médio de espera (MRT) e são evitadas repetições nos dados solicitados ao cliente, mas facilita uma melhor transferência de a informação capturada do agente, foi resolver questões triviais sem a necessidade que são atendidos por um agente e permite o lançamento de pesquisas após chamada para pegar a voz do cliente e melhorar a qualidade do processo de atendimento.

Otimização do desempenho e aumento da produção

O módulo Presence Mail Interactions permitiu um aumento de produtividade e eficiência na gestão do e-mail, em cerca de 40%, o que significa uma redução do tempo de operação e uma resposta mais eficiente aos clientes através deste canal de contato.

Por sua vez, o módulo Presence Reporting permite a geração de relatórios personalizados com os quais se pode avaliar melhor os principais indicadores de desempenho dos agentes. Módulos como o Presence Intelligent Routing em conjunto com o Presence Inbound deram à organização grande flexibilidade na tomada de decisões em tempo real sobre como gerenciar as chamadas recebidas com base no tipo de cliente e otimizar o dimensionamento e o carregamento da plataforma de atendimento ao cliente.

A Suite também tem ajudado a otimizar a informação gerada em cada interação. Através do módulo Presence Scripting, os agentes são guiados de uma forma simples e prática, podendo codificar cada gestão com precisão a qualquer momento, o que normalmente é crítico na tomada de decisões comerciais.

Além disso, a grande autonomia operacional deste módulo evita ter que recorrer ao departamento técnico para criar ou modificar os argumentos, sendo capaz de atualizar qualquer mudança em qualquer momento e sem precisam de parar as campanhas. O FTI tem-nos ajudado a otimizar os recursos automatizando serviços de rotina para libertar tempo dos recursos, concentrar-se em as chamadas prioritárias, nas oportunidades e melhorar a qualidade dos cuidados graças à realização de inquéritos na Acabe com a chamada.

Qualidade em cada contato

A possibilidade de contato multicanal através de uma única cauda melhorou substancialmente a qualidade do serviço oferecidos, alcançando melhores níveis de serviço e o aumento das taxas de satisfação e da experiência do cliente.

O módulo de discagem de saída, Presença Outbound, abriu novas possibilidades para a tempo para implantar novos serviços de radiodifusão de chamadas. Esta tecnologia traz valor em interações porque permite aos clientes hoteleiros para alcançar um maior número de clientes finais e conectar-se com eles em um mais eficaz.

Com o módulo de Internet, eles puderam ter de novas capacidades de serviço do que antes não podíamos oferecer, tipo, "liga-me de volta" ou "colaboração web", com a qual aos clientes finais ajuda online para realizar a sua reserva com mais conforto.

Outras características desta solução tecnológica que têm ajudado a melhorar a qualidade de cada contato e incentivado o compromisso do cliente têm sido, por exemplo:

- Ser capaz de encaminhar melhor o cliente que entra na fila e passá-la para o agente ou grupo de serviços mais apropriado para resolver o seu pedido.
- Torna a resposta aos e-mails mais dinâmica, abrindo novos canais de acesso ao cliente de uma forma coordenada com a priorização da gestão telefônica.
- Aumentar a satisfação do cliente com a URA, pois permite que as chamadas sejam tratadas de forma mais eficiente sem a necessidade de interação direta com um agente e que as pesquisas de satisfação sejam realizadas no final da chamada.
- Um alto grau de padronização das informações operacionais sobre os clientes e sobre as principais KPIs de desempenho produtivo.

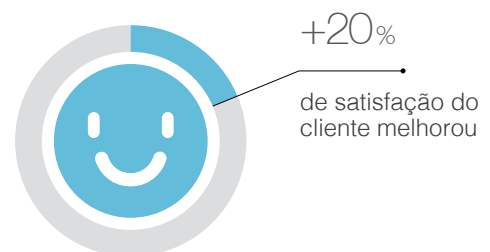
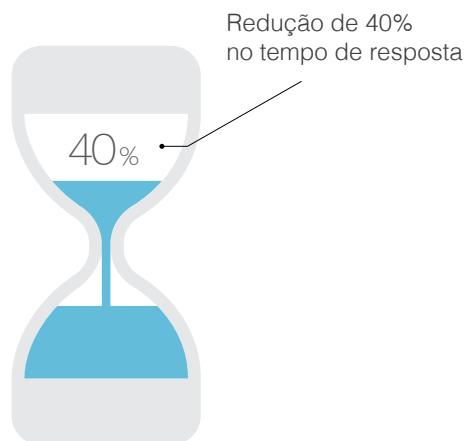
A implementação

O processo de atualização de versões e incorporação do FTI começou em 2014 e foi realizado de forma simples, rápida e pontual. Para o FTI, o prazo era de três meses, pois era

necessário migrar da versão 8.1 para a versão 9.2 a fim de obter novas funcionalidades e novas atualizações.

Resultados / Benefícios

- Redução dos tempos de resposta em 40%.
 - Maior contato utilizável e resolução na primeira chamada
 - Maior qualidade percebida pelo cliente.
 - A satisfação do cliente melhorou em 20%.
 - Aumento das taxas de conversão para aumentar as vendas.
- Com o URA instalado em 4 idiomas, a empresa tem uma solução escalável e flexível que se adapta eficientemente às necessidades do negócio, e que permite melhorar o serviço de atenção ao cliente com processos mais produtivo.
 - Redução do tempo de treinamento do agente graças à interface unificada e intuitiva.



Sobre Idiso

Idiso oferece o Centro de Contacto de Turismo líder em Espanha. Além do capital humano, composto por mais de 300 agentes especializados na conversão de vendas de hotéis, nossas tecnologias aplicadas ao atendimento ao cliente são de última geração, permitindo-nos atender 1,8 milhões de pessoas de chamadas anuais com um nível de satisfação do cliente de 4,77 - sobre um pontuação total de 5 pontos. "Juntamente com a Presence Technology, Idiso continua a liderar uma mercado chave no nosso país, com o melhor know how exigido por este sector tão estratégico". diz Santiago Espada, diretor do Centro de Contato de Idiso.



Sobre a Enghouse Interactive

Somos o fornecedor de tecnologia de contact center mais confiável do mundo. Nossa marca global é construída sobre uma história de sempre cumprir com os nossos compromissos. Com nossos clientes, nossa equipe e nossos acionistas.

A Enghouse Interactive, uma subsidiária da Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), é um fornecedor líder global de software e serviços de contact center, fornecendo serviços otimizados de atendimento ao cliente e transformando o contact center de um centro de custo para um poderoso motor de crescimento. Nossas práticas e soluções permitem às empresas alavancar significativamente as interações diárias com os clientes, extrair insights críticos que aumentam a fidelidade dos clientes e descobrir novas oportunidades lucrativas e de valor.

Com suporte a mais de 10.000 clientes em 120 países, a Enghouse Interactive opera em conformidade com os regulamentos locais e suporta qualquer tecnologia de telefonia, seja implantada localmente ou na nuvem, garantindo que nossos clientes possam ser alcançados por seus clientes - a qualquer hora, em qualquer lugar e através de qualquer canal.



Presence Suite é uma solução da
Enghouse Interactive

Para maiores informações, visite
www.enghouseinteractive.es/pt