



Dimensiones Club: Encuentra En IPO CC De Avaya La Eficiencia Y La Fiabilidad Que Sus Clientes Demandan Para Elegir Destino



Dimensiones Club, tour operador especializado en viajes de larga distancia, implanta IP Office Contact Center para garantizar un servicio de calidad y personalizado a los más de 3.000 clientes que deciden cada año dejarse asesorar y vivir una experiencia única en cualquiera de los destinos ofertados.

Con un presupuesto medio de 2.800€ por pasajero, Japón, EEUU y Tailandia han sido los destinos más solicitados por los clientes de Dimensiones Club en 2016. Para este año que comienza, Tailandia se perfila ya como el favorito. Este tour operador, que realiza unas ventas brutas de aproximadamente 100.000 euros al día en temporada alta (de enero a mayo), tiene suscritos acuerdos con más de 4.500 agencias de viajes minoristas repartidas por toda España.

Para Dimensiones Club, la herramienta más potente de venta es el teléfono. Julio González, Director General, explica que “cuando una pareja va a gastar aproximadamente 5.600 euros en un viaje demanda un nivel de asesoría muy alto. La mayoría de las gestiones conllevan más de una llamada, aproximadamente una media de 3 a 5 llamadas para cerrar una venta, donde se realiza comprobaciones de disponibilidad de vuelos, contacto con especialistas...” Aunque existe la posibilidad de contratar paquetes cerrados, “en Dimensiones Club siempre damos la opción de ampliar y personalizar el viaje”, explica.

Retos

- Ofrecer un servicio de alta especialización
- Evitar la pérdida de llamadas
- Garantizar la continuidad del servicio

Valor Creado

- Call Center personalizado con distribución automática de llamadas
- Control en tiempo real de las llamadas entrantes
- Dimensionamiento óptimo del equipo

Desde su nacimiento, el equipo de Dimensiones Club tenía muy clara la necesidad de contar con una centralita inteligente, capaz de dar respuesta a las más de 300 llamadas diarias. “Conocíamos Avaya y lo tuvimos muy claro, no nos podíamos permitir perder ni una llamada y decidimos apostar por algo seguro. Más que ahorro de costes, buscábamos eficiencia y fiabilidad”, afirma Julio.

IP Office Contact Center

La solución implantada por nuestro partner Infocom ha sido la IPO Contact Center (versión 9.1.0.2), una solución integral de Avaya IP Office ideal para empresas medianas y pequeñas empresas que necesitan una funcionalidad de centro de contacto multicanal. Con IP Office Contact Center se pueden integrar canales de chat web, voz y correo electrónico, además de administrar de manera proactiva todo el ciclo de interacción del cliente.

Julio González enumera los beneficios aportados por la solución a su empresa: “nos ha permitido conocer el número de llamadas en tiempo real; obtener informes; dimensionar al equipo correctamente para evitar que se pierdan llamadas; ver aquellas llamadas que hemos perdido y devolver la llamada al cliente, lo que da una sensación muy buena”.

Las llamadas entrantes se distribuyen por continentes y los agentes se asignan según especialización (América, Asia, Pacífico y África), lo que permite además distribuir y/o dar prioridad según el skill de cada agente. “Cada agente consigue facturar más de un millón de euros anuales. Esto explica que sea vital la continuidad del servicio y tengamos que reducir las incidencias al mínimo”.

“En este proceso de cambio hemos dejado hasta de usar los teléfonos, ahora sólo trabajamos con el PC, hemos ganado en espacio en las mesas y trabajamos mucho más cómodos”.

Actualmente Dimensiones Club está llevando a cabo un proceso de ampliación y cambio de sede y volverá a hacerlo de la mano de Avaya. “El grado de satisfacción que tenemos con el producto es muy, muy alto y no tenemos pensando ningún cambio. Nos ofrece incluso muchas más posibilidades de las que necesitamos”.

Productos y Soluciones

- IPO500 v2 9.1.5
- IPOCC 9.1.0.2
- Voicemail pro 9.1.5
- Avaya Communicator 2.0.3

Sobre Dimensiones Club de Viajes

Dimensiones Club es un Tour Operador de larga distancia respaldado por un equipo de profesionales con más de 20 años de experiencia. Siempre en la vanguardia de los viajes organizados, llevan décadas aportando novedades en los destinos de Asia, América, África y Pacífico. Más información en dimensionesclub.es.

Sobre Infocom

Servicios de Telecomunicaciones INFOCOM, S.L es una empresa española dedicada en exclusiva a las Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones. Ofrece su experiencia a la pequeña y mediana empresa con el único fin de aportar soluciones que les faciliten el desarrollo de sus negocios. Los servicios que propone INFOCOM están dirigidos a ofrecer una solución integral para el total de las necesidades que nuestros clientes tienen en el área de Informática y Comunicaciones. Para más información, visite: www.infocom-st.com.

Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en www.avaya.com/es.

