

El Help Desk amplía su horario

La empresa apuesta por el servicio de atención al cliente e incrementa en un 48% la disponibilidad del Help Desk telefónico, dotándolo de más personal e incorporando una nueva plataforma tecnológica

Miguel Ángel Puertas

Jefe de departamento de atención al cliente de Amadeus España.

Desde el 1 de marzo, el servicio de atención telefónica de Amadeus España amplía su horario. ¿A qué responde este cambio?

Hemos realizado un esfuerzo por adaptar nuestro servicio al cliente a lo que las agencias nos demandaban. Es nuestra respuesta a, entre otras, el aumento en volumen de los *implants* de las agencias en empresas, que necesitan atención a primera hora de la mañana, y de las oficinas situadas en centros comerciales, que precisan que estemos disponibles hasta última hora de la tarde.

¿Cuánto se incrementa el horario?

Aumenta un 48%. Pasamos de 50 a 74 horas semanales, incluyendo la atención durante las mañanas de los sábados.

¿Cuáles son los nuevos horarios?

De lunes a viernes, de 8 de la mañana a 10 de la noche ininterrumpidamente, y los sábados de 10 a 14 horas.

¿El servicio será el mismo?

Por supuesto, mantendremos el mismo nivel de atención. Lo que sucede es que, al dilatarse el horario, las consultas que no tengan urgencia podrán realizarse en periodos del día con menor saturación, como las últimas horas de la tarde.

¿Tienen prevista alguna otra mejora?

Además de la ampliación del horario y de destinar un 30% más de personal a la atención al cliente (un 19% más en 2006 y un aumento del 12% programado para este año), está previsto el cambio de la plataforma tecnológica del Help Desk.



“Hemos realizado un gran esfuerzo para adaptarnos a lo que las agencias necesitaban ”

¿En qué consiste esa nueva plataforma tecnológica?

Se va a notar principalmente en tres áreas:

- > Cambio del ACD (centralita telefónica), que incorporará todos los avances.
- > Inclusión de **contestadores digitales** programables, que en el caso de una incidencia extraordinaria podrán avisar del problema para evitar que los agentes tengan que permanecer al teléfono hasta ser atendidos por el personal de Amadeus.
- > Posibilidad de **nuevas vías de acceso al Help Desk** como *chat* o *e-mail*, que podrán ser utilizados para la petición de servicios (como la gestión de los ADMS) que hoy en día se realizan mayoritariamente por teléfono.

Las llamadas

287.432

llamadas atendidas
en 2006

La disponibilidad

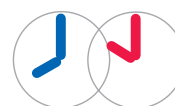
Help Desk disponible

48% +
de tiempo

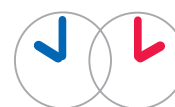
El personal

30% +
personal de apoyo
a las agencias

HORARIOS



lunes/viernes
8:00/22:00



sábado
10:00/14:00

— A.M.
— P.M.