

Amadeus España desarrolla un servicio de 'webchat' de apoyo a agencias

En los próximos meses, y como parte del compromiso de ofrecer la mejor asistencia a sus clientes, Amadeus España estrenará un servicio de resolución de dudas mediante un *webchat* atendido en tiempo real por el equipo de apoyo a agencias

Tras la ampliación del horario del Help Desk para adecuarlo al de las agencias (en la actualidad presta servicio de 8 a 22 horas de lunes a viernes, y los sábados de 10 a 14 horas); la mejora del Help Desk *online*, con nueva imagen, navegación y contenidos; y la introducción de direcciones de correo genéricas para la resolución de algunas de las dudas más frecuentes de las agencias; Amadeus España pone en marcha un servicio de *webchat* que, en su fase piloto, ya está siendo probado con éxito en 130 agencias españolas.

A través del *webchat*, las agencias de viajes acceden a un servicio de resolución de dudas atendido por profesionales especialistas en el sistema Amadeus, al igual que los que resuelven las dudas telefónicamente.

Para Miguel Ángel Puertas, jefe del departamento de apoyo a agencias de Amadeus España, el *Webchat* se convierte en "una alternativa muy válida en casos en los que los agentes necesiten solucionar dudas que exijan transacciones largas o que requieran documentación anexa, pues este servicio no sólo permitirá comunicarse por texto, sino que abre la posibilidad al intercambio de archivos".

El acceso al web chat de Amadeus España

Se realizará por tres vías diferentes:

- > A través de una dirección URL de acceso directo.
- > Desde un acceso habilitado en Help Desk Online.
- > Mediante un icono situado en Amadeus Selling Platform.



El web chat abre varias oportunidades de comunicación entre los agentes de viajes y el equipo de atención al cliente de Amadeus España:

- > **Texto de chat convencional**, en el que se puede entablar una conversación escrita para la resolución de problemas.
- > **Posibilidad de envío de archivos**, para que los agentes puedan recibir desde el Help Desk documentación adicional que le ayude a resolver sus dudas.
- > **Módulo de control remoto**, para que el equipo de apoyo a agencias pueda ver la pantalla del agente de viajes y, en caso de necesidad, hacerse con el control de la misma.
- > **Grabación de la conversación de chat**, que puede ser enviada al agente de viajes por *e-mail* para su posterior consulta.
- > **Mensajes offline**, que los agentes de viajes pueden dejar en el caso de las consultas que no requieran una respuesta urgente, y que serán contestadas mediante correo electrónico a la mayor brevedad.