

Helpdesk Online

Solución para un 70% de las dudas

A lo largo de los seis primeros meses de 2007 este servicio de atención al cliente ha registrado casi 60.000 dudas consultadas por los agentes y más de 81.000 descargas. El próximo mes de septiembre esta página cambiará su imagen para ofrecer un mejor servicio al agente de viajes.

La mayor parte de las llamadas que se producen al servicio de atención telefónica de Amadeus España tienen por objeto alguna de las cuestiones a las que da respuesta el Helpdesk Online, disponible a través de la página www.es.amadeus.com. El servicio de ayuda online pone a disposición del agente respuestas concretas a preguntas organizadas por categorías y referidas a reemisiones, emisión de billetes, reembolsos automáticos, billetes aéreos, billetes electrónicos, *service fee*, tarifas, hoteles, coches... Y que, en el 70% de los casos, ofrece soluciones a las dudas planteadas a través del teléfono. Durante los primeros seis meses del año 2007, el Helpdesk Online de Amadeus España recibió una media de 174 consultas

diarias, lo que hizo un total de 23.380 visitas. Más de 18.000 de esas visitas, casi un 79%, tuvieron lugar de lunes a viernes. Durante los fines de semana se contabilizaron más de 5.000 consultas.

Preguntas frecuentes y descargas

Las respuestas más habituales en el primer semestre fueron las relativas a las reemisiones. En concreto, uno de cada cuatro agentes que visitaron la página lo hizo para consultar la reemisión de billete electrónico, visualizada en 22.909 ocasiones. Las reemisiones con penalización y a valor cero (sin segmentos volados) fueron las otras dudas más demandadas. Desde esta página pueden descargarse los diferentes manuales de los productos de Amadeus España, así como guías rápidas de utilización del sistema.

Muchas de las visitas que recibe la página tienen como objetivo la consulta de estos manuales que pueden descargarse de manera gratuita a través de la red.

Los más descargados fueron la *Guía rápida de tarifas y billetes*, con 13.979 descargas; el *Manual de billete electrónico*, con 10.641; la *Guía rápida con todas las transacciones de Amadeus*, con 9.347 y la *Guía rápida de reservas aéreas*, con 8.284.

➔ **A lo largo del primer semestre de 2007 se han descargado un total de más de 81.000 archivos desde el Helpdesk Online y 23.380 terminales conectadas a Amadeus han visitado el Helpdesk Online de Amadeus España. En total fueron 81.105 los archivos descargados por los agentes de viajes a lo largo de estos seis primeros meses.**

Nueva orientación al cliente

La página de ayuda al agente de viajes de Amadeus cambiará su imagen el próximo mes de septiembre. Además incorporará nuevas funcionalidades con el objetivo de hacer más sencilla la navegación y ofrecer un mejor servicio.

Dudas más consultadas en el Helpdesk Online

(1er semestre 2007)

	VISITAS	%
Reemisiones de billete electrónico	22.909	23,84
Reemisión con penalización (sin segmentos volados)	10.861	11,3
Reemisión a valor cero (sin segmentos volados)	7.872	8,19
Reemisiones cambio de tarifa y penalización (sin segmentos volados)	7.652	7,96
Reemisión con penalización (volado algun segmento)	4.447	4,63
Reembolso de billete electrónico parcial	3.219	3,35
Reemisión a valor cero (con segmentos volados)	2.839	2,95

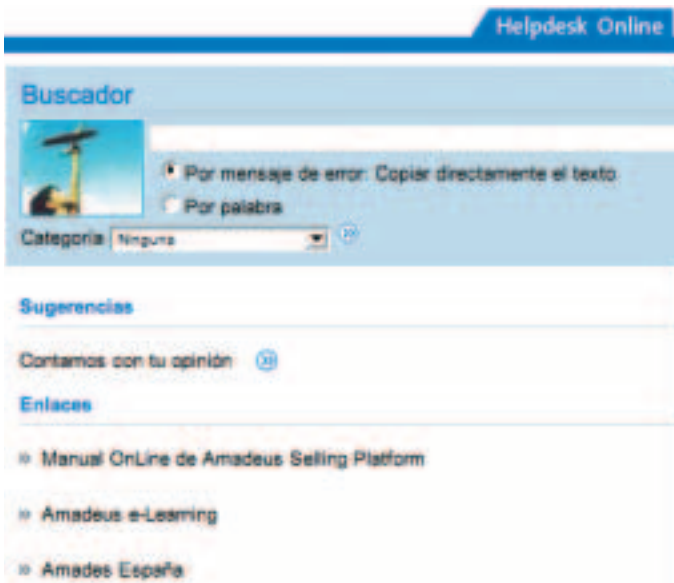
Archivos más descargados

(1er semestre 2007)

	Descargas	% sobre el total	Visitas
Guía rápida de tarifas y billetes	13.979	17,24	1.220
Manual de billete electrónico	10.641	13,12	1.186
Guía rápida con las transacciones de Amadeus	9.347	11,52	1.038
Guía rápida de reservas aéreas	8.284	10,21	1.269
Guía rápida de perfiles de clientes	4.323	5,33	498
ARCHIVOS DESCARGADOS DESDE HELPDESK ONLINE (1er semestre 2007)	81.105	100,00%	20.432



La nueva página, disponible a partir del mes de septiembre, incorpora un buscador para agilizar las consultas.



Las cifras del Helpdesk Online

- > 59.799 dudas consultadas.
- > Casi un 24% de las dudas consultadas se refirieron a la reemisión de billetes electrónicos.
- > Más de 81.000 archivos descargados desde el Helpdesk Online.
- > Media de 174 visitas al día.
- > 23.380 visitas realizadas en los seis primeros meses de 2007.
- > Casi el 79% de esas visitas tuvieron lugar de lunes a viernes.

Tendencias de visitas al Helpdesk Online

(1er semestre 2007)

Mes	Visitas	%
Ene	4.190	18%
Feb	4.416	19%
Mar	4.174	18%
Abr	3.641	16%
May	3.743	16%
Jun*	3.216	14%
Total	23.380	100%

*Hasta el día 23

Resumen de visitas

(1er semestre 2007)

Visitas Web de Amadeus España	40.859
Visitas Helpdesk Online	23.380
% Visitas al Helpdesk Online	57,22
Promedio visitas por día	174
Duración media de la visita	5,33 minutos

Visitas por día de la semana

Día	Visitas	%Visitas
Lunes	4.021	17,2
Martes	4.388	18,77
Miércoles	4.271	18,27
Jueves	4.178	17,87
Viernes	4.070	17,41
Sábado	1.456	6,23
Domingo	991	4,24
Total de fines de semana	5.012	21,44
Total de días entre semana	18.367	78,56
Total	23.380	100%

Eficacia y fiabilidad

El 70% de las dudas de los agentes de viajes puede ser resuelto a través de esta herramienta, cada día más utilizada. En 2006 el Helpdesk Online de Amadeus España registró 67.733 visitas. Esta aplicación no sólo dispone de diversos manuales que pueden descargarse al ordenador, también dispone de un árbol del conocimiento que se va alimentando de las preguntas más frecuentes realizadas al Helpdesk y que, de forma ordenada, cómoda, rápida y eficaz muestra al agente la forma de resolver sus dudas. Los agentes de viajes conectados a Amadeus que deseen resolver alguna duda o descargar algún material pueden hacerlo a través de: www.es.amadeus.com/helpdesk.