



Creada en 1954, Relais & Châteaux es una asociación de 550 hoteles y restaurantes únicos e independientes. Empresa líder en su sector, Relais & Châteaux es la referencia de excelencia en el sector de la restauración y hostelería

Cifras

- 530 hoteles
- 64 países
- 10 servicios de atención al cliente sur varios continentes

Canales



Objetivos

- Repartición automática de los flujos por competencias et zona geográfica
- Monitorización en tiempo real de las actividades
- Optimización de la gestión de los recursos humanos

Con Diabolocom, Relais & Châteaux ofrece una experiencia cliente de calidad superior desde el primer contacto

Caso de éxito



CONTEXTO

La **fiabilidad** y la **facilidad de implementación**, estos eran los requisitos del Departamento de Comercio y de la Dirección de Sistemas de Información de Relais & Châteaux en busca de una solución tecnológica.

OPCIONES Y DESPLIEGUE

Gracias a sus funcionalidades avanzadas (análisis de los indicativos telefónicos, priorización de las demandas,...) et su perfecta interconexión con el sistema de información del grupo, Diabolocom facilita le trabajo de reserva y permite a los clientes acceder rápidamente al agente mas adaptado.

El **tiempo de tratamiento y de respuesta** se optimizan y mejoran la **calidad de servicio**. En caso de indisponibilidad de un agente, por ejemplo, una transferencia a otro agente en el mundo que habla el idioma del cliente se realiza automáticamente. Lo que permite aumentar las franjas horarias. Diabolocom realizo la implementación del proyecto en 2 etapas: primero en Europa y en África y luego en EE.UU.

Con este dispositivo, la gestión de las demandas de los clientes han podido ser integralmente internalizadas.

RESULTADOS

El uso de la solución multicanal Diabolocom ha sido muy beneficioso :

- La **gestión rápida y adaptiva** de las demandas por agentes locales
- La **gestión automática de estado** de los agentes (libres, reorientación automática hacia otros colaboradores)
- El acceso a **estadísticas de monitorización en tiempo real** y aplazadas para **garantizar la calidad del servicio y medir la actividad comercial** (numero de llamadas, plazo medio de tratamiento, reservas realizadas en función de las zonas geográficas...)
- La optimización del funcionamiento del Contact Center y una mejor **gestión de los equipos et de los horarios**.