

Albatravel adotta un 'Customer Service' digitale per le agenzie

notizia pubblicata **26 Marzo 2019** alle ore **12:10** nella categoria **Tour operator**



L'innovazione tecnologica si estende anche al servizio clienti di Albatravel. Il TO, infatti, ha da poco digitalizzato tutta la gestione del network di comunicazione e dell'infrastruttura fra i propri uffici. Il rinnovo permetterà di coordinare al meglio le richieste delle agenzie clienti rispondendo con tempestività a tutte le telefonate. È stata infatti attuata una nuova modalità di regolazione delle chiamate in ingresso allo scopo di migliorare il servizio, riducendo i tempi di attesa e ottimizzando l'operatività.

“Siamo orgogliosi di procedere al rinnovamento tecnologico di tutto il Gruppo. Una efficace gestione digitale delle code e dell'overflow permetterà di incrementare le opzioni di risposta ai clienti, equilibrando meglio i carichi di lavoro fra i vari uffici per offrire un servizio al massimo dell'efficienza”, ha detto Luca Fanzo, dg di Albatravel – WHL.

La novità si aggiunge alla recente introduzione del supporto per tutte le emergenze 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e rispecchia la costante volontà di rispondere alle esigenze delle agenzie clienti che richiedono un servizio a 360° che li assista nella gestione di viaggi ormai sempre più personalizzati e costruiti ad hoc, riuscendo a mantenere affidabilità e competenza.