

Hotelbeds

Hotelbeds Se Apoya En Mitel Para Consolidar Su Liderazgo

En tan solo 10 años desde su fundación,

Hotelbeds ha alcanzado el liderazgo internacional como mayorista de acomodación online en un mercado altamente competitivo. Integrada desde 2007 en el Grupo internacional de viajes vacacionales TUI Travel PLC, tiene en cartera más de 45.000 hoteles en 147 países, cuenta con más de 6.000 empleados en todo el mundo y vende al año más de 14 millones de pernoctaciones.

Sobre Hotelbeds

- *Empresa líder en el sector de acomodación que proporciona servicios para organizadores de viajes en todo el mundo.*
- *Palma de Mallorca (sede central) y 132 oficinas en 38 países.*
- *6000 empleados en todo el mundo.*

• Necesidades Del Cliente

- *Telefonía IP ampliable según la evolución del negocio*
- *Mejora del servicio y la eficiencia gracias a nuevas funcionalidades en los centros de contacto*
- *Reducir costes de telefonía y mantenimiento de la infraestructura, al mismo tiempo que mejora la flexibilidad de la red*
- *Integrar comunicaciones con aplicaciones de Microsoft*

Componentes Desplegados

- *Mitel® Contact Center Solutions*
- *Mitel® Communications Director (MCD), Mitel 3300 IP Communications Platform (ICP)*
- *Mitel® Unified Communicator® Express (UCX)*

Gracias a su apuesta constante en tecnología y a la adecuación permanente de sus infraestructuras TIC, Hotelbeds ha podido poner en práctica un modelo de negocio con fuerte presencia online, logrando una cifras de crecimiento anuales superiores al 20% y unas ventas en 2011 por encima de 1200 millones de euros.

El proceso de internacionalización de la compañía, que ha llevado a realizar inversiones no sólo en Europa, sino también en América y Asia, centrándose en mercados emergentes de alto potencial de crecimiento, ha exigido el despliegue de una red de comunicaciones que garantice capacidad y fluidez y que permita la escalabilidad de plataformas y aplicaciones, al mismo tiempo que un servicio de alta calidad.

La colaboración entre Hotelbeds y Mitel se remonta al año 2006. El crecimiento de la compañía se estaba viendo entorpecido por unos equipos de telefonía que habían quedado obsoletos en cuanto a posibilidades de ampliación, funcionalidades y en cuanto a costes operativos. Hotelbeds se vio forzada a buscar una solución satisfactoria que le permitiese enfrentarse a los retos derivados de su negocio, encontrándola en Barquiel&Hurtado, la empresa de servicios IT colaboradora de Hotelbeds e integrador de Mitel en las islas Baleares.

Para remplazar los antiguos sistemas PBX, Barquiel&Hurtado propuso el despliegue de Mitel Communications Director y de la plataforma de comunicaciones IP (IP Communications Platform) Mitel 3330.

“Recomendamos Mitel por la excelente relación calidad/servicio que ofrece a nuestros clientes, por ser una tecnológica sólida, flexible, probada y que aporta confianza”, dice Francisco Hurtado, director general de Barquiel&Hurtado. “Estamos ante una empresa robusta, que da garantías, que protege las inversiones de sus clientes y que ofrece un soporte post venta de alta disponibilidad de primer nivel. Nuestro conocimiento y experiencia en el sector turismo, nos llevaron a proponer Mitel como la mejor solución disponible para satisfacer las necesidades de Hotelbeds”.

Resultados

Mayor satisfacción y mejora del servicio al cliente gracias a mejor gestión de llamadas y en la organización de los agentes del centro de contacto.

Reducción significativa de costes gracias a llamadas gratuitas entre distintas localizaciones.

Contar con una red sólida, flexible y fiable, adaptable a la naturaleza dinámica del negocio.

Interacción con Outlook/Exchange.

Mantenimiento y configuración más sencillos.

En estos momentos, más de 1700 usuarios de Hotelbeds se benefician ya de las numerosas ventajas de la tecnología de comunicaciones unificadas de Mitel, tales como mejoras en la movilidad, flexibilidad, eficiencia operacional, sencillez en la gestión, menor coste de administración y mantenimiento, escalabilidad, importantes ahorros de costes de comunicaciones entre oficinas, y una más sencilla integración con otras aplicaciones y servicios, entre otras.

“Poco a poco estamos dotando a nuestra red internacional con la tecnología IP de Mitel. Además de España, ya contamos con México, los EE.UU, y Singapur, junto con otras localizaciones europeas”, comenta Adi Merzbach, IT Infrastructure Manager de Hotelbeds Technology.

“Gracias a Mitel hemos reducido de manera significativa nuestros costes al mismo tiempo que hemos mejorado la comunicación entre nuestros diferentes centros”, sigue diciendo Adi Merzbach.

“Además, al disponer de Mitel® Unified Communicator® Express (UCX), la integración de la telefonía con Outlook y otras aplicaciones de Microsoft facilita realizar llamadas a colegas, clientes y proveedores, directamente desde el ordenador del empleado, convirtiéndose éste en un único punto de acceso a todas las comunicaciones, con la mejora que eso nos supone en nuestra productividad”, comenta Adi Merzbach.

El despliegue de la solución IP ha permitido también a Hotelbeds incorporar una solución de movilidad gracias al softphone UCX de Mitel, una herramienta que permite ofrecer a directivos y empleados los mismos servicios de telecomunicación disponibles en la sede corporativa, garantizando de este modo su productividad, aunque por motivos de trabajo o desplazamiento los empleados se encuentren de viaje o fuera de las oficinas del grupo.

El segundo gran proyecto entre Hotelbeds y Mitel ha sido el despliegue de Mitel Contact Center, una solución de centro de contacto que ha mejorado de manera significativa el servicio y atención a clientes y colaboradores de la empresa.

Empezó siendo un pequeño centro de contacto con 20 agentes ubicado en la sede central de la Palma de Mallorca, encargado de dar servicio al departamento de reservas. La evolución del negocio de Hotelbeds y la mejora en el servicio, ha supuesto un importante crecimiento del centro de contacto, alcanzado la cifra de más de 200 agentes repartidos en cinco centros distintos en Europa y América. El centro de contacto de Hotelbeds ofrece ahora un servicio 24 horas a los clientes de la empresa repartidos por todo el mundo, manejando un volumen de llamadas mensuales superior a las 80.000 en temporada alta, y de 50.000 en temporada baja.

“Cada centro de contacto da servicios diferentes a clientes diferentes y pertenecen a departamentos diferentes, pero la tecnología es la misma para todos gracias a la solución de Mitel”

- *LJuan Luis Pujol*
IT B2B Infrastructure - IT Logistics Services Manager
Hotelbeds

En paralelo al desarrollo del centro de contacto para el departamento de reservas, otros departamentos de la

compañía han ido aprovechando las posibilidades de la tecnología IP de Mitel para abrir nuevos centros de contacto especializados en sus diferentes servicios, como es el caso del departamento financiero, que debe hacer frente a una complejidad administrativa notable debida a los más de 45.000 hoteles de todo el mundo con los que trabaja el mayorista.

“Cada centro de contacto da servicios diferentes a clientes diferentes y pertenecen a departamentos diferentes, pero la tecnología es la misma para todos gracias a la solución de Mitel”, dice Juan Luis Pujol, IT B2B Infrastructure - IT Logistics Services Manager, Hotelbeds.

Los próximos pasos en el desarrollo del centro de contacto de Hotelbeds vienen de la mano de su integración con otras soluciones y aplicaciones en uso, como los diferentes CRM existentes en la empresa, IVR, u otras aplicaciones de gestión, permitiendo ofrecer así un servicio más personalizado que mejore la experiencia del cliente, gracias todo ello a las posibilidades de integración que incorporan las soluciones de Mitel.

“En Hotelbeds estamos trabajando en un proyecto de ubicación de agentes fuera de nuestras oficinas, sobre todo en ciertos mercados como EE.UU., Alemania y Turquía, para estar más próximos a nuestros clientes y poder atenderles más rápido y eficazmente”, comenta Juan Luis Pujol. “Ello nos va a permitir ampliar las horas de atención, lo que repercutirá en una mayor satisfacción del cliente, y mejorará retener y reclutar a los mejores agentes en el mercado”.

“Estamos trabajando también en integrar las capacidades multimedia en nuestro centro de contacto y nuestros CRM”. Con un porcentaje de su facturación superior al 60% en el canal online, el correo electrónico es un importante modo de comunicarse con sus clientes. Igualmente, otras funcionalidades como click-to-call y click-to-chat van a ir poco a poco adquiriendo una importancia cada vez mayor en la comunicación”, nos dice Adi Merzbach.

“Desde el lado del funcionamiento y el uso diario, todo es muy sencillo”, dice Oriol Gómez, Support & Coordination Manager, Centros de relación con clientes de Hotelbeds.

“Las soluciones para centro de contacto Mitel Contact Center Solution enrutan las llamadas de los clientes a los agentes de forma eficiente, reduciendo los tiempos de respuesta. Los supervisores cuentan también con importantes funcionalidades de gestión e informes detallados, permitiéndoles monitorizar y evaluar el rendimiento de los agentes, contribuyendo a asegurar un nivel adecuado de calidad de servicio a los clientes”.

“Para un nuevo agente, hacerse con la solución de Mitel es algo muy sencillo. Todo se reduce a saber usar el teléfono y al uso de una única interfaz”, afirma Oriol Gómez.

Con unos importantes objetivos de crecimiento para los próximos años, sobre todo en los mercados del sureste asiático, Sudamérica y los EE.UU., Hotelbeds necesita seguir manteniendo los mismos estándares elevados de calidad y de servicio como los que le han llevado a alcanzar el liderazgo de mercado actual. Hotelbeds sabe perfectamente que un centro de contacto no es un centro de coste, sino un centro de beneficios para la empresa.

“La evolución de nuestro centro de contacto ha sido la que el negocio nos ha ido demandando. El crecimiento ha venido dado por la evolución del propio negocio, pero gracias a la tecnología de Mitel hemos podido utilizar mejor nuestros recursos y controlar mejor lo que hacemos”, dice Juan Luis Pujol.