



COSA

Il Booking è un centro di risposta ed assistenza in grado di ricevere e gestire richieste di prenotazioni ed erogare informazioni in maniera altamente professionale, sia attraverso un operatore che un sistema automatico.

COME

Il servizio di Booking ha alla base del suo funzionamento un versatile sistema di CRM che combina diversi sistemi di comunicazione, dal telefono al fax, dalla posta elettronica agli SMS, in modo che tutte le operazioni richieste dal Cliente siano portate a termine in maniera veloce ed efficace. Sette giorni su sette, ventiquattro ore al giorno. Il servizio di Booking può essere integrato con eventuali sistemi informatici del Cliente o essere sviluppato ad hoc in base ad esigenze specifiche.

PERCHÉ

Il ricorso all'outsourcing per la gestione delle Prenotazioni presenta innumerevoli vantaggi rispetto ad una soluzione in-house: trasforma, infatti, i costi fissi in variabili, garantisce elevati standard di performance senza investimenti strutturali, permette la focalizzazione delle risorse interne sul proprio core business.



BOOKING

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Booking proposto da Cesaweb assicura al Cliente un centro di risposta altamente qualificato e disponibile 24 ore su 24, in grado di fornire assistenza sia attraverso operatore che attraverso sistemi automatici. Grazie all'utilizzo di un motore di consultazione di FAQ (Frequently Asked Questions) si possono erogare informazioni utili, quali la disponibilità, gli orari, le programmazioni.

Il servizio può essere arricchito attraverso un processo di notifiche che consente di comunicare all'utente, a mezzo telefono, fax, e-mail o SMS, la ricezione della sua prenotazione, la conferma o altre informazioni, quali variazioni di programma, status di abbonamento, inviti.

Tale servizio risulta essere la soluzione ideale per:

- Servizi sanitari
- Studi professionali
- Centri diagnostici
- Strutture alberghiere e turistiche
- Biglietterie
- Visite guidate



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Cesaweb organizza e struttura il servizio secondo le esigenze specifiche del Cliente, attraverso i più diffusi standard di CRM, per renderlo di semplice utilizzo ed elevato valore aggiunto. In sinergia con il Cliente sono predisposti appositi corsi di formazione finalizzati a trasferire agli operatori del Call Center il know how necessario per la gestione delle chiamate. Durante l'erogazione del servizio viene svolta una costante attività di monitoraggio sul livello di conoscenza e sulla comunicazione, per garantire il livello dei servizi offerti. Inoltre, è prevista una periodica notifica al Cliente di tutti i contatti ricevuti con le informazioni connesse.

PLUS CESAWEB

La gestione in outsourcing del Booking garantisce un servizio di alta qualità senza la necessità di impiantare strutture dedicate, eliminando così i costi fissi, la necessità di aggiornamento, i costi del personale e del suo training, e trasformandoli in costi variabili circoscritti all'effettiva attività svolta che permettono di gestire senza problemi l'overflow, i periodi di picco, il fuori orario. Evitando di disperdere risorse in attività secondarie, si permette allo staff dell'azienda Cliente di concentrarsi maggiormente sugli aspetti focali della propria attività, aumentandone la professionalità ed il livello di gratificazione. Inoltre, l'utilizzo di tecnologie sempre aggiornate e di personale specializzato con elevata esperienza permette a Cesaweb di assicurare ai propri Clienti l'eccellenza dei livelli di servizio, con la garanzia derivante dalla certificazione di qualità ISO 9001-VISION 2000.

Cesaweb S.p.A.

Via Giovanni Porzio, 4 - Centro Direzionale is. G1 - 80143 Napoli
Tel. +39.081.7877535 - Fax +39.081.7870667
commerciale@cesaweb.it - www.cesaweb.it
P. IVA 07145740630