



EFFEKTIVISERAD SERVICE MED OMNIKANALKOMMUNIKATION FÖR TUI

Sigma har hjälpt TUI med implementering, drift och support av en lösning för omnikanalkommunikation i ett enda gränssnitt. Lösningen kommer i form av Sigmas tjänst Travel Information Management System (TIMS).

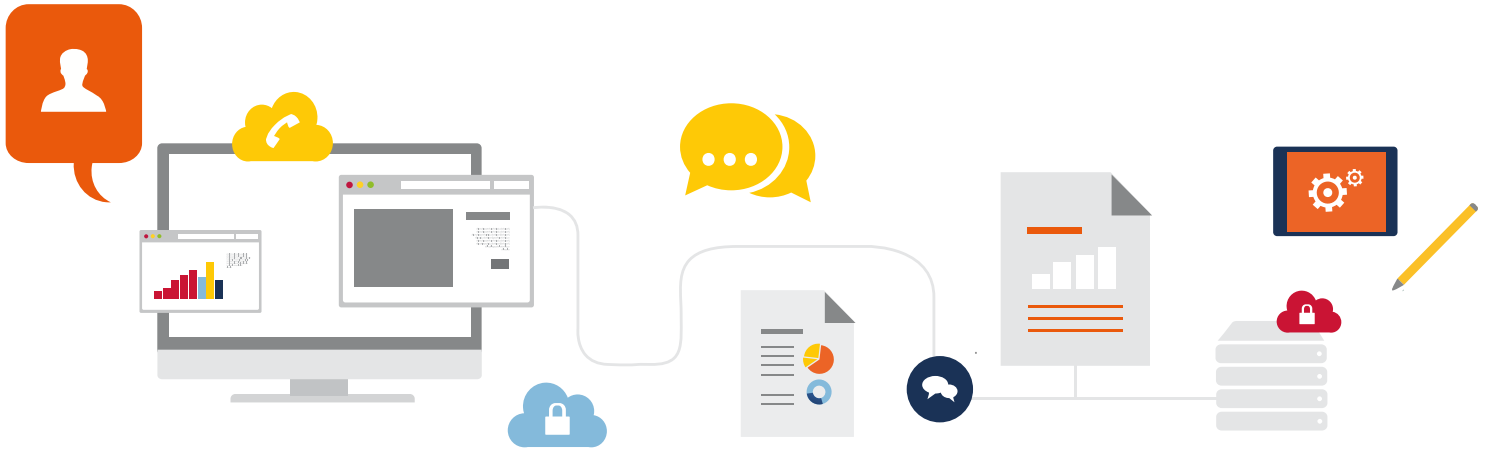
Det världsledande reseföretaget TUI har samarbetat med Sigma i över ett och ett halvt decennium sedan år 2004.

Fokus för TUI har varit att arbeta med tvåvägskommunikation och man har därför valt att digitalisera sin kundtjänst genom sin app, SMS och E-mail. TUI marknadsför tjänsten som "Fråga guiderna" och erbjuder på detta sätt alltid sina kunder en digital

närvaro i kundens mobil. Genom tjänsten har kunderna direktkontakt med guiderna på resmålet och/eller TUI centralt – både före och under semestern. Den lokala guiden på resmålet, den centrala kundtjänsten och administrativ personal delar samma information om resenären och vad som har kommunicerats med resenären, i ett och samma gränssnitt. Resenären erbjuds exakt samma information och kan föra dialog med TUI via valfri tillgänglig kanal.

Nyckeln till Fråga guidernas framgång är en personlig och differentierad dialog – resenären skall uppfatta att varje meddelande är aktuellt, informativt och relevant. Sigmas omnikanalplattform möjliggör relevanta budskap, till rätt person, vid rätt tid och via, för resenären, rätt kanal.

Travel Information Management System (TIMS) är en tjänst för omnikanalkommunikation som skapar Unified Communication, det vill säga samlar all information mellan ditt företag och era kunder på ett ställe. Meddelanden kan skapas automatiskt eller manuellt från olika system, men all utgående och inkommande dialog med kunden samlas i samma inbox. Därför har kundservice, personal på fältet, med flera koll på all kommunikation med kunderna.



EFFEKTIVISERAD KUNDKOMMUNIKATION

Med hjälp av helt automatiserade processer kan TUI vara proaktiva med allt från serviceinformation om hur en resenär kontaktar kundtjänst, var och när guider finns tillgängliga, till helt personaliserad information som vilket flyg- och gatenummer din flight har, till vilket rullband väskan kommer på och vilken buss som tar dig till just ditt hotell. Eller varför inte vilken tid och plats din transfer för hemresan plockar upp dig på.

Genom att föregå resenärers informationskrav med relevant information kan TUI både minska mängden manuell arbete av servicepersonal på plats och förebygga en rad givna frågor från resenärer. Det frigör en substansiell mängd tid till andra uppgifter och har kraftigt effektiviserat kundkommunikationen. TIMS hjälper i det avseendet inte bara till med att få ut viktig information, utan bygger också lojalitet och kundnöjdhet.

Tjänsten har på senare tid utvecklats till att även stödjas av Artificiell Intelligens (AI) där generella frågor och svar om kundens transfertider besvaras automatiskt av en chatbot. Det frigör ännu mer tid hos reseguider och callcenter-personal och hjälper TUI att lägga fokus där det behövs som mest.

MERFÖRSÄLJNING OCH KUNDUNDERSÖKNINGAR

TIMS stöder också marknadsavdelningen i såväl försäljning som i undersökningar för exempelvis kundnöjdhet. TUI använder bland annat TIMS för att nå

kunder med lokala erbjudanden om utflykter, samt till att automatiskt skicka ut en kundundersökning till alla som vid något tillfälle varit i kontakt med kundtjänst via de digitala kanalerna.

För att kontinuerligt lära sig av sina interaktioner med kunderna har TUI även ett automatiskt meddelande som skickas till varje kund efter att den varit i kontakt med kundtjänst, via vilket TUI hämtar in information till olika kundundersökningar.

ANVÄNDNING AV TJÄNSTEN IDAG

Baserat på goda resultat och en positiv påverkan på kundresan för TUI Nordics kunder har implementationen av TIMS växt till flera bolag inom TUI. Idag levereras kommunikationstjänster inte bara till TUI Nordic, utan även till merparten av TUI Group och TUI Destination Experience. TUI har idag över 3500 unika användare av systemet. De skickar årligen över 25 miljoner meddelanden till resenärer och egen personal från 12 länder med fullt språkversionsstöd på 10 olika språk.

Huvudsakliga användningsfall för TUI:

- Krishantering
- Personaliserad masskommunikation
- Gruppmeddelanden
- Transfer information
- Flyg och förseningsrelaterad information
- Merförsäljning
- Undersökningar
- Merförsäljning av utflykter

VILL DU VETA MER?

Du kan läsa mer om Unified Communication på www.unifiedcommerce.se. Där kan du också kontakta oss. Hör gärna av dig!