



Plusnet Solutions Customer Solution Brief



Cliente: IATA
Página web: www.iata.org
País o Región: España
Sector: Transporte Aéreo

Perfil

El International Air Transport Association, o IATA, es un organismo de comercio internacional creado hace unos 60 años por un grupo de aerolíneas. Hoy, IATA representa unos 230 aerolíneas que comprende el 93% del tráfico aéreo programado. La organización también representa, lidera y sirve la industria de las aerolíneas en general.

Software y Servicios

- Avaya Communication Manager
- Avaya Application Enablement Server
- Avaya Interactive Response
- Avaya IP Agent
- Salesforce.com
- Tecnologías:
 - Java
 - PL/SQL
 - TSAPI
 - VoiceXML

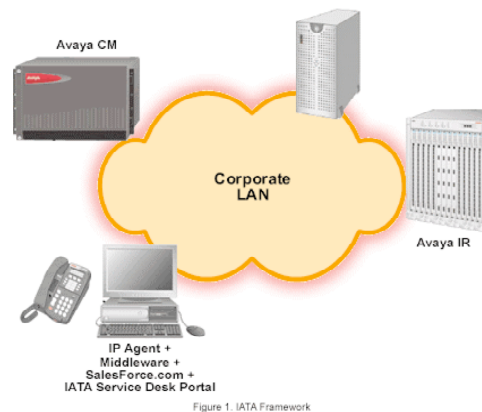
IATA Ofrece El Mejor Servicio a sus Clientes

“IATA ha sabido aprovechar de las tecnologías para ofrecer un servicio de calidad a sus clientes. Esta solución permite dar un servicio consistente y eficiente, de esta forma aprovechando al máximo de sus activos.”

Alberto Molinero, Associate Partner of Plusnet Solutions

Requerimientos del Club

El centro de atención de IATA en Madrid sirve las aerolíneas y aeropuertos en más de 15 países y 13 idiomas dentro de Europa. Necesitaban una solución a medida que les permitía atender a las llamadas de la forma más rápida y eficaz posible.



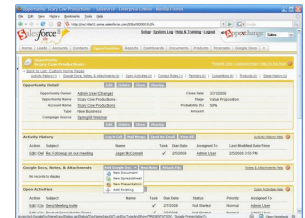
Solución

La solución se dividió en tres partes:

1. la plataforma de voz que dará el servicio a los clientes: basada en Avaya Interactive Response, utiliza una aplicación que recoge el código identificador del cliente para enrutar las llamadas a los agentes más adecuados. Una arquitectura fiable, escalable y fácil de gestionar.
2. un middleware CTI que recoge la información del Avaya IR, y lo pasa a la aplicación web de

Salesforce.com – de este modo realizando el “screen-pop” y recuperando la ficha del cliente.

Ventajas



Mediante esta solución, IATA disfruta de los siguientes beneficios:

- **Cliente Satisfecho.** Enrutando la llamada al agente más adecuado basado en qué cliente llama asegura un cliente satisfecho sin la necesidad de transferencias internas.
- **Eficaz.** El sistema aprovecha del código introducido por el cliente para recuperar su ficha y presentarlo al agente de forma instantánea. Esto permite recortar segundos de la llamada, resultando en más llamadas atendidas, y menos necesidad de contratar a más agentes para cubrir el volumen de llamadas.
- **Extensible.** El sistema es modular y permite añadir nuevos países, idiomas y servicios.
- **Standards.** Han sido utilizados componentes standard en su desarrollo.