



Weco-Travel

Enriching your travel management

repjegy.hu 



daktela

Esettanulmány

Omnichannel ügyfélszolgálat az utazásszervezésben: a Weco-Travel sikertörténete



BEMUTATKOZIK A WECO-TRAVEL



A Weco-Travel 1990 óta (Chemol Travel néven alapítva) Magyarország egyik meghatározó szereplője az utazásszervezés piacán. A 2007-ben dán befektetői csoport által felvásárolt vállalat mára a Weco-Travel CEE csoport tagjaként öt országban – Lengyelországban, Csehországban, Szlovákiában, Magyarországon és Romániában – van jelen, összesen 300 munkatárssal. A magyar Weco három fő üzletágban tevékenykedik. Az üzleti utaztatás keretében céges utazások teljes körű menedzselését végzik, beleértve a repülőjegy- és szállásfoglalást, autóbérlést, vonatjegy-értékesítést, vízumügyintézkést és utazási tanácsadást. A konferencia és rendezényszervezési üzletágban konferenciák, kongresszusok, csapatépítő programok és tréningek professzionális szervezését vállalják.

A harmadik, és a jelen esettanulmány szempontjából legfontosabb üzletág az online repülőjegy-értékesítés. A Weco-Travel üzemelteti a repjegy.hu-t, amely 2007-ben indult, és rövid időn belül a hazai online repülőjegy-értékesítési piac vezető szereplőjévé vált. A repjegy.hu havi 400-500 ezer látogatót fogad, ügyfélszolgálatuk 200-800 megkeresést kezel naponta.



Országos lefedettség

400–500K

ezer látogató havonta



Közép-Európa vezető
üzleti utaztatója

200–800

ügyfélszolgálati megkeresés naponta



Három üzletág
Közép-Európa vezető
üzleti utaztatója

35+

év tapasztalat



ÁTTEKINTÉS



A Covid-19 kihívása és a digitális átalakulás szükségessége

A Weco-Travel 1990 és 2020 között töretlen fejlődést ért el. Az utazási szokások változásával – a személyes irodai látogatásokról az online és telefonos kommunikáció felé tolódva – egyre nagyobb hangsúlyt kapott a hatékony ügyfélszolgálat. A 2000-es években az email és telefonos megkeresések átvették a főszerepet, miközben a személyes ügyfélszolgálat fokozatosan háttérbe szorult.



Kihívások

2020-ban azonban a pandémia egyik napról a másikra **95 százalékkal csökkentette a forgalmat**. Országhatárok zárultak le, az utazás leállt. A válság felvetette a kérdést: hogyan alakul a jövő, lesz-e egyáltalán igény az utazásra, és milyen formában? Ebben a kritikus helyzetben merült fel az igény egy olyan modern, skálázható ügyfélszolgálati rendszerre, amely képes alkalmazkodni a gyors növekedéshez vagy csökkenéshez, támogatja a távmunkát és külső call center partnerekkel való együttműködést, átláthatóvá teszi az összes kommunikációs csatornát, részletes mérhetőséget biztosít az üzleti döntésekhez, és hosszú távon skálázható megoldást nyújt.



Az ügyfélszolgálati szoftverrel szemben támasztott követelmények

A Weco-Travel számára kritikus volt, hogy az **új rendszer minden kommunikációs csatornát egyetlen platformon egyesítsen. A mérhetőség kiemelten fontos szerepet kapott**, hiszen a terhelési statisztikák alapján lehet újraosztani a feladatokat és HR döntéseket hozni. A skálázhatóság és rugalmasság szintén alapkövetelmény volt, különösen a pandémia tapasztalatai után.

Az **omnichannel kommunikáció – email, telefon, WhatsApp és további csatornák – kezelése egyetlen felületen egyszerűsíti a munkavégzést**. Az automatizálási lehetőségek pedig a visszatérő kérdések hatékony kezelését szolgálják chatbot, voicebot és mailbot segítségével. A magyar piaci jelenlét és a helyi támogatás szintén fontos szempont volt a választásnál.



KOMMUNIKÁCIÓ A DAKTELÁN KERESZTÜL

A repjegy.hu ügyfélszolgálat a foglalás előtti inspirációs fázistól kezdve a hazaérkezésig végigkíséri az utasokat minden kérdésükben.

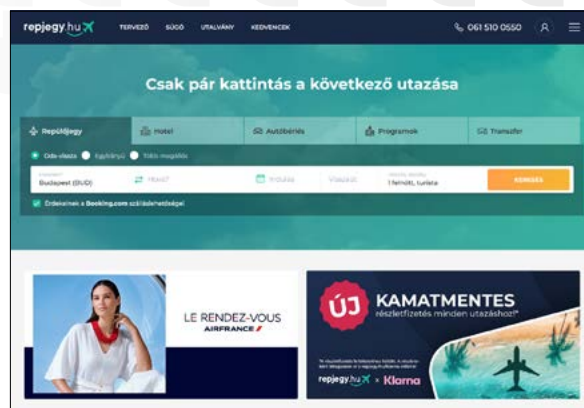
A különböző utazási típusok eltérő kommunikációs igényeket támasztanak. A szabadidős utazásnál hosszú döntési folyamat zajlik, ahol az ügyfelek sok inspirációs kérdést tesznek fel, részletes tájékoztatást igényelnek az úti célokról, árakról, csomagokról. Az üzleti utazásnál ezzel szemben gyors, konkrét, éles kommunikációra van szükség, sokkal kevesebb interakció szükséges tranzakciónként.





Napi megkeresések volumene

Az üzleti utaztatási üzletágban napi szinten körülbelül 200 megkeresés érkezik. A repjegy.hu platformon ez átlagosan 400-500 megkeresést jelent naponta, kampányidőszakban vagy rendkívüli események idején akár a 800 megkeresést is eléri. Az email forgalom havi szinten 8-10 ezer emailt jelent, miközben a telefonos megkeresések folyamatosan magas volumenre érkeznek.



Kommunikációs csatornák a Daktelán keresztül

A Daktela segítségével a Weco-Travel **központilag kezeli a telefonos ügyfélszolgálatot hanghívás-rögzítéssel és átirányítással, az email kommunikációt hibajegy rendszerbe integrálva, valamint a WhatsApp üzeneteket is.** A chatbot automatizált válaszokat ad a gyakori kérdésekre, és jelenleg fejlesztés alatt áll a voicebot is az automatikus telefonos válaszadáshoz.

A rendszer előnye, hogy további csatornák – mint például Viber vagy SMS – könnyen aktiválhatók a jövőben, ahogy az üzleti igények ezt megkívánják.

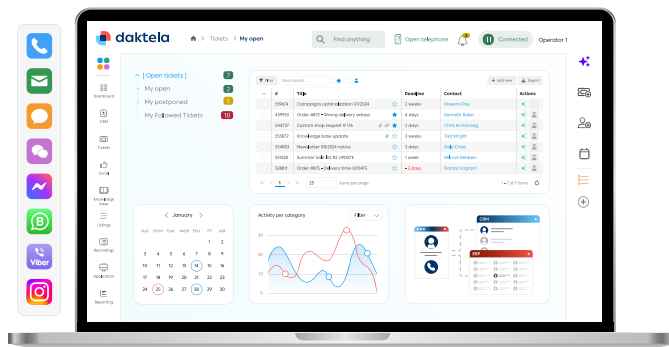


GYORS ÉS HATÉKONY ÜGYFÉLSZOLGÁLAT A DAKTELÁVAL



A Daktela bevezetése

A Weco-Travel több call center rendszert értékelt ki a kiválasztás során. A döntés a Daktela mellett több tényező alapján született. A rendszer a legszélesebb termékkálával rendelkezett, amely minden igényt lefedett. Amagyarpiacijelenlétfontos volt, hiszen a helyi támogatás és partnerség gyors problémamegoldást tesz lehetővé. Az innovatív hozzáállás és a folyamatos fejlesztés iránti elkötelezettség szintén meggyőző volt.



Az átfogó statisztikai modul minden adat méréséhez és elemzéséhez eszközt biztosít, a skálázhatóság pedig rugalmas bővítési lehetőségeket nyújt.

A bevezetés során a Daktela csapata végigkísérte a folyamatot, segítve a statisztikák tisztázását és az optimális beállítások kialakítását. Ez egy hosszú folyamat volt, hiszen összetett rendszerről van szó, ahol meg kellett érteni, milyen adatok állnak rendelkezésre, és abból milyen információkat lehet kinyerni a hatékonyabb működés érdekében.



Ügyfélszolgálati megkeresések típusai

Az ügyfélszolgálati megkeresések körülbelül 40 százalékát a visszatérő információs kérdések teszik ki, mint például check-in folyamat, poggyászfeladás szabályai, reptéri információk és kijutás. A foglaláshoz kapcsolódó kérdések – módosítás, lemondás, fizetési információk – az esetek 35 százalékában fordulnak elő. Az inspirációs szakasz támogatása, az úti cél választás, árak és ajánlatok megbeszélése a megkeresések körülbelül 25 százalékát jelenti.



HASZNÁLT MODULOK

A Weco-Travel a Daktela több modulját is használja a napi működésben:



Hanghívások, beleértve a rögzítést

A teljes telefonos kommunikáció menedzselése, beleértve a hívások rögzítését és az átirányítást.



Ticketing

Az email és chat megkeresések strukturált kezelése, amelyben minden ügyfél kérdés nyomon követhető és dokumentált.



CRM integráció

Az ügyfélkapcsolatok átlátható kezelése, ahol minden interakció egy helyen látható.



Jelentéskészítés

Részletes statisztikák HR és kereskedelmi döntésekhez, valós idejű dashboardok a vezetők számára.



Tudásbázis

A gyakori kérdések és válaszok központosítása, így minden munkatárs azonos minőségű információt tud nyújtani.



ÁTFOGÓ MÉRHETŐSÉG ÉS ÜZLETI INTELLIGENCIA

A Daktela statisztikai modulja kulcsszerepet játszik a Weco-Travel működésében. A részletes riportok lehetővé teszik a terhelési csúcsok azonosítását, vagyis azt, hogy mikor érkezik a legtöbb megkeresés. Az ügyfélélmény javítása érdekében a gyenge pontok feltárhatók és korrigálhatók. A költséghatékonyság méréséhez ROI számítások és megtakarítások nyomon követése is rendelkezésre áll. A mérhetőség révén a vezetés képes megalapozott döntéseket hozni mind az ügyfélszolgálat bővítésével, mind a folyamatok optimalizálásával kapcsolatban. A statisztikák tisztázása és megértése időt vett igénybe, de mára a Weco-Travel pontosan tudja, mit és hogyan szeretne mérni a rendszerben.



AI MEGOLDÁSOK ÉS AUTOMATIZÁCIÓ



Chatbot bevezetése

A Weco-Travel a Daktela chatbot megoldásával váltotta ki korábbi szolgáltatóját. A chatbot a visszatérő kérdések jelentős részét automatikusan kezeli, tehermentesítve az ügyfélszolgálati munkatársakat. Ez különösen fontos a 400-500 ezer havi látogató kiszolgálásánál.



Voicebot fejlesztés

Jelenleg zajlik a voicebot kialakítása, amelyen heteken át szorosan együtt dolgozik a Weco-Travel és a Daktela csapata. A voicebot a telefonos megkeresések egy részét automatizáltan tudja majd kezelni, különösen a check-in információk, poggyász szabályok, reptéri útbaigazítás és foglalási státusz lekérdezése terén. A cél, hogy mielőbb bevezetésre kerüljön, és a hatékonysága gyorsan láthatóvá váljon.



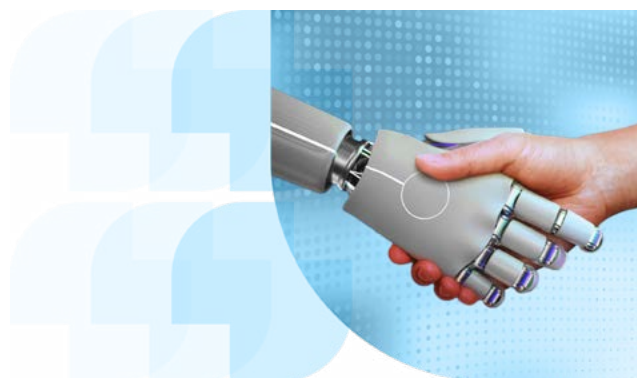
Mailbot tervek

A jövőben bevezetésre kerül az email automatizáció is, amely a gyakori kérdésekre automatikus válaszokat küld, kezeli a foglalási visszaigazolásokat és emlékeztetőket, valamint proaktív tájékoztatást nyújt járatváltozásokról. Ezek mind olyan visszatérő feladatok, amelyek automatizálásával az ügyfélszolgálat jelentősen tehermentesíthető.



Ügyfélszolgálat hatékonyságának növelése

A tranzakciószám növekedésével arányosan kellene bővíteni az ügyfélszolgálatot is. Azonban az automatizáció révén a növekvő megkeresések ugyanazzal a létszámmal lefedhetők, ha a visszatérő kérdéseket és feladatokat gépek végzik. Ez egyrészt költségmegtakarítást jelent HR oldalon, másrészt az ügyfélszolgálati munkatársak a komplexebb, nagyobb figyelmet igénylő kérdésekre tudnak koncentrálni.





EREDMÉNYEK

A Daktela bevezetésével a Weco-Travel egységes platformot kapott, ahol minden kommunikációs csatorna egy helyen található. A skálázhatóság révén rugalmasan alkalmazkodik a volumen változásokhoz, legyen szó akár hirtelen növekedésről, akár csökkenésről. A mérhetőség minden szinten adatvezérelt döntéshozatalt tesz lehetővé.

A chatbot szolgáltató kiváltása költségcsökkentést és jobb integrációt eredményezett. A távmunka támogatása rugalmas munkavégzést biztosít, ami különösen a pandémia során bizonyult értékesnek. Szükség esetén külső call center partnerek is könnyedén bevonhatók a rendszerbe.



„Több rendszert megnéztünk, viszont a Daktelának volt a legszélesebb termék lehetősége, skálája, hogy a mi igényeinket teljes mértékben lefedje. Azt éreztük, hogy egy magyar piacra belépő, innovatív cég, mint a Daktela, nagyon megtaláljuk azt a közös pontot, hogy hogyan lehet még tovább fejleszteni, az ügyfélményt hogyan lehet még jobbá tenni. Ez nagyon megkapott minket, hogy ilyen mentalitással, hozzáállással, a fejlesztéseket mindig szem előtt tartva innovatívan állt hozzá a Daktela csapat akár a bevezetéshez, akár pedig az ügyféltámogatáshoz. Most dolgozunk a voicebot kialakításán, és a jövőben szeretnénk bevezetni az email automatizációra a mailbotot is. Úgy gondoljuk, hogy a Daktela ebben a megfelelő partner.”



HOLCZINGER ZOLTÁN, WECO-TRAVEL Kft - Online Üzletágvezető



Ön is modernizálni

szeretné ügyfélszolgálatát?

Vegy fel velünk a kapcsolatot:



+36 1 800 1585



daktela@daktela.hu



www.daktela.hu