



Cómo una automatización de flujos documentales mejora la atención al cliente

Ante el gran volumen de peticiones de reservas desde los hoteles y agencias de viajes, PortAventura ha optado por automatizar la recepción de sus reservas, el envío de confirmaciones y de órdenes de compras, lo que ha repercutido en una mejora de la atención prestada a sus clientes.

Los departamentos de Atención al Cliente, Compras y Cuentas a Pagar necesitaban una solución que capturara y redirigiera los faxes de forma inteligente a la persona adecuada dentro del departamento correcto. Los sistemas informáticos de PortAventura, basados en el ERP de SAP, un Contact Center de Presence y un sistema de correo de Microsoft Exchange, requerían una solución de automatización de flujos documentales que no interfiriera en la estructura técnica ni supusiera una interrupción en la operativa de la compañía.

Además, la empresa necesitaba automatizar las facturas para reducir las intervenciones manuales del personal agobiado por una situación de cuello de botella en la gestión de facturas a pagar (este departamento recibe una media de 2.200 documentos mensuales que gestiona con SAP).

Se partía pues, de una situación con un volumen inmenso de faxes de agencias de viajes (de entrada y salida). "Contábamos con tres equipos de fax montados de manera secuencial para la recepción, con programación de saltos entre ellos para evitar entradas de faxes por línea ocupada, y con dos equipos de faxes de envío de respuestas a las agencias de viajes. Esta distribución ocasionaba el desplazamiento de los agentes de la Central de Reservas para enviar y recoger faxes, lo que obviamente originaba colas de agentes esperando, y suponía un suplicio operativo", recuerda Robert Magí, jefe de Tecnología y Sistemas de Información de PortAventura.

Ante esta situación el objetivo primordial del proyecto a poner en marcha consistía en controlar y acelerar el proceso de reserva por parte de los

hoteles y agencias de viaje a PortAventura. Para ello se instaló la plataforma Esker DeliveryWare con su sistema de reconocimiento y captura de faxes, operación que se realizó a través de su *partner* certificado DCL Consultores.

La integración se hizo de forma nativa con Microsoft Exchange, gracias al módulo de diseño de reglas de enrutado direccionados a las cuentas de correo electrónico y por ende al Contact Center, que envía las confirmaciones de reserva, eliminando así toda intervención manual en el proceso de reserva salvo para una validación que tarda pocos minutos. (Hoy se reciben y envían mensualmente por la plataforma Esker unos 35.000 faxes de reservas y confirmaciones, que son gestionados por unas 12 personas en el Contact Center).

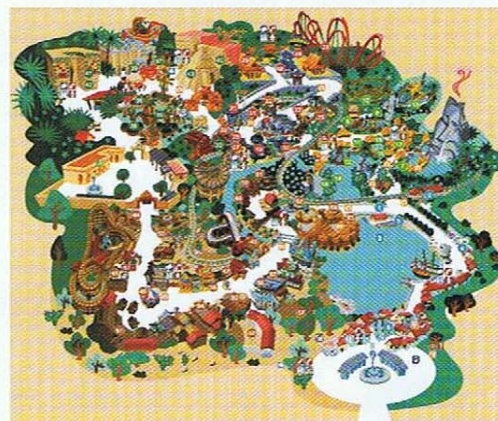
Actualmente, con la eliminación de casi todas las tareas administrativas, los índices de abandono han mejorado, aproximadamente, un 35%.

Paralelamente, el uso de la tecnología de Esker se extendió al entorno SAP automatizando el envío de los pedidos a proveedores por el departamento de compras de PortAventura. Esker se integra de forma natural con el sistema vía SAP Connect y permite al usuario un control completo del proceso desde SAPGUI sin tener que desplazarse, obteniendo en todo momento confirmación del status del envío.

Beneficios alcanzados

Desde la compañía reconocen una clara diferencia en la manera de trabajar ahora. "Hemos conseguido un importante salto en la eficiencia de los procesos de gestión, así como ahorros de

Con la automatización de los procesos abordada se ha mejorado la atención al cliente.



tiempo y reducción de costes de gestión, un aumento de la satisfacción de los clientes (tanto internos como externos) y de los proveedores, una reducción drástica de la carga de trabajo manual de cuentas a pagar y la automatización de los procesos de Workflow fuera de SAP. En definitiva, se ha conseguido una mejora muy sustancial en los procesos involucrados, obtenida a través de la eliminación del papel, y la automatización de todos esos procesos desde la propia estación de trabajo", afirma Magí.

Para el representante de PortAventura esta implantación ha contribuido a convertir la Central de Reservas en un verdadero *contact center*, porque ahora una llamada telefónica, un fax o un correo electrónico, es un contacto más que llega al puesto del agente para ser procesado. "En el caso particular de los faxes, su recepción aparece en la pantalla de la estación de trabajo de uno de los agentes que están en modo de espera y desde allí lo procesa y lo responde sin moverse de su sitio", señala.

Y obviamente, toda esta nueva situación ha repercutido positivamente en el índice de abandono de llamadas que anteriormente no podían ser respondidas porque los agentes estaban totalmente ocupados en labores administrativas y de proceso. Actualmente, con la eliminación de casi todas las tareas administrativas, los índices de abandono han mejorado, aproximadamente, 35%, con lo que se puede también medir la mejora en la atención y servicio de cara al cliente. "La eficiencia en el proceso ha revertido en un incremento de rapidez en respuesta y una mayor absorción del volumen de tareas pendientes con lo que el cliente recibe una respuesta prácticamente inmediata a su solicitud. En definitiva, hemos conseguido un mejor servicio", señala Magí. □