Msc Crociere: arriva l'help center per le agenzie di viaggio

Dal primo agosto in tutte le agenzie di viaggio italiane è attivo l'Help Center dell'**MSC Book**, la piattaforma di prenotazione online di **MSC Crociere** dedicata agli agenti di viaggio.
La nuova funzione permette alle agenzie di poter entrare in contatto con il Contact Center di MSC Crociere, oltre che con il classico telefono, attraverso due nuovi tool funzionali: un webform, che accelererà notevolmente lo svolgimento delle pratiche grazie a un sistema di attribuzione automatica in grado di scegliere lo specialista più idoneo in base al tema d'interesse, e con una livechat, grazie alla quale l'agente potrà confrontarsi in tempo reale con un collega del Contact Center.
"L'MSC Book è l'efficace strumento messo a disposizione del nostro principale canale distributivo e l'Help Center migliorerà per noi, e di conseguenza per gli agenti di viaggio, la sua fruibilità – dichiara **Luca Valentini**, Direttore Commerciale MSC Crociere. La funzione di assistenza diventerà il primo canale di contatto con il contact center di MSC Crociere, ottimizzando il lavoro di tutti e velocizzando i tempi di feedback".
Grazie all'elevata accessibilità di cui è dotata la piattaforma MSC Book, l'utente entrerà in contatto con la Compagnia in maniera ancora più semplice e veloce. In home page compariranno temi e argomenti per i quali le agenzie possono contattare MSC Crociere, per risolvere un eventuale problema, o chiarire ogni esigenza.
Cliccando sul tema preferito, si aprirà a seguire un menu a tendina che offre una serie di sotto-sezioni specifiche in modo da aiutare nella risoluzione del problema e nel contattare il referente specialista del Contact Center.
Una volta scelto il tema, viene così proposta una serie di istruzioni che spiega come possibile risolvere in autonomia il problema su MSC Book.