Lufthansa sceglie SITA per gestire la rete di comunicazione dei centri di assistenza

Lufthansa dialoga con i suoi clienti sulle reti di **SITA**: Lufthansa InTouch, società responsabile del customer service per Lufthansa Group l'ha infatti scelta come partner tecnologico per la gestione del network di comunicazione e dell'infrastruttura fra i propri centri di assistenza. SITA supporta più di 500 numeri locali in più di 90 mercati, veicolando le comunicazioni su una rete globale tramite sette centri di assistenza gestiti da un team di 2,230 membri che parlano più di 30 lingue.

SITA ha trasformato la gestione delle chiamate dei clienti di Lufthansa Group: una stretta integrazione tra il network globale di SITA e Genesys, piattaforma del Contact Center di Lufthansa InTouch, assicura che la telefonata di ogni cliente – indipendentemente dalla provenienza – sia inviata in automatico direttamente all'agente più qualificato per rispondere alle esigenze specifiche, riconosciute grazie a policy definite da Lufthansa InTouch.

L'ottimizzazione operata da SITA ha permesso a Lufthansa InTouch un risparmio sui costi di trasmissione superiore al 20% e ha migliorato in modo significativo la qualità del servizio, in particolare eliminando il ripetuto inoltro di chiamate. In più, il portfolio SITA Unified Communications ha consentito a Lufthansa InTouch di combinare voce, dati e audio su un'unica piattaforma, connettendo la compagnia aerea con le sue destinazioni più remote.

Sergio Colella, Presidente per l'Europa di SITA, ha dichiarato: «La nostra esperienza e presenza globale ci permettono di fornire a Lufthansa InTouch un servizio capace di rispondere a bisogni in costante evoluzione. Siamo ben consapevoli del fatto che le tecnologie si evolvono, vengono aggiunte nuove destinazioni, i passeggeri cambiano modo di comunicare: la nostra forza è rispondere a queste trasformazioni con l'infrastruttura di comunicazione più efficiente, che supporta un'interazione efficace con ciascun cliente».

Erik Mosch, CEO di Lufthansa InTouch, ha commentato: «I nostri consulenti di customer service di Lufthansa InTouch sono il principale punto di contatto con i passeggeri di Lufthansa, Swiss e Austrian Airlines. A disposizione per l'assistenza ai passeggeri 24 ore al giorno – via telefono, email, chat o social media – i nostri agenti rappresentano la compagnia. È un'organizzazione complessa e in continua evoluzione: per supportarla è per noi fondamentale avere un partner affidabile come SITA, che garantisce che i nostri clienti siano velocemente connessi a un agente che li possa assistere nella

loro lingua e in ogni mercato in cui operiamo».