

CUSTOMER STORY

talkdesk® | onefinestay

**Caso de estudo**  
Serviço ao cliente

**Indústria**  
Hotelaria

**Integração**  
Salesforce, Slack

**Métrica Chave**  
↑ Taxa dePick Up



#### Desafio

Onefinestay recebe e realiza um número significativo de chamadas outbound no seu dia-a-dia, mas faltava-lhe clareza nos relatórios em tempo real e a habilidade de explorar insights chave no volume de chamadas e no alcance da equipa. Adicionalmente, a organização percebeu que a sua dependência num sistema interno baseado num servidor não era ideal para alcançar os níveis mais altos de confiabilidade e resiliência.



#### Solução

A Talkdesk prestou atenção aos obstáculos e necessidades da onefinestay relativamente a preço, escala, controlo e relatório, e assim conseguiu implementar uma solução que entregava estabilidade contínua e permanente durante todo o tempo de atividade da empresa.



#### Resultados

A Talkdesk cumpriu todos os prazos definidos e ao mesmo tempo conseguiu implementar a solução Talkdesk sem que nenhuma chamada caísse ao longo de mais de 100 linhas telefónicas, abrangendo 3 continentes. A Talkdesk Enterprise Cloud Contact Center forneceu feedback útil para o desenvolvimento de novos programas de formação da onefinestay com maior sucesso, tempos de resposta, cobertura e compromisso por parte de membros da equipa superiores.

## Entregando assistência 24/7 a hóspedes e proprietários de casas no mundo inteiro

Onefinestay é uma empresa líder em hotelaria, que abre portas às melhores casas e villas nos destinos mais desejáveis, entregando um serviço único a clientes exigentes. Estabelecida em 2010, e agora parte da Accor, o portfolio global da onefinestay engloba Coleções de Cidades e Villas, com propriedades à beira-mar no Caribe, moradias na cidade de Nova York, apartamentos nas capitais culturais da Europa e muito mais. Com cada estadia memorável, a marca entrega um serviço de hotelaria tanto pessoal como profissional incomparável dentro do setor privado de aluguer.

Sediada em Londres, onefinestay conta com seis escritórios por todo o mundo. Dentro dos 300 membros do staff, 110 utilizam a Talkdesk diariamente de forma a conseguirem interagir com hóspedes e proprietários de casa. A empresa encarou um volume elevado de chamadas inbound e outbound e precisava de uma nova solução para obter visibilidade dos relatórios ao vivo e insights de dados nas equipas de operações e serviços. Onefinestay também precisava de se afastar da dependência de um servidor interno e suporte interno de TI, que não correspondia aos objetivos de eficiência e fiabilidade do negócio.

## Necessidade de integração perfeita e melhores capacidades do setor

Com estas necessidades em mente, onefinestay começou o processo de seleção que conseguisse entregar confiança 24/7, um retorno do investimento (ROI) atraente e a hipótese de integrar novos membros da equipa de forma rápida e integrada.

Além disso, onefinestay estava à procura de relatórios que transparecessem claramente o desempenho dos seus números principais, bem como controlo para alterar o roteamento das chamadas, conforme necessário.

As personalizações fáceis da Talkdesk, ajudaram a onefinestay a melhorar a experiência do cliente

através de um sistema de IVR (resposta de voz interativa) simplificado e integrando novos serviços como o voicemail.

Para a onefinestay, a Talkdesk facilitou substancialmente o processo de seleção de uma solução de chamadas. “Antes do período de teste, nós tínhamos formações extensivas para a utilização do sistema e a flexibilidade que a Talkdesk nos ofereceu foi excelente. Estavam dispostos a tudo para garantir que o nosso negócio não sofresse impacto durante o período de transição.” - disse David Whiteside, General Manager em Londres na onefinestay.

**“Desde que começamos a usar Talkdesk, o nosso tempo de resposta melhorou. Através da Talkdesk conseguimos visualizar quem está disponível e online, e ainda tem a capacidade de distribuir as chamadas, o que certifica a abrangência das chamadas e que os membros da equipa se sintam empenhados.”**

- DAVID WHITESIDE, GENERAL MANAGER EM LONDRES

“Durante o período de teste, a Talkdesk reuniu feedback e ajudou-nos a melhor compreender alguns dos desafios que estávamos a sentir. Destacou lacunas imprevistas, e como estávamos a deslocar para um sistema assente na Cloud, tivemos que ter em conta a gestão interna e como isso podia influenciar a cultura da nossa empresa. A Talkdesk foi capaz de nos orientar durante o processo de mudança de uma maneira em que todos os membros da equipa acharam muito útil.”



## Insights valiosas resultam em maior sucesso

Onefinestay iniciou o período de teste da Talkdesk em fevereiro de 2017. Quatro meses depois, Talkdesk implementou a Enterprise Cloud Contact Center ao longo de mais de 100 linhas telefônicas da onefinestay, abrangendo três continentes. A marca agora tem um relatório com as características necessárias para antecipar períodos intensos e planejar o alcance ideal para entregar um ótimo e consistente serviço para os proprietários de casas e hóspedes.

“A Talkdesk tirou o tempo para entender as necessidades do nosso negócio. Nós não operamos call centers tradicionais, mas exigimos que as várias equipas tenham a capacidade de suportar os nossos números. A Talkdesk ajudou-nos a construir uma infraestrutura única para cumprir estas necessidades. Além disso, também partilharam novas insights connosco e convidaram a nossa equipa para fazer parte das suas recém-chegadas inovações, como a aplicação para telemóveis iOS. E em contrapartida, nós facilitamos feedback necessário para que conseguissem moldar novos produtos que atendessem melhor ao nosso negócio.” - David Whiteside, General Manager em Londres na onefinestay.

**“A Talkdesk partilhou novas insights e convidou a nossa equipa para fazer parte das recém-chegadas inovações, como a aplicação para telemóveis iOS. Nós facilitamos feedback para que eles moldassem novos produtos que atendessem melhor ao nosso negócio.”**

**- DAVID WHITESIDE, GENERAL MANAGER EM LONDRES**

Outro benefício da Talkdesk foi a capacidade de se integrar perfeitamente com Salesforce, permitindo que a onefinestay personalizasse ainda mais a experiência dos seus clientes, encaminhando automaticamente as chamadas recebidas para o consultor de viagens que confirmou a reserva original. A integração da Talkdesk com Slack, uma ferramenta online de mensagens, foi também benéfica pois levou que as equipas acompanhassem as chamadas e voicemails de uma maneira oportuna.

Sendo um negócio global, onefinestay enfatiza as equipas locais a trabalharem juntas em fusos horários e locais diferentes, para garantir um apoio 24/7 ao hóspede e proprietário de casa.

“A capacidade de direcionar chamadas para diferentes grupos e encaminhá-los por uma cadeia de suporte, com recursos adicionais como a função de retorno de chamada, é essencial para oferecer uma experiência consistente de alta qualidade. A Talkdesk possui essas capacidades e recursos e isso adiciona valor para o nosso negócio.” - disse Whiteside.

## Feedback e funcionalidades entregam

Onefinestay agora consegue reunir feedback valioso e novas insights a partir dessas informações, o que ajudou a desenvolver novos programas de formação e entregar um nível mais elevado de apoio aos hóspedes, proprietários de casa e parceiros. “Desde que começámos a utilizar a Talkdesk, o nosso tempo de resposta também melhorou. A Talkdesk mostra quem é que está disponível e online, e ainda distribui as chamadas, o que garante que a capacidade de receber todas as chamadas e os membros da equipa sentem-se seguros.” - disse Whiteside .

Onefinestay utiliza a aplicação da Talkdesk para telemóveis, estúdio e o portal do administrador para interagir sem interrupções entre localizações diferentes, mantendo o controlo e a capacidade de fazer alterações.

“A aplicação do telemóvel é perfeita para membros da equipa que trabalham em diferentes locais, como no escritório em Londres como remoto. Permite que eles atendam chamadas não estando no escritório, capturando na mesma os dados da chamada. Com o Estúdio e o portal do Administrador, temos a capacidade de controlar o nosso sistema telefónico, alterar a infraestrutura quando preciso e adicionar recursos extra para melhor apoiar os nossos negócios.” - David Whiteside, General Manager em Londres na onefinestay.

**“A Talkdesk tirou o tempo para entender as necessidades do nosso negócio.”**

- DAVID WHITESIDE, GENERAL MANAGER EM LONDRES

À medida que a onefinestay cresce, a Talkdesk continua a inovar e a melhorar a sua oferta para a onefinestay. A inovação, crescimento e comunicação entre estas duas organizações estabeleceu uma relação de sucesso, o que está a permitir que a onefinestay entregue um serviço excepcional para os seus clientes. “Ao fazer parte do programa de acesso antecipado da Talkdesk, obtivemos uma grande quantidade de insights sobre como melhorar a maneira como oferecemos uma experiência única e de alta qualidade para os proprietários de casa, parceiros de viagem e aos nossos hóspedes.” - disse Whiteside.

A Talkdesk é uma plataforma inovadora de Contact Center na Cloud que torna possível que as empresas melhorem continuamente a satisfação do cliente. A Talkdesk é fácil de configurar, utilizar e adaptar. É "visionária" no Quadrante Mágico da Gartner para Contact Center as a Service, e a Talkdesk oferece inovação contínua, qualidade superior de chamadas e integração instantânea com os aplicativos de negócios mais populares. Mais de 1,800 empresas inovadoras em todo o mundo incluindo 2U, Canon, IBM e Trivago, contam com a Talkdesk para potencializar as interações com os seus clientes.

talkdesk®