



## Caso de éxito

Turismo

Asistencia Venta Online

“Gracias al Webcare de NTRsupport nuestra página web es mucho más humana y menos fría. Nuestros clientes ya no se sienten desamparados cuando navegan”



Sierra Nevada ha conseguido atender a un mayor número de clientes de forma más rápida, gracias a la implantación del servicio de chat del Webcare de NTRsupport en su página web.

### La compañía

Sierra Nevada es una de las estaciones de esquí de montaña más importantes de Europa. Actualmente está gestionada por Centros Turísticos S.A. (CETURSA), cuyo principal accionista es la Junta de Andalucía. En 1996, se celebraron los Campeonatos del Mundo de Esquí; en 1999, la Final Copa del Mundo Esquí Alpino, y en 2000, los Campeonatos del Mundo de Mountain Bike. En lo que a tecnología respecta es una de las estaciones más avanzadas del mundo gracias a la implantación de sistemas online de venta, promoción y control de pases.

### Implantación de NTRsupport Webcare en Sierra Nevada

Antes de la implantación de NTRsupport, Sierra Nevada atendía las peticiones de compra de forfaits a través de sus establecimientos, por teléfono y página web. La concentración de las ventas en los meses de invierno provocaba que se saturase el servicio de venta telefónica.

Sierra Nevada decidió implantar la solución de asistencia online del Webcare de NTRsupport con la finalidad de ofrecer un nuevo canal de atención al cliente en la web que permitiese prestarles ayuda en tiempo real sobre cualquier duda que tuviesen.

Gracias a la solución de asistencia online del Webcare de NTRsupport, cuando los usuarios de la web de Sierra Nevada tienen cualquier consulta sobre el proceso de compra pueden hacer clic en el botón de ayuda en directo que aparece en todas las secciones de la página web.

A través de NTRsupport, pueden mantener una conversación de chat en tiempo real con los operadores de la compañía de manera inmediata. No es necesario que los usuarios de la web realicen tipo alguno de instalación previa por lo que pueden sacar partido de este nuevo canal de

comunicación desde cualquier ordenador conectado a Internet.

Cuatro meses después de su implantación, Sierra Nevada ha conseguido reducir el volumen de llamadas al servicio telefónico de compra de entradas y aumentar la eficacia del canal online.

Con el nuevo servicio de chat online de NTRsupport Webcare, Sierra Nevada presta un servicio de asistencia al cliente online mucho más rápido, ágil y totalmente seguro, al estar todas las conversaciones encriptadas con un algoritmo de 256 bits.



El proceso de asistencia online en la página web de Sierra Nevada

Cuando el cliente hace clic en “Ayuda online” se abre automáticamente una ventana de chat en la que puede conversar con un operador de Sierra Nevada.

**Las funciones del Webcare de NTRsupport en Sierra Nevada son:**

- Chat en tiempo real
- Transferencia de archivos entre el operador y el usuario o cliente online. Y viceversa, entre el usuario y el operador.
- Envío de direcciones URL a través de la conversación de chat
- Control remoto; interacción sobre el ordenador de un usuario bajo su consentimiento previo expreso
- Conversación de voz gracias a la nueva solución de VoIP (Voice over Internet Protocol) de NTRsupport

Javier Sánchez, Responsable de Telemarketing de Sierra Nevada señala las principales ventajas obtenidas con NTRsupport:

**Incremento de la rapidez en la atención al cliente online:**

“Gracias al Webcare de NTRsupport podemos atender de forma inmediata las consultas que tienen los clientes o usuarios con el proceso de compra y ahora podemos responder al 100% de las preguntas de nuestros clientes online”

**Aumento del número de clientes atendidos a través del canal online:**

“Con el servicio de chat de NTRsupport hemos incrementado sustancialmente el número de clientes en nuestra web, reduciendo el volumen de llamadas telefónicas de nuestro Call Center”.

**Acceso al servicio de chat desde cualquier lugar y sin necesidad de instalación previa:**

“No es necesario que el cliente se instale ningún tipo de aplicación al hacer clic en el botón de ayuda online que aparece en todas las secciones de nuestra web.”

**Incremento del nivel de satisfacción de nuestros clientes:**

“Gracias a NTRsupport, nuestra página web es mucho más humana y menos fría. Nuestros clientes ya no se sienten desamparados cuando navegan y saben que en cualquier momento pueden conversar con alguno de nuestros operadores para solucionar cualquier consulta”.

**Club Sierra Nevada**

El Club Sierra Nevada, la sección en la que los clientes de la estación de esquí pueden conocerse e intercambiar experiencias, también ha sacado partido de NTRsupport. Los miembros del Club disponen de una Tarjeta-Forfaits personalizada, con los datos personales y la fotografía del socio. A través de la función de transferencia de ficheros del chat del Webcare de NTRsupport, los socios pueden enviar su fotografía a la compañía de manera instantánea y sin que tener que enviar un e-mail a Sierra Nevada. Javier Sánchez, Responsable de Telemarketing, destaca especialmente la mejora de la eficacia y rapidez obtenida en esta parte del proceso.



Para más información acerca de NTRglobal y de NTRsupport, nuestra solución de soporte remoto on-demand, por favor visite nuestra web <http://www.ntrsupport.com>, envíenos un e-mail o bien llámenos por teléfono.