

# Customer Stories

## PULLMANTUR

# pullmantur

**Pullmantur** fue el primer tour-operador con licencia en España. Comercializa líneas de cruceros con barcos propios, circuitos terrestres en Europa y África y cuenta con una línea aérea propia para trasladar a sus clientes al Caribe y para vuelos charters. Emplea a 5.500 profesionales, mueve 820.000 pasajeros al año y tiene el 45% del mercado de cruceros de España y Portugal.

Pullmantur cuenta actualmente con siete barcos, que navegan en el Mediterráneo, Caribe, Báltico, Brasil, Pacífico, Argentina y Atlántico Europeo. Dispone también de tres aviones B747-400 con capacidad para 500 pasajeros y un servicio de facturación de equipaje desde el aeropuerto a la cabina del barco.

En noviembre de 2006 la naviera norteamericana Royal Caribbean Cruise Lines adquirió Pullmantur y sus filiales (Pullmantur Cruises, Pullmantur Air y Paditour). Hoy en día, Pullmantur desarrolla cuatro actividades principales: Pullmantur Cruises, Pullmantur Air, Destino Caribe y Circuitos.



Con el fin de lograr el objetivo empresarial de mantener el liderazgo en el mercado, la compañía centró su esfuerzo en dos procesos de negocio clave: mejorar las reservas y la tramitación de reclamaciones.

La elección de la solución Altitude uCI se basó en las experiencias obtenidas por clientes anteriores, en las características del producto y en el proyecto diseñado por el departamento comercial de Altitude Software, que se ajustaba a las necesidades del cliente y ofrecía soluciones útiles de rápida implementación.

### La necesidad de controlar a fondo todas las interacciones

El agosto de 2008 se inició el proyecto, que partía de una situación donde las expectativas funcionales no estaban definidas. La realidad del Contact Center de Madrid mostraba unas circunstancias delicadas, ya que gestionaba las interacciones de toda España y México, de las que se desconocía su número total, su naturaleza y su coste económico.

La compañía, que operaba con una centralita Nortel y carecía de CTI, obtuvo, gracias a la implementación de Altitude Unified Routing y de las funcionalidades IVR, un gran avance en la distribución tanto de llamadas entrantes, como de E-mails y garantizó el adecuado

“El mayor beneficio de la implementación consiste en un profundo control sobre las interacciones con clientes, que nos permite conocer el número y contenido de las llamadas, gestionar las reclamaciones a través de E-mail, distribuirlas a las agencias y conocer, en tiempo real, sus implicaciones económicas.”

José Luis Fernández  
Director de Atención al Cliente  
PULLMANTUR

### PULLMANTUR

- Pullmantur fue fundado en Madrid en 1971
- Es líder del mercado con una cuota del 45% en el área de cruceros de España y Portugal
- 5.500 empleados
- 820.000 pasajeros al año
- 7 barcos y 3 aviones 747-400
- En 2008 obtuvo unos beneficios de 560 millones de euros

### Beneficios para la organización

- Profundo conocimiento y control de las interacciones: tipo y número de llamadas
- Incremento de la productividad de los agentes: menos tiempo en la interacción y menor carga de trabajo de back-office
- Incremento significativo en la medición de parámetros
- Facilidad para integrar a otras oficinas de la compañía
- Mejora en el servicio ofrecido a las agencias de viajes
- Implantación del sistema en dos meses

nivel de servicio en un plazo de tiempo óptimo. La incorporación de Altitude uAgent en 70 posiciones facilitó un interfaz más accesible, que se tradujo en un mejor índice de Resolución al Primer Contacto (FCR). Además, Altitude uSupervisor, que da servicio a cuatro posiciones, gestiona, monitoriza y permite la presentación de informes tanto en tiempo real, como en histórico, sobre interacciones multimedia con el cliente.

La implantación se realizó tan sólo en dos meses. José Luis Fernández, Director de Atención al Cliente de Pullmantur, destaca como beneficio de la misma *“el profundo control sobre las interacciones con clientes, que nos permite conocer el número y contenido de las llamadas, gestionar las reclamaciones a través de E-mail, distribuirlas a las agencias y conocer, en tiempo real, sus implicaciones económicas.”*



### Próximos pasos

Los planes a corto plazo pasan por extender la tecnología de Altitude Software a un proyecto de grabación. El valor real de grabar las interacciones con el cliente procede de su análisis inteligente, a fin de identificar problemas, buenas y malas prácticas y permitir a las organizaciones mejorar continuamente sus métricas más importantes: llamadas realizadas con éxito y clientes satisfechos. Asimismo contribuye a la formación de nuevos agentes.

Pero no los proyectos no pasan, únicamente, por extender la tecnología Altitude a su centro de Madrid, sino que en un futuro está previsto mejorar las funcionalidades de los Contact Centers de Lisboa y París.

### Ventajas de la Solución Altitude

- **Rápida implementación**
- **Multicanalidad**
- **Monitorización y presentación de informes en tiempo real e histórico**
- **Capacidades outbound para notificaciones masivas**

### Descripción de la Solución

- *Altitude uCI 7.5*
- *Altitude Integration Server*
- *Altitude IVR*
- *Altitude uAgent Smart*
- *Altitude uSupervisor*
- *Altitude URouting*
- *Altitude Multimedia*

### Contactos

- **Altitude Software**  
Calle Agustín de Foxá, 12.  
28036 Madrid, España.  
**Tel. + 34 917 320 350**
- **Pullmantur**  
c/ Orense, 16 1º  
28020 Madrid, España.  
**Tel. + 914 188 700**