

Success story

Disaster Strategy

Pianificazione e lavoro di squadra tengono al sicuro i viaggiatori di una società di consulenza durante l'Uragano Sandy.



Introduzione

Nelle situazioni che rappresentano un rischio, una strategia di recupero ben eseguita in caso di disastri è in grado di proteggere i dipendenti di una società, la loro reputazione e i loro profitti. Quando l'Uragano Sandy piombò sulle coste orientali degli Stati Uniti, nell'ottobre del 2012, abbiamo adottato la nostra Disaster Strategy e le nostre soluzioni di risposta a supporto di centinaia di viaggiatori coinvolti tra gli Stati Uniti e il resto del mondo.

Quando si verificano catastrofi come queste, i nostri clienti fanno affidamento su di noi al fine di supportare i viaggiatori e mettere in sicurezza tanto i team quanto i loro viaggiatori. Abbiamo identificato le zone a rischio; tracciato e comunicato con i viaggiatori che erano a rischio; infine abbiamo coordinato insieme ai team chi fornisce servizi speciali quando si presenta la necessità.



Case Study

La sfida

Aiutare una compagnia soddisfa il suo diritto a ricevere attenzioni

Un cliente di consulenza globale con sede a New York ha fatto affidamento su di noi per gestire e minimizzare la minaccia che l'Uragano Sandy ha rappresentato per i loro viaggiatori.

La tempesta è stata prevista molto tempo prima che arrivasse. Abbiamo applicato la massima priorità per avvisare i nostri uffici di tutto il Paese operanti nelle ore di lavoro e durante gli straordinari. Essi, a loro volta, hanno esteso le ore di lavoro e intrapresero chiamate quotidiane al fine di monitorare la situazione ed aiutare i viaggiatori ad evitare la tempesta.

Più di 30,000 viaggiatori di questo cliente vivono, lavorano e viaggiano in tutta la regione nord-orientale. La tempesta ha minacciato i loro piani individuali, la loro sicurezza e loro benessere. Quindi, come parte della nostra strategia, abbiamo messo in allerta tutti gli uffici mettendo in linea tutti i team a lavorare ai report. In più, abbiamo esteso le ore di lavoro dello staff durante il weekend. E non solo, abbiamo esteso le ore anche agli uffici con sede a Portland, Oregon, Boise, Idaho, Jacksonville e Florida, come anche ai nostri agenti virtuali. Tutti i manager, i supervisor e i caposquadra hanno prestato il loro lavoro anche nei weekend al fine di anticipare l'arrivo dell'uragano.

Monitoraggi e avvisi fondamentali

Durante la tempesta, abbiamo impiegato le nostre soluzioni fondamentali come monitoraggio e avvisi, i quali forniscono notizie dell'ultima ora riguardo le minacciose condizioni meteo e sugli altri eventi in tutto il mondo. Il nostro cliente riceve i report per raggiungere istantaneamente i viaggiatori che si trovano in direzione delle aree più pesantemente influenzate. Il nostro account management, i team meeting e travel lavorarono congiuntamente per assistere e riproteggere questi viaggiatori.

Basati sulle comunicazioni al cliente, gli avvisi vengono inviati tramite email. Anche le altre informazioni come chiusure aeroporti e cancellazioni/procedure di ri-prenotazione vengono postate sull'intranet aziendale. I viaggiatori che sono stati maggiormente influenzati hanno ricevuto assistenza tramite chiamate dirette. In più i team hanno:

- Programmato tre chiamate al giorno con il team travel interno per favorire aggiornamenti sui viaggiatori coinvolti, sul numero di voli cancellati, chiusure aeroporti, volumi di chiamate e qualità del servizio ottenuto.
- Assicurato hotel per quei viaggiatori e le loro famiglie che hanno dovuto evacuare le abitazioni

Due giorni dopo che l'uragano si scontrò sulle coste, abbiamo ricevuto un'ondata di chiamate pari al 250% di volume.

Il risultato

Due giorni dopo che l'uragano si scontrò sulle coste, abbiamo ricevuto un'ondata di chiamate pari al 250% di volume. Nei cinque giorni successivi alla tempesta, abbiamo risposto a più di 13,000 chiamate con una velocità media di risposta di un minuto o meno.

Una pianificazione intelligente, soluzioni efficaci, agenti qualificati e sensibili lavorarono insieme per eludere una potenziale e devastante situazione. BCD Travel ha offerto ai viaggiatori il supporto di cui avevano bisogno per continuare il lavoro e raggiungere casa sani e salvi.

Agenti qualificati rappresentano una parte essenziale dell'equazione:

"Ero molto stressato quando l'uragano ha intaccato i miei piani. [AgenteT24] Shelly era molto gentile, professionale, preparata e flessibile tanto che è stata in grado di indirizzarmi e di ridurre il mio livello di stress. Volevo che qualcuno capisse il grande lavoro che lei ha svolto per me!"

-Viaggiatore

"I vostri sforzi nell'aiutare il personale attraverso l'evacuazione e il collocamento durante e dopo l'uragano possono avere salvato delle vite. Sono stati momenti di estremo terrore per tanti e BCD è intervenuta veramente a darci una mano."

-Event planner

L'impatto della tempesta secondo IATA

- Numero di voli colpiti: 5,232
- Numero di passeggeri colpiti globalmente: 322,032
- Totale stima Danni della tempesta: 71 miliardi di dollari

Per maggiori informazioni contattare

globalsales@bcdtravel.it

T +39 0264168 990