

Success Story

Disruption Services

Grazie a nuovi servizi, BCD Travel ha aiutato Carestream a risolvere gli imprevisti di viaggio.



La sfida

Le difficoltà durante il viaggio sono all'ordine del giorno. Ma quando questi capitano, come puoi garantire ai viaggiatori di proseguire nella trasferta? Questa è la sfida a noi proposta dal nostro cliente, Carestream, un fornitore sanitario a livello globale. L'azienda vuole eliminare le interruzioni durante il viaggio tra gli Stati Uniti e il Canada e raggiungere le mete il più velocemente possibile. Necessita di un servizio che assista il viaggiatore durante l'iter in modo proattivo, riducendo così la frustrazione e provvedendo a risultati misurabili, senza che il travel manager affoghi nei processi amministrativi.



Case Study

Disruption Services non solo permette di risparmiare tempo, ma anche di ottenere le migliori alternative di volo.

La soluzione

Ed è qui che interviene BCD Travel. Abbiamo offerto a Carestream una nuova classe di servizi, i Disruption Services, che in modo pro-attivo soddisfa i viaggiatori quando si presentano i disagi. Monitoriamo i voli 24x7 identificando e classificando ogni potenziale cancellazione, scali mancati o eventuali ritardi. In base alla natura e all'estensione del disagio, forniamo soluzioni alternative per i voli, gli hotel e le prenotazioni di noleggio auto. E ovviamente forniamo assistenza ancor prima che i viaggiatori ci chiedano aiuto. Speciali agenti dedicati al servizio utilizzano informazioni istantanee inerenti ai voli per monitorare e automaticamente identificare quali sono gli itinerari a rischio. Essi utilizzano un flusso costante di lavoro per controllare in primis i casi in cui intervenire con massima tempestività.

I travel manager di Carestream vedono coi loro occhi che tipo di problema insorge e come la soluzione viene effettivamente proposta. Questi parametri mostrano a pieno il valore del servizio offerto ai dirigenti.

I risultati

I viaggiatori di Carestream sono molto espliciti nel dichiarare il loro gradimento verso un servizio che li assiste mentre sono in viaggio. Disruption Services non solo permette loro di risparmiare tempo, ma anche di ottenere le migliori alternative di volo. Così la soddisfazione aumenta e il livello di stress diminuisce ed essi possono "aggirare" gli intoppi dovuti ai servizi dedicati ai clienti.

Dietro le quinte

Durante il 2013, BCD Travel ha monitorato 8,300 itinerari dei viaggiatori che hanno aderito al programma. Tra questi, circa 2,300 esperienze di volo disagianti.

- Numerose partenze in ritardo hanno causato più della metà dei disagi.
- I voli cancellati si attestano sul 15%.
- Insufficienti tempi di scalo hanno determinato il 30%.
- Cambi di rotta si attestano sull' 1%.

I consulenti di viaggio hanno offerto il loro massimo supporto sul 28% degli itinerari coinvolti. Essi hanno lavorato con le compagnie aeree per negoziare sistemazioni alternative:

- Il 18% dei viaggiatori sono stati tutelati attraverso il primo volo disponibile. Questo ha evitato le attese e le scocciature di rimanere in coda per un servizio aereo.
- Il 10% dei viaggi sono stati riprenotati su un nuovo volo o su un altro mezzo di trasporto. I viaggiatori lavorano fianco a fianco con gli agenti per confermare le correzioni con implicazione dei costi.

Il restante 72% degli itinerari coinvolti non ha richiesto interventi perché:

- La compagnia aerea ha risolto durante l'iter.
- I voli con partenza in ritardo hanno risolto "connecting issues".
- Il viaggiatore ha deciso di aspettare il volo in ritardo.
- Il viaggiatore ha annullato il viaggio stesso.

Cosa dicono i viaggiatori riguardo Disruption Services ?

"Eccellente! Quasi tutti sull'aereo hanno perso la coincidenza. Ero seduto nei posti dietro, ma ho ottenuto la riprenotazione prima che il volo successivo si riempisse. E ho evitato la fila"

Passeggero Carestream

Cosa dice il management di Carestream riguardo il processo di implementazione?

"Ho pensato - ancora una cosa da imparare e da gestire - ma non era come tutte le altre volte! È stato molto più facile di quanto mi aspettassi. Dovevo solo interagire al telefono per la prenotazione, ma senza soffocare in processi amministrativi."

Riguardo ai risultati?

"I risultati sono stati strabilianti. Non sapevo cosa significassero quei numeri in precedenza! Disruption Services mi ha aiutato a quantificare l'impatto sul mio tempo e sul programma."

Sue Burke, Travel Operations Manager – Carestream

Per maggiori informazioni contattare

globalsales@bcdtravel.it

T +39 0264168 990