



Informar más rápidamente a empleados y clientes  
**THOMAS COOK IMPLEMENTA FACT24 PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LA EMPRESA**

Cliente



Sector

Viajes, transporte y turismo

Planteamiento del problema

Como uno de los mayores operadores turísticos del mundo, para los responsables de seguridad de Thomas Cook Group plc es esencial poder confiar en el plan de emergencias. En esto se incluye poder informar a clientes y trabajadores lo más rápidamente posible sobre la situación y las medidas aplicadas. Thomas Cook buscaba entonces una solución de comunicación que la pudiera transmitir de forma automatizada y satisficiera así sus necesidades relativas a rapidez y seguridad.

Solución

En caso de emergencia, Thomas Cook puede ahora, gracias a FACT24, dar la alarma de forma considerablemente más rápida y segura a sus trabajadores. Con la línea rápida de información de FACT24, se filtra automáticamente el volumen creciente de las llamadas recibidas, que les asigna prioridad, lo que permite descargar al equipo de atención al cliente.

Ventajas

- Alarma paralela a todos los trabajadores relevantes
- Aseguramiento del flujo de información mediante solicitud de confirmación e informes al administrador
- Filtrado automático de las llamadas entrantes
- Multiconferencias espontáneas
- Documentación de todas las actividades
- Infraestructura de comunicación estable y redundante

Thomas Cook Group plc es uno de los mayores operadores turísticos del mundo con 19 millones de clientes, 30.000 empleados y una flota de 97 aviones. Además, el grupo cuenta con una red de más de 3.000 agencias de viajes propias o de socios en franquicia, así como hoteles y centros vacacionales. En Gran Bretaña, el grupo tiene más de 16.000 trabajadores y una flota de 46 aviones.

SITUACIÓN INICIAL Y RETO ::

En la actualidad, para las empresas del sector turístico es decisivo poder contar, ante una crisis, con un plan de emergencia tangible y de confianza. Riesgos potenciales como incendios en hoteles, atentados terroristas o accidentes de aviación pueden afectar considerablemente a la empresa, a los clientes y a los trabajadores. Aunque Thomas Cook ya disponía de estrategias para todos estos casos, era necesario implementar una infraestructura de comunicación sólida que garantizara una comunicación inmediata y sin brechas con los equipos de actuación correspondientes.

Thomas Cook necesitaba una solución sencilla y fiable a la vez. Además, debía permitir una gestión y actualización sin problemas, que permitiera el tratamiento adecuado de los datos personales. Durante años, Thomas Cook había trabajado con una cadena telefónica que se disparaba manualmente. Con este sistema, si una sola persona no se podía localizar, existía el peligro de que una parte de los trabajadores no recibieran la alarma. Estos métodos ineficientes se debían sustituir por una solución que garantizara el aviso directo a todos los trabajadores relevantes basado en una infraestructura de comunicación sólida.

**Alarmas eficientes para los trabajadores**

Para Thomas Cook era especialmente importante poder movilizar rápidamente

al equipo de crisis en cualquier situación. Para ello era necesario poder conocer la disponibilidad de los trabajadores y consultar en cualquier momento el tiempo que tardarían en llegar al lugar de operaciones. Además, era necesario documentar los datos de contacto de todos los trabajadores y poder recuperarlos en caso de emergencia..

Diálogo profesional con los clientes

Con todo, en Thomas Cook no querían pensar en la comunicación interna solo como herramienta para la optimización de métodos, sino como un componente importante de las actividades orientadas a los clientes. Al final, los equipos de atención al cliente deben poder responder a varias consultas de los clientes en cualquier situación. Una sobrecarga de los sistemas de comunicación o una capacidad telefónica insuficiente son inaceptables para la empresa. Sin embargo, las valoraciones de casos anteriores de fallos demuestran que hasta un 80% de las llamadas entrantes no guardaban relación directa con el incidente. Thomas Cook necesitaba entonces una solución que pudiera filtrar las llamadas para conceder prioridad a las conversaciones urgentes.

SOLUCIÓN ::

F24 desarrolló para Thomas Cook un proceso que optimiza la gestión de crisis de la empresa con la introducción de las últimas tecnologías y, en caso de emergencia, garantiza la comunicación con los trabajadores y los clientes, todo con un impacto mínimo sobre los ciclos normales. Para ello se utiliza una solución de telecomunicaciones extremadamente segura, el Servicio de alarma y teleconferencia FACT24. Gracias a él, ahora el comité de emergencias de Thomas Cook se puede comunicar de forma rápida, segura y fiable en cualquier momento con todos los grupos de personas.



**Comunicación rápida:**

« En un caso de emergencia, se decide todo en la primera hora. Es esencial que podamos informar a nuestro personal lo más rápidamente posible sobre la situación y las medidas de emergencia que se estén adoptando. Por tanto, la confirmación de la alarma es decisiva para el desarrollo perfecto de todos los procesos.

Gracias a FACT24, actualmente estamos en capacidad de comunicarnos de una forma considerablemente más rápida y sencilla con clientes y trabajadores en caso de emergencia. Estoy muy impresionado por la tecnología, los conocimientos y la profesionalidad de nuestro socio. Con F24, en caso de emergencia utilizamos la mejor infraestructura posible. Nos alegramos de saber que FACT24 va a introducirse en otros mercados importantes. »

Bob Boyce, Director de operaciones en el Reino Unido, Thomas Cook

**Alarmas confiables**

FACT24 envía a todos los trabajadores relevantes de Thomas Cook mensajes de voz, texto o fax a través de una cascada de comunicación ultrarrápida. Si no es posible localizar a una persona después de varios intentos, el servicio informa automáticamente a los suplentes definidos para estos casos. Asimismo, se solicita a todos los trabajadores informados que confirmen la recepción del mensaje, indicando mediante el teclado del teléfono su disponibilidad y el tiempo previsto de llegada al lugar de operaciones o a la oficina. FACT24 proporciona además a Thomas Cook informes de situación continuos sobre las medidas aplicadas. Aparte de los informes en línea, también son posibles los informes de alarmas por fax, correo electrónico o SMS. De este modo, los responsables pueden hacer el seguimiento con un solo clic a qué personas se ha avisado y cuándo acudirán sus compañeros. Por medio del archivo de registro de alarmas, cuando finaliza las operaciones en la interfaz de Internet de FACT24, el cliente puede además acceder a un análisis de todos los procesos de comunicación. Ser capaces de averiguar donde se encuentran los empleados, o cuando llegarán al escenario de intervención, es crítico para la gestión de la emergencia por el equipo de gestión de crisis.

**Gestión de las llamadas entrantes**

De forma paralela se puede conectar también una línea rápida de información con la que informar a los clientes sobre la situación mediante un mensaje predefinido. El mensaje de voz puede ser actualizado en cualquier momento por el comité de emergencias. Si un interlocutor desea recibir más información, se le puede transferir al empleado correspondiente. Con este filtro en las llamadas, las conversaciones

urgentes son priorizadas. Y se aliviará la carga telefónica del equipo de atención al cliente.

**Socio profesional**

El Servicio de alarma y teleconferencia FACT24 está construido con redundancia múltiple, lo que le confiere una alta disponibilidad. En pocos minutos, es posible avisar a miles de personas paralelamente, independientemente de su lugar de residencia. Además, con FACT24, Thomas Cook puede incluir en cualquier momento a personas seleccionadas en una multi-conferencia espontánea.

F24 trabajó en la realización del proyecto en estrecha colaboración con Thomas Cook y puso a disposición del cliente un interlocutor competente que le podía prestar ayuda tanto en la ilustración de los escenarios de crisis como para el soporte al cliente en las áreas de infraestructura y actualizaciones de tecnología. Thomas Cook y F24 realizaron pruebas de sistemas periódicas para asegurar que todos los ciclos funcionaran sin brechas y todos los trabajadores estuvieran familiarizados con la solución. En el marco de las pruebas, todos los trabajadores recibieron un aviso y se les solicitó que respondieran a él.

Thomas Cook buscaba un socio que pudiera ofrecerle una cobertura absolutamente fiable, en cualquier tipo de emergencia, a las necesidades de comunicación complejas y críticas en cuanto a tiempo, en el lado del trabajador y del cliente. F24 satisfacía estas necesidades y logró convencer a Thomas Cook de que FACT24 era la base óptima para la gestión del riesgo y la planificación de continuidad del negocio.



Estamos a su disposición para facilitarle más información: [www.f24.com](http://www.f24.com)



F24 Servicios de Comunicación S.L.U.  
Edif. Ática 5, planta 2 | Avda. Europa, 26  
28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid | España  
Teléfono: +34 911 845-925  
Telefax: +34 913 511-858  
Correo electrónico: [oficina@f24.com](mailto:oficina@f24.com)

F24 AG (SA)  
Frauenplatz 5  
80331 Munich | Alemania  
Teléfono: +49 89 23 23 638-0  
Telefax: +49 89 23 23 638-6  
Correo electrónico: [office@f24.com](mailto:office@f24.com)

