

**YOUR**

---

**WOW**

---

**BEGINS NOW**

---

Íslensk-indverska  
viðskiptaráðið

15. Júní 2016



# Afhverju?

---

- Ör vöxtur WOW air
  - +115%
- Símtölum fjölga hratt í þjónustuveri
  - +90%
- Tíma mismunur milli landa
  - 24/7
- Seinkanir (IRROPS)



# Áhyggjur!

---

- Fjarlægðin
- Þjálfunarmál
- Samskipti
- WOW factorinn í þjónustunni



# Fyrirtækið

- Interglobe á markaði í Indlandi
  - 9.500 starfsmenn
  - 126 skrifstofur um allan heim
  - Sérhæfa sig í ferðapjónustu
- IGT
  - 2.000 starfsmanna þjónustuver
  - 26 Skrifstofur á Indlandi
- Viðskiptavinir
  - Virgin Atlantic
  - Delta
  - KLM
  - SAS
  - Expedia



# Ferlið

---

- Undirbúningur í 12 vikur
  1. Starfsmenn IGT komu til Íslands til að greina þörfuna
  2. Sett upp WOW þjónustuver í Indlandi
  3. Starfsmaður WOW fer út að þjálfa
  4. General prufa
  5. Farið live

# Niðurstöður

---

- Símsvörun fór upp um 25%
- Hrós í gegnum vefpósta og samfélagsmiðla
  - „WOW þjónusta frá fyrsta degi“
- WOW factor í þjónustuveri IGT
- Erum að skoða að fá IGT í fleiri verkefni

# WOW factor



Takk fyrir

