



Коммуникации повышают уровень сервиса для пассажиров

Система унифицированных коммуникаций помогает компании «Международные Авиалинии Украины» повысить качество и оперативность обслуживания клиентов.

Заказчик: «Международные Авиалинии Украины» (МАУ)

Сфера деятельности: авиaperевозки

География деятельности: Украина

Штат: 1250 чел.

Бизнес-результаты проекта

Результаты внедрения решения Cisco:

- Повышена эффективность работы удаленных сотрудников и контакт-центра.
- 95 % всех звонков принимаются не более чем за 20 секунд.
- Сократились затраты на связь.

Бизнес-задачи

«Международные Авиалинии Украины» на данный момент лидируют на рынке авиaperевозок в Украине. Компания выполняет около 300 рейсов еженедельно и посредством своей партнерской сети предоставляет возможность осуществлять доставки в более чем 3000 пунктов назначения по всему миру. За прошедшие годы МАУ удалось решить свои первостепенные бизнес-задачи: создать конкурентоспособные международные авиалинии, внедрить передовые методики менеджмента, привлечь иностранные инвестиции, достичь прибыльности.

Сегодня главным конкурентным преимуществом авиакомпании становится уровень обслуживания клиентов. Принимая во внимание тот факт, что пассажиропоток растет на 25 % в год, руководство МАУ стремится использовать новые возможности, совершенствуя совместную работу сотрудников по всей стране и обеспечивая более высокое качество сервиса для пассажиров. Путем модернизации коммуникационной инфраструктуры компания намеревается достичь целого ряда бизнес-целей: снизить расходы на связь (как внутри страны, так и за рубежом), создать единый номерной план для всех офисов, обеспечить эффективность удаленной работы сотрудников, а также повысить качество обслуживания клиентов с помощью контакт-центра нового поколения.



История успеха

Решение и результаты

Система унифицированных коммуникаций Cisco позволила МАУ повысить эффективность работы сотрудников и качество обслуживания клиентов, а также сократить оперативные расходы. Данное решение соединяет сотрудников авиакомпании, работающих в центральном офисе в Киеве, в аэропорту «Борисполь», а также представителей МАУ в различных странах Европы. Решение Cisco Unified Contact Center Express позволяет обслуживать клиентов контакт-центра и в нерабочее время с помощью интерактивной системы автоответа. Программный IP-телефон Cisco IP Communicator дает возможность удаленным сотрудникам подключаться к корпоративной сети и принимать звонки точно так же, как на рабочих местах в офисе.

МАУ удалось значительно повысить уровень обслуживания клиентов – 95 % входящих звонков теперь принимаются не более чем за 20 секунд. Кроме того, система сбора статистической информации позволяет отслеживать качество работы контакт-центра и подбирать оптимальное количество операторов в смене. В планах дальнейшего развития контакт-центра МАУ – внедрение многоканальности посредством веб-приложений и e-mail, а также привлечение к работе удаленных агентов.

Системным интегратором проекта выступила компания «ТелекомСервис», обладающая статусом премьер-партнера Cisco.

«В результате проекта нам удалось значительно уменьшить затраты на связь с представителями авиакомпании за рубежом и повысить качество обслуживания клиентов посредством контакт-центра. Сэкономленные средства мы направляем на дальнейшее повышение уровня сервиса».

Геннадий Топор,
ведущий IT-инженер авиакомпании
«Международные Авиалинии Украины»

Узнать подробнее о решениях Cisco можно [по этой ссылке](#)