

Как по нотам: бесшовный переход SmartAvia на CRM-систему МОДУС

Бизнес-задача

После ухода иностранных вендоров российские компании начали активно переходить на отечественные ИТ-решения — в том числе и наш клиент, авиакомпания SmartAvia. В 2024 году она приняла решение обновить CRM-систему, чтобы полностью заменить зарубежное ПО. Задача проекта — автоматизировать процессы B2B-продаж и обеспечить плавный переход на новую платформу без сбоев для клиентов и сотрудников.

Решение

Команда Т1 внедрила собственную платформу МОДУС вместо американской CRM Oracle Siebel. Мы не просто перенесли систему, а настроили ключевые процессы под задачи клиента, упростили и ускорили работу.

Переход на МОДУС прошёл бесшовно. Сотрудники по всему миру продолжили работу в новой системе без перерывов и длительного переобучения.

- Настроили интеграции со смежными системами клиента: AD, DaData, OADM, Email Server, NDC
- Существенно сократили долю ручных операций
- Автоматизировали ключевые процессы: работу с контрагентами, управление сделками и точками продаж, ведение клиентской базы, контроль задач и активностей

Результат

В ноябре 2024 года новая система начала работу в реальных условиях. Сотрудники и клиенты отметили её надёжность и удобство, поэтому заказчик принял решение о масштабировании проекта.

Сейчас идёт активный перевод CRM-системы на платформу МОДУС. В течение двух лет через неё будет проходить весь клиентский путь — от покупки билета до регистрации на рейс. Для персонализированного сервиса в платформу интегрируют программы лояльности, маркетинговые модули и инструменты поддержки клиентов, включая кол-центр.

- 2000+ сотрудников из 100 представительств по всему миру перешли на новую CRM без простоев
- 2 года — планируемый срок полного перехода B2C-процессов на новую платформу
- 20% — экономия времени сотрудников благодаря автоматизации
- 5 интеграций с ключевыми системами: AD, DaData, OADM, Email Server, NDC

Преимущества

Для компании

- Целостная и защищённая база B2B-клиентов
- Прозрачная и управляемая воронка продаж
- Быстрая адаптация под новые задачи
- Полный отказ от зарубежных решений

Для пассажиров

- Удобное планирование перелётов
- Стабильный и предсказуемый сервис
- Повышенная безопасность и защита персональных данных
- Быстрая адаптация сервисов под реальные потребности пассажиров
- Индивидуальное обслуживание через новые CRM-системы
- Высокая доступность сервисов без сбоев при внешних ограничениях

Отзыв о проекте

«Компания уже не первый год реализует стратегию цифровой трансформации бизнеса на базе российских ИТ-решений. Мы рассчитываем, что тесное и комплексное взаимодействие с опытным отечественным вендором не только внесёт существенный вклад в эффективность текущих процессов компании, но и окажет ощутимое влияние на дальнейшую цифровизацию компании».

— Антон Мацкевич, заместитель генерального директора по информационным технологиям SmartAvia