

Счастливый билет: бесшовный переход авиакомпании 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. Крупная российская авиакомпания 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 CRM американского поставщика. Мы не просто перенесли систему, а настроили ключевые процессы под задачи клиента, упростили и ускорили работу.

- 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

Переход на Модус прошёл бесшовно. Сотрудники по всему миру продолжили работу в новой системе без перерывов и длительного переобучения. Сотрудники и клиенты отметили надёжность и удобство системы, поэтому заказчик принял решение о масштабировании проекта. 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 колл-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 бизнеса

- Целостная и защищенная база B2B-клиентов

- Прозрачная и управляемая воронка продаж
- Быстрая адаптация под новые задачи
- Полный отказ от зарубежных решений

для пассажиров

- Удобное планирование перелетов
- 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