



// ИСТОРИЯ УСПЕХА

# «TUI РОССИЯ И СНГ»

Цифровая трансформация клиентского  
сервиса при помощи облачной CRM-системы

Сокращение  
времени на  
обработку  
клиентских  
запросов на  
**80%**



## О ЗАКАЗЧИКЕ

TUI Россия и СНГ - одна из ведущих туристических компаний в России с более чем 700 собственными и франчайзинговыми турагентствами.

## СИТУАЦИЯ

В то время как COVID-19 сильно ударил по индустрии туризма, TUI Россия и СНГ нашла способ двигаться вперед. Чтобы собирать данные о клиентах воедино, компания запустила Microsoft Dynamics 365 online.

## РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ С GMCS

- Цифровая поддержка развития рыночной модели компании.
- Сокращение времени обслуживания по всем каналам.
- Увеличение конверсии и сокращение потерь клиентов.
- Оптимизация взаимоотношений с франчайзи.
- Принятие решений на основе данных - прозрачная отчетность по продажам и обслуживанию (Power BI).

Сотрудничество с GMCS продолжается.



## ПУТЕШЕСТВИЕ В ЦИФРОВОЙ МИР

Управление на основе данных в компании TUI Россия и СНГ началось в нужное время - незадолго до того, как COVID-19 поразил туристическую индустрию. Еще до 2020 г. TUI столкнулся с проблемой отсутствия единого источника данных о клиентах. Для ее решения при поддержке IT-партнера компании GMCS был запущен Microsoft Dynamics 365 online.

В то время как COVID-19 повлек неопределенность в туристической индустрии, TUI Россия и СНГ оставались впереди всех. «Dynamics 365 помог нам минимизировать потери в условиях карантина», - делится Тимур Рагимов, руководитель проекта CRM, TUI Россия и СНГ. «Мы сократили время на обработку клиентских запросов на 80%. Он также помог объединить более 15 источников лидогенерации, равномерно распределять и обрабатывать их, контролируя конверсию».

## НОВЫЕ КЛИЕНТЫ, НАДЕЖНАЯ СВЯЗЬ

Компания также значительно улучшила и ускорила сбор отзывов клиентов, внедрив Customer Voice. Благодаря наличию реальных, актуальных данных от клиентов выявлять проблемные области стало проще. Это, в свою очередь, добавило прозрачности в отношениях с партнерами, а также позволило принимать решения на основе более точных данных при введении изменений внутри компании.

Партнеры интегрированы в CRM-систему через Power Automate. «Нам стало легче делиться лидами и обращениями клиентов с нашими франчайзи. Наши отношения с партнерами стали более доверительными», - с энтузиазмом говорит Рагимов.

### // ЦИТАТА //



**Тимур Рагимов,  
Руководитель проекта CRM,  
TUI Россия и СНГ:**

«Благодаря CRM-системе различные отделы и партнеры могут общаться «на одном языке», используя единый источник управления данными и отчетности. Это действительно помогло сократить время сбора и анализа информации различных профилей».



## ЯРКОЕ ЦИФРОВОЕ БУДУЩЕЕ

В будущем компания планирует использовать инструменты прогнозной аналитики Azure, формируя портреты клиентов с использованием поведенческих показателей. Что касается клиентских услуг, ожидается управление пакетами дополнительных сервисов и бюджетами при бронировании номеров в отелях.

«Чтобы конкурировать в туристической отрасли, мы должны постоянно изобретать что-то новое. И цифровые продукты дают безусловное преимущество», - говорит Тимур Рагимов.

Данная история успеха подготовлена совместно с ООО «Майкрософт Рус» исключительно в информационных целях. Читать в [источнике](#).

Дата публикации: сентябрь 2021 г.

### // ЭКОСИСТЕМА РЕШЕНИЙ MICROSOFT DYNAMICS НА ПРОЕКТЕ //

- Облачный Dynamics 365 Sales и Customer Service.
- Power Automate для быстрой интеграции.
- PowerApps Canvas app для слаженной работы с партнерами.
- Customer Voice для быстрого сбора отзывов клиентов.
- Power BI для консолидированной аналитики.



## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

GMCS – один из лидеров ИТ-рынка по внедрению бизнес-решений и разработке ПО. Входит в ТОП-100 крупнейших ИТ-компаний России по данным профессиональных рейтингов.

GMCS – надежный проводник по цифровой трансформации, помогает бизнесу достигать большего с помощью технологий ведущих мировых и российских поставщиков, а также продуктов собственной разработки (включая «Платформу ВерЭкс»).

Компания основана в 1997 г., реализует проекты в разных отраслях экономики в России и за рубежом. С октября 2018 года GMCS входит в группу Совкомбанка, являющегося одним из крупнейших частных банков России.

Головной офис GMCS расположен в Москве, филиалы в Санкт-Петербурге, Пензе, Перми, Туле и Казани.

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОФИС:

+7 (495) 737 99 91 // [INFO@GMCS.RU](mailto:INFO@GMCS.RU)

Более подробную информацию  
можно найти на сайте:

[WWW.GMCS.RU](http://WWW.GMCS.RU) // [WWW.VEREX.RU](http://WWW.VEREX.RU)

