

Тема: о проведении работ для TUI Россия

Куда: ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс»

**Президенту GMCS
Воропаевой Екатерине Николаевне**

Уважаемая Екатерина Николаевна,

TUI Россия, одна из ведущих туристических компаний в России и СНГ, выражает благодарность ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» (далее GMCS) за профессионализм и высокое качество работ по созданию корпоративной системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-системы) на базе Microsoft Dynamics 365 online.

Облачная CRM-система обеспечивает поддержку процессов продаж и обслуживания в собственных офисах продаж, контакт-центре, на сайте TUI Россия и круглосуточной службе поддержки TUI24.

Активная фаза реализации проекта выпала на период самоизоляции в связи с COVID-19, что не повлияло на реализацию поставленных планов. С соблюдением сроков в системе автоматизированы следующие бизнес-процессы:

- Обработка входящих звонков (контакт-центр)
- Обслуживание клиентов (служба TUI24)
- Обработка брошенных корзин
- Обработка обращений через WhatsApp
- Обработка бронирования на сайте
- Продажа тура
- Продажа дополнительных услуг
- Оповещения клиента о предстоящем туре
- Контроль процессов продажи и обслуживания.

Результатами использования новой CRM-системы являются:

1. **Продажи и обслуживание.** Внедрение новой CRM-системы позволило консолидировать источники «лидов», определить и настроить SLA на различные этапы продаж. Благодаря этому удалось сократить сроки отклика на лид/обращение, и как следствие, повысить конверсию и лояльность клиентов.

Благодаря единому решению сократилось количество интерфейсов, необходимых менеджерам для работы. Удобный интерфейс Microsoft Dynamics 365 позволяет получать необходимые данные централизованного, без переключения между системами.

Сократились трудозатраты на дополнительное информирование (триггерные рассылки), а также сбор данных об удовлетворённости и сохранении/отражении результатов в CRM-системе.

2. **Персонализация обслуживания и лояльность**

Обеспечена настройка «сквозных» интеграций в части маркетинговых акций. При получении информации о действиях клиента из какого-либо источника автоматически создается задание на действие через другой источник по заранее запланированному сценарию.

В настоящее время ведется работа по автоматизации персонализированных предложений на основе признаков, собранных о клиенте и определении их идентичности.

В целом, по проведенным замерам за счет персонализации клиентского опыта, сокращению сроков обслуживания, прозрачности данных улучшилась лояльность и удовлетворенность клиентов (индексы NPS и CSI).

3. **Аналитика и отчетность.** В системе реализованы гибкие инструменты настройки отчетов и дашбордов – сотрудник, помимо преднастроенных инструментов, может самостоятельно настроить отражение любой информации из CRM-системы или же интегрированных с ней систем, в удобном для себя виде. Новая прозрачность позволяет говорить на «одном языке», используя один источник данных.

Обеспечено снижение трудозатрат на сбор и анализ информации, включая данные, которые ранее не удавалось получить (например, конверсия в разрезе направлений, менеджеров, источников; качество сервиса, предлагаемого партнерами, и др.). Сегодня множество отчетов делается сотрудниками самостоятельно за несколько минут.

Архитектура реализованного решения представляет собой сложную многоуровневую систему, состоящую из нескольких разных по назначению систем, приложений и сервисов. В процессе разработки системы использовались инструменты Microsoft Power Platform – Power Automate, что позволило сократить сроки интеграции, и Common Data Service для анализа работы пользователей и ошибок сервисов. Специалисты GMCS оперативно решали возникающие в процессе реализации проекта функциональные и технологические задачи.

На сегодняшний день идут работы по развитию CRM-системы с целью ее адаптации для масштабирования на франчайзинговую сеть TUI Россия и использования на других рынках, входящих в сферу интересов компании.

На основе успешного опыта взаимодействия TUI Россия рекомендует GMCS в качестве надежного цифрового партнера по автоматизации бизнес-процессов управления взаимоотношениями с клиентами, продаж и обслуживания (CRM) в туристической отрасли.

С уважением,
Руководитель направления ИТ
Леушин Андрей
TUI Россия

