

21 марта 2011

# Новейшая версия Microsoft CRM будет работать в российской бизнес-авиации

## Начат проект по внедрению CRM в авиакомпании CAPITAL Jets

«КОРУС Консалтинг» начал проект по внедрению Microsoft Dynamics CRM 2011 в авиакомпании CAPITAL Jets.

«Это первый проект на Microsoft Dynamics CRM 2011 в России и первый проект внедрения CRM в российской бизнес-авиации, - комментирует Мария Бар-Бирюкова, директор департамента CRM «КОРУС Консалтинг». – Главная задача CRM в авиакомпании, которая ориентирована на работу с корпоративными клиентами и на предоставление услуг класса VIP, - обеспечить автоматизацию процессов планирования и управления рейсами и взаимодействие различных подразделений при продаже услуг, подготовке и обслуживании полетов, чтобы в конечном итоге повысить уровень сервиса клиентов».

«Мы работаем с очень требовательными клиентами, - отмечают в CAPITAL Jets. – Это, прежде всего, представители бизнес-элиты, топ-менеджмент крупных корпораций, политики, звезды шоу-бизнеса. Обслуживание таких клиентов должно быть безукоризненным и точным, как часы. Именно поэтому нам необходима наиболее гибкая CRM-система, которая учитывала бы все особенности нашего бизнеса и обладала бы потенциалом дальнейшего



развития».

Такой системой в компании была признана Microsoft Dynamics CRM, в частности, ее последняя версия. MS CRM 2011 получила обновленный интерфейс с возможностями его гибкой настройки под конкретных пользователей, новые ролевые политики доступа, визуализированные числовые данные - возможность построения диаграмм непосредственно в карточке или главном окне системы, встроенную интеграцию с Microsoft SharePoint Server. Кроме того, в системе появилась возможность настройки отслеживания изменений в карточке и управления пользовательскими сценариями – диалоговыми окнами.

На каждого клиента в системе будет заведена персональная карта, в которой менеджер сможет получить данные о ранее сделанных и выполненных заказах, с детализацией как по рейсам, так и по всей сопутствующей рейсу и клиенту информации. На основании этих данных менеджер сможет максимально точно и быстро подбирать варианты путешествий для конкретных клиентов, а также делать индивидуализированные коммерческие предложения, основываясь на их предпочтениях.

Операторы системы смогут оперативно уточнять, где находятся самолеты компании, с тем, чтобы предложить клиенту наилучший вариант путешествия. В том случае, если все собственные самолеты заняты на конкретных направлениях, менеджер сможет с помощью CRM-системы найти свободные борта других бизнес-операторов и предоставить их клиенту, рассчитав стоимость на тот или иной вариант.

У диспетчеров CAPITAL Jets будет настроено «электронное табло» с информацией о текущем состоянии запланированных и уже выполняемых рейсов с возможностью фильтрации по различным критериям.

Microsoft Dynamics CRM будет управлять графиком работы персонала компании, как летно-технического состава, так и сотрудников офиса. В «едином окне» CRM будет формироваться полетная карта и реализовываться процесс окончательного согласования рейса со всеми сторонами, с генерацией отчетности по завершению рейса. Кроме того, в системе планируется автоматизировать управление дополнительными услугами, такими, как кейтеринг и трансфер пассажиров.

Планируется интеграция Microsoft Dynamics CRM с внешними системами: с SMS-центром для отправки оповещений сотрудникам о готовности рейса или о необходимости трансфера пассажиров и экипажа, с интернет-сайтом компании, где клиенты или их агенты могут оставить запрос на рейс, трансфер или кейтеринг.

Ввод CRM-системы в промышленную эксплуатацию в CAPITAL Jets запланирован на сентябрь 2011 года.

CAPITAL Jets – российская авиакомпания, специализирующаяся на чартерных перевозках бизнес-класса и оперативном управлении бизнес-авиацией. Авиопарк компании располагает любыми типами воздушных судов для частных полетов – от малой дальности Cessna Citation и LearJet до дальнемагистральных Gulfstream и Airbus Corporate Jet. Кроме того, CAPITAL Jets предлагает услуги по купле-продаже самолетов бизнес-класса. Компания базируется в Москве.