

О проекте



Новый аэропорт Стамбула - крупнейший международный транспортный хаб, который официально начал свою работу в апреле 2019 года. Решение о строительстве нового аэропорта было принято в связи с тем, что старый аэропорт имени Ататюрка больше не справлялся с растущим грузо- и пассажиропотоком. Новый транспортный авиаузел имеет шесть взлётно-посадочных полос, стоянку для 500 воздушных судов и парковку на 70 тыс. автомобилей, а площадь всей территории составляет 76 миллионов м². Аэропорт рассчитан на прием 200 млн пассажиров в год по 350 направлениям.

Цели



Огромная площадь аэропорта и постоянно растущий пассажиропоток требовали радикально нового, автоматизированного подхода к обслуживанию клиентов. Руководству необходимо было предоставить посетителям возможность связаться с техническим специалистом из любой точки аэропорта и оперативно решить возникшие вопросы, например, купить билеты, узнать расписание рейсов или проложить удобный маршрут. Новая система обслуживания должна была быть простой и подходить людям с разными физическими и культурными особенностями. Для реализации данных задач было решено внедрить на территории аэропорта сеть инфоматов с поддержкой видеоконференцсвязи и инструментов совместной работы для связи клиентов и операторов.

Решение

Для автоматизации удаленного обслуживания клиентов технические специалисты аэропорта разработали кастомное ВКС-решение на основе TrueConf SDK. В качестве аппаратного комплекса были выбраны интерактивные киоски производства компании Cizgi, ведущего турецкого производителя информационных систем. Полученная программно-аппаратная система позволила быстро добиться ожидаемых результатов: разработчикам потребовалось всего лишь несколько дней, чтобы разработать приложение и интегрировать возможности видеоконференцсвязи в киоски. Служба технической поддержки TrueConf оказывала необходимую помощь специалистам аэропорта на всех этапах внедрения проекта.

Страна:
Турция

Область деятельности:
Транспорт

Внедрение:
2019

Сайт организации:
www.istanbulhavalimani.com

Система удаленного обслуживания клиентов рассчитана на десятки пассажиров аэропорта, которым требуется оперативная помощь технических специалистов. Благодаря умному алгоритму формирования очереди решение TrueConf мгновенно направляет звонки доступному оператору и позволяет значительно сократить время ожидания пассажиров. При необходимости консультанты могут быстро подключать к звонку коллег для решения дополнительных вопросов.

Удобный интерфейс TrueConf позволяет пассажирам связаться с консультантом в один клик. Благодаря встроенной функции демонстрации контента операторы аэропорта Стамбула могут быстро предоставить пассажирам всю необходимую помощь: вывести на экран расписание полетов или справочную информацию, показать карту аэропорта и т.д. TrueConf работает в закрытой сети и обеспечивает звонки и конференции в FullHD качестве. Все сессии хранятся на сервере для дальнейшей оценки работы операторов.



«Технологии TrueConf позволили легко и оперативно интегрировать возможности видеосвязи в интерактивные киоски и построить современную и защищенную систему дистанционного обслуживания для пассажиров нового аэропорта Стамбула».

— Мехмет Берк,
Коммерческий директор Cizgi

Результаты



Аэропорт Стамбула построил современную и защищенную сеть инфоматов для удаленного обслуживания клиентов. Система ВКС на основе TrueConf SDK позволяет клиентам быстро получить квалифицированную помощь из любой точки аэропорта. Руководству удалось значительно снизить расходы и улучшить качество обслуживания клиентов, а успех проекта убедил менеджеров аэропорта в необходимости расширения сети видеокioskов в ближайшем будущем.