



История успеха

Новый Аэропорт Стамбула



Смотреть больше историй внедрения [на сайте](#)

Труконф

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 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.

trueconf.ru

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 компании
Cizgi, производителя интерактивных
киосков

Результат

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 видеокиосков в ближайшем будущем.



Источник изображения: <https://www.cnbc.com>