

Türk Hava Yolları

Dünyanın en büyük havayolu
şirketi olmayı hedefleyen
THY, Müşteri Hizmetleri
Merkezi ile tüm dünyadaki
çalışanlarını IP telefon sistemi
sayesinde entegre ederek
müşterileri ile iletişimini
kesintisiz bir şekilde ve daha
düşük maliyetle sağlıyor.

Türk Hava Yolları



2013 yılından itibaren dünyada en fazla ülkeye uçan havayolu şirketi olan Türk Hava Yolları, üst düzey hizmet kalitesi ile Türkiye'nin gururu olmaya devam ediyor. Üst düzey hizmet anlayışı ile müşterileriyle kesintisiz ve etkin iletişim için, IP telefon altyapısı ile 4 ülkede toplam yedi noktadan oluşan çağrı merkezi kullanılıyor.



"Private Cloud" yapısındaki çağrı merkezi ile senede 1 milyon TL tasarruf sağlanıyor

Özel bulut altyapısını oluşturan THY, gelen çağrılar dünyanın 180 noktasında karşılanıyor ve cevaplanmak üzere Türkçe, İngilizce, Almanca, Rusça ve Arapça hizmet veren en yakındaki müşteri temsilcisine aktarılıyor. Toplam 15.000 THY çalışanının da kendi aralarında hızla arama yapmasını sağlayan Private Cloud sisteminin THY'ye kattığı değer yılda 1 milyon TL olarak hesaplanıyor.

Çalışanlar Arasında Kesintisiz İletişim

Yaklaşık 15.000 çalışanı bulunan THY, kabin ekiplerinden merkez ofise kadar, tüm çalışanları arasında kesintisiz bir iletişim ağına sahip. Böylece seferler sırasında yaşanabilecek acil durumlarda kesintisiz haberleşme olanağı sağlıyor.

Türk Hava Yolları

Neden?

- Dünyanın en iyi havayolu şirketi olmak için çalışan THY, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini arttırmayı hedefliyor.
- Farklı ülkelerden ve farklı diller konuşan müşteri tabanı, müşterilere farklı dillerde hizmet sunulmasını gerektiriyor.
- Yapılan bir çağrının, saat dilimi nedeni ile, cevapsız kalması kabul edilemez olarak niteleniyor.
- Altyapının, tüm çalışanlar arasında kesintisiz iletişim sağlaması isteniyor.

Nasıl?



IP Telefon Sistemi ile tüm çalışanların ortak bir ağ üzerinden haberleşmesi sağlanıyor.



Gelen müşteri çağrılarına cevap verilmeden lokasyonlar belirleniyor.



Belirlenen lokasyonlar dahilinde gelen çağrı, o dilde hizmet verebilecek en yakın çağrı merkezi çalışanına iletiliyor.



Sosyal medya, web site gibi farklı kanallardan alınan iletişim talepleri en yakın merkeze yönlendiriliyor.

Türk Hava Yolları

THY için Faydaları

- Dünyanın en iyi havayolu şirketi olmak için çalışan THY, hizmet verdiği her ülke için ayrı bir çağrı merkezi açmadan tüm müşterilerine kesintisiz ve sorunsuz hizmet verebiliyor.
- Çalışanlar arasında haberleşme ağı sağlanıyor.
- Gelen tüm müşteri çağrıları kaydedilerek hizmet kalitesi ölçümlenebiliyor.
- Sorunsuz müşteri temsilciliği ile %100 müşteri memnuniyeti sağlanıyor.

Müşteriler için Faydaları

- Müşteriler, dünyanın neresinde olurlarsa olsunlar, kendileriyle aynı dili konuşan bir müşteri temsilcisine bağlanabiliyor.
- Acil durumlarda prosedürlerle zaman kaybetmeden hızlı bir şekilde sorunlarını iletebiliyorlar.
- Müşteriler, farklı iletişim kanallarından kolayca talep oluşturabiliyorlar.

Sonuç

Dünyanın en çok yerine ulaşım sağlayan havayolu şirketi THY, tüm global müşterilerine aynı kalitede ve hızda çözümler sunuyor.

Sistaş Hakkında

SİSTAŞ, 1991 yılından bu yana, iletişim ve müşteri deneyimi teknolojileri üzerinde uzmanlaşmış bir sistem entegratörüdür. Bu kapsamda tümleşik iletişim, veri ağları, çağrı merkezi, iş gücü optimizasyonu ve CRM alt yapılarını da kapsayan çözümler sunan SİSTAŞ; bir entegratör olarak sağladığı çözümlerin yanı sıra, müşterilerinin tüm ihtiyaçlarını karşılayabilmek için 7/24 özel uygulama geliştirme ve bakım hizmeti de vermektedir.

Ankara, İstanbul, İzmir, Bursa ve Antalya ofisleri ile Türkiye'nin her yerinde uçtan uca çözümleri anahtar teslimi olarak projelendirecek, gerçekleştirebilecek ve işletebilecek bir yapıya sahip Sistaş; kamu kurumu ve özel sektörde orta ve büyük ölçekli kurumlara doğrudan, küçük ölçekli firmalara ise doğrudan veya bayileri üzerinden çözümler sağlamaktadır.