

ВидеоМост – оперативная многопользовательская видеоконференцсвязь для ежедневного взаимодействия с филиалами

Каждый уверенный в себе предприниматель всегда стремится к скорейшему увеличению объёма продаж, для чего очень часто приходится расширять территориальные границы работы компании. Открытие локальных офисов в разных частях большой страны зачастую становится наиболее эффективным решением на пути к качественному обслуживанию клиентов на местах.

Особенно актуальны подобные стратегии в сфере клиентоориентированного бизнеса – такого, например, как туризм.

Ситуация

Компания «Натали Турс», основанная в 1992 году, – один из ведущих игроков на российском рынке массовых туристических услуг. «Натали Турс» – многопрофильный туроператор, специализирующийся на организации отдыха. В 2009 году компания обслужила 405 тыс. человек, а ее оборот составил 485 млн.долларов. «Натали Турс» находится в постоянном развитии и регулярно расширяет список стран и направлений, по которым предоставляются туристические услуги.

В центральном офисе компании работает около 300 сотрудников. Компания имеет также офисы розничных продаж туристических услуг в Москве, а также представительства в Екатеринбурге, Санкт-Петербурге, Самаре и Минске.

В 2009 году «Натали Турс» запустила проект развития розничных продаж своих турпродуктов через агентства, работающие на основе франчайзинга. На данный момент под брендом компании работают туристические агентства в 16 городах России. Проект планируется активно развивать и далее. Компания также сотрудничает с агентствами напрямую и через уполномоченные агентства, которые есть практически во всех крупных городах России.

Всего в России и странах СНГ насчитывается около 2000 офисов продаж, где можно приобрести продукт «Натали Турс». Координация работы этих офисов представляет собой отдельную большую управленческую задачу.

Задача

Вопросы эффективного управления территориально распределёнными офисами неотвратимо встают по мере роста компании. В таком сложном процессе современные средства коммуникации играют наиважнейшую роль.

Рядовым сотрудникам и менеджерам компании приходится справляться с огромными потоками информации, координировать совместную работу и своевременно принимать важные решения. Использование телефона, факса и электронной почты не может обеспечить такого полноценного и оперативного взаимодействия, как при личном контакте.

Решить эту проблему с помощью командировок не представляется возможным, поскольку частые поездки связаны с большими расходами как денег, так и времени, при том что эффективное расходование средств и оперативность являются ключевыми факторами успешной работы компании на динамично развивающихся, высококонкурентных и низкомаржинальных рынках, связанных с необходимостью качественного и оперативного обслуживания большого числа потребителей. Туристическая индустрия принадлежит к числу именно таких сложных рынков.

Очевидно, что для связи удалённых офисов требуется многофункциональный и простой в использовании коммуникационный инструмент. Такое решение должно:

- дать участникам рабочего процесса единое удобное средство оперативной аудио- и видеосвязи;
- дать возможность совместной работы с документами;
- быть достаточно простым для использования сотрудниками с любым уровнем компьютерной грамотности,
- быть доступным на любом ПК через обычный Интернет, без применения дополнительных технических средств,
- обеспечивать надёжную и высококачественную связь при использовании в регионах, где качество и ширина Интернет-каналов различаются весьма существенно,
- открытость системы – возможность использовать ее для связи не только внутри компании, но и с внешними партнерами, и даже, в случае признания такой необходимости, с конечными потребителями, что может быть использовано в дальнейшем для того, чтобы вывести обслуживание клиентов на качественно новый уровень.

В свою очередь, IT-служба компании предъявляла собственные пожелания к системе. Обязательными критериями выбора решения являлись:

- эффективное использование имеющегося оборудования, а не закупка нового,
- скорейший запуск системы в эксплуатацию,
- возможность установки системы на собственной серверной площадке с целью обеспечения полного контроля работы системы,
- оперативное и недорогое масштабирование системы по мере числа пользователей.

Решение

В ходе оценки и выбора решения, IT-специалисты «Натали Турс» остановились на программном клиент-серверном комплексе видеоконференцсвязи (ВКС) ВидеоМост.

Выбор системы ВидеоМост был одобрен руководством компании и ее IT-службой по причине удовлетворения абсолютно всех текущих требований:

- обеспечивает многопользовательскую видеоконференцсвязь и встроенные возможности для совместной работы с документами
- работает на стандартных офисных компьютерах через веб-браузер и Интернет-канал,
- позволяет организовать видеоконференцию с участниками из любой точки мира
- обеспечивает наилучшее качество связи благодаря использованию технологий обработки и передачи голоса и видео по IP-сетям российской компании SPIRIT, мирового лидера в этой области,
- низкая стоимость в расчете на 1 сотрудника, отсутствие необходимости в дополнительных инвестициях в специализированное оборудование и каналы связи,
- гибко масштабируется в соответствие с потребностями заказчика.

Результат

Серверная часть программного обеспечения в кратчайшие сроки была установлена на одном из имеющихся в активе компании серверов. Благодаря тому, что клиентские учётные записи не привязаны к конкретному оборудованию, их можно использовать на компьютере любого сотрудника компании и даже за её пределами.

Видеосвязь используется для проведения регулярных совещаний и оперативных онлайн-встреч с 40 филиалами, находящимися на территории России, ближнего и дальнего зарубежья. Видеоконференциями ВидеоМост активно пользуются как руководители, так и рядовые специалисты «Натали Турс» в своей ежедневной работе.



Таким образом, система видеоконференцсвязи была построена оперативно на базе существующей инфраструктуры, с оптимальным использованием имеющихся ресурсов и перспективой максимального внедрения видеосвязи на местах.

ВКС ВидеоМост помогает компании «Натали Турс» работать еще эффективнее, занимая прочное положение на динамичном рынке туристических услуг.