



# ОПЫТ РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННОГО РЕШЕНИЯ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ S7 AIRLINES



Спикер:  
Василий Бугров,  
SIGURD IT



Спикер:  
Михаил Бородихин,  
К.т.н., руководитель группы  
унифицированных коммуникаций,  
компания S7 Airlines



# SIGURD IT – РОССИЙСКИЙ ВЕНДОР КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ



**20 лет**

опыт разработки  
контакт-центров

**ТОП-20**

крупнейших экспортеров  
Санкт-Петербурга

**40 субъектов РФ**

используют решения  
SIGURD IT



# S7 AIRLINES



- ✓ S7 Airlines — крупнейшая частная авиакомпания России с самым современным парком воздушных судов на российском рынке авиаперевозок
- ✓ S7 Airlines — В 2023 году рейсами S7 Airlines воспользовалось 15,9 млн пассажиров.
- ✓ S7 Airlines обладает широкой сетью внутренних маршрутов, выстроенной на базе авиатранспортных узлов в Москве (Домодедово), Новосибирске (Толмачево) и Иркутске.

## ТОП-3

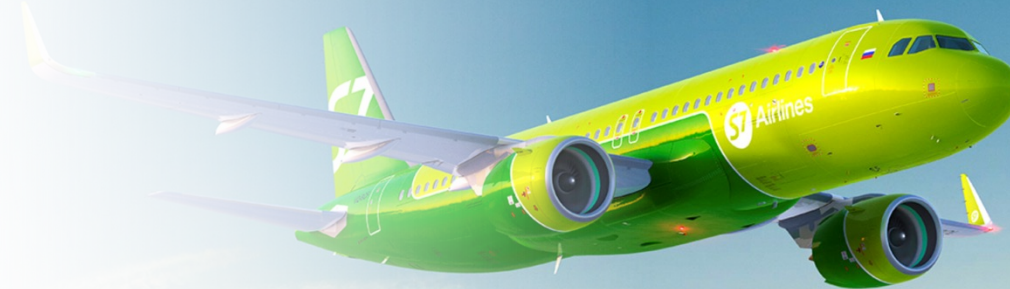
авторитетном международном рейтинге Skytrax

## 6 место

в европейском рейтинге пунктуальности авиакомпаний OAG Punctuality League 2019

## 16 место

авиакомпания занимает в мировом рейтинге



# ПОЧЕМУ ЗАМЕНИЛИ CISCO НА SIGURD?



Cisco ушли с рынка РФ и остановили тех.поддержку своего продукта — это повысило риски отказоустойчивости контактного центра, который обрабатывает **15.000 запросов в день**



**SIGURD·IT**

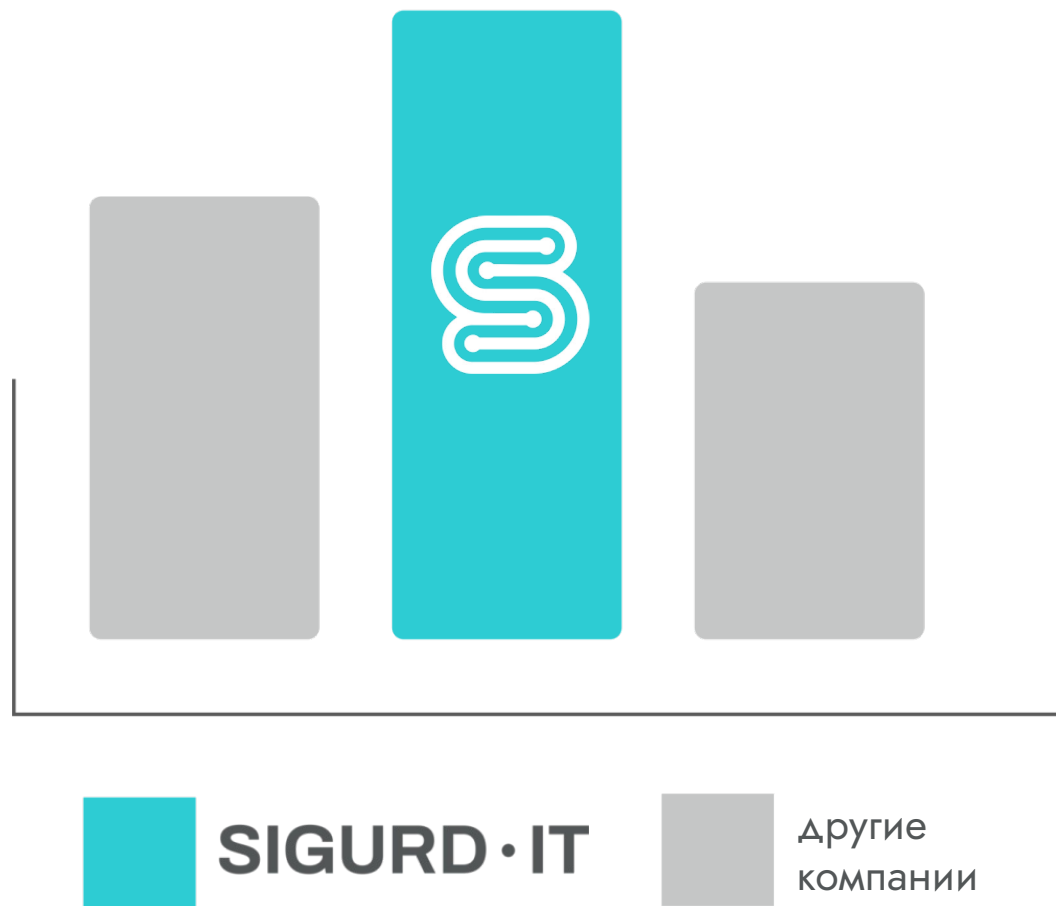
# КАК ВЫБИРАЛИ ВЕНДОРА?



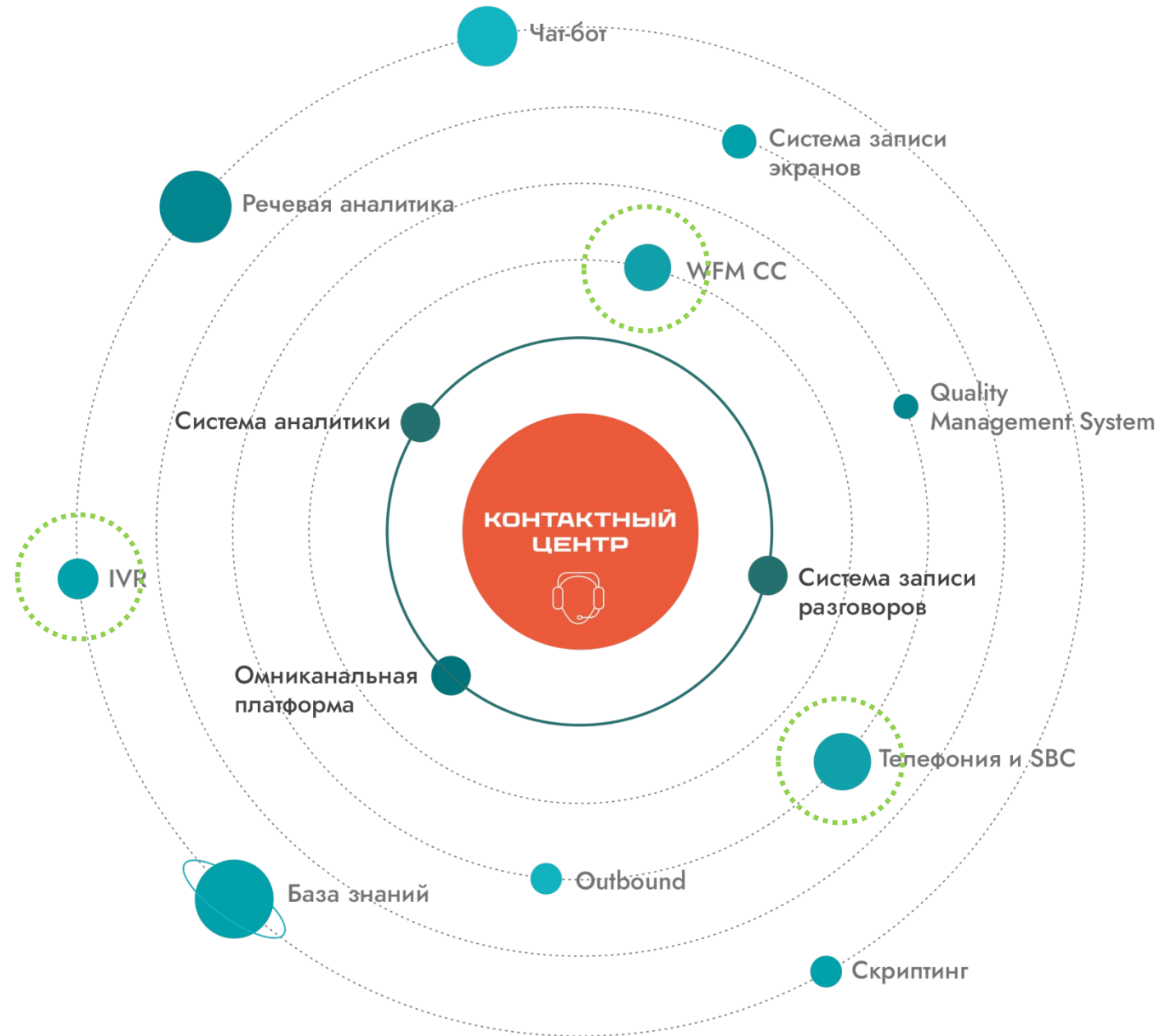
- ✓ Отказоустойчивость (георезервирование)
- ✓ Комплексное решение вендора, где есть SBC и WFM
- ✓ Использование ядра КЦ в качестве корпоративной телефонии
- ✓ Сопровождение в режиме 24x7x365
- ✓ Интеграция с информационными системами компании
- ✓ Опыт внедрения решения в крупных компаниях
- ✓ Обучение специалистов компании
- ✓ Отечественный вендор
- ✓ Возможность пилотирования



# S7 AIRLINES ВЫБИРАЕТ SIGURD IT



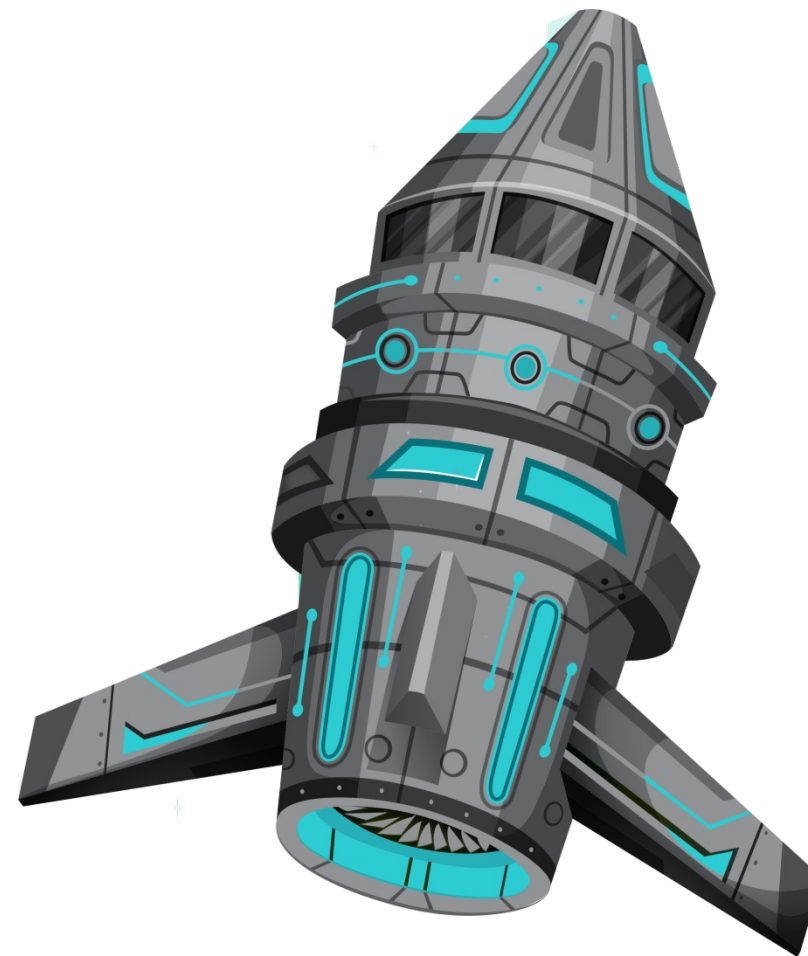
# КАКИЕ МОДУЛИ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ СОВРЕМЕННЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР?



# ЧТО РЕАЛИЗОВАНО?



- ✓ Бесшовная миграция, без сбоя в работе контактного центра
- ✓ ПО на 150 одновременных рабочих мест операторов
- ✓ Резервный модуль распределения вызовов
- ✓ IVR
- ✓ Система записи звонков
- ✓ Модуль отчетности
- ✓ SBC
- ✓ WFM

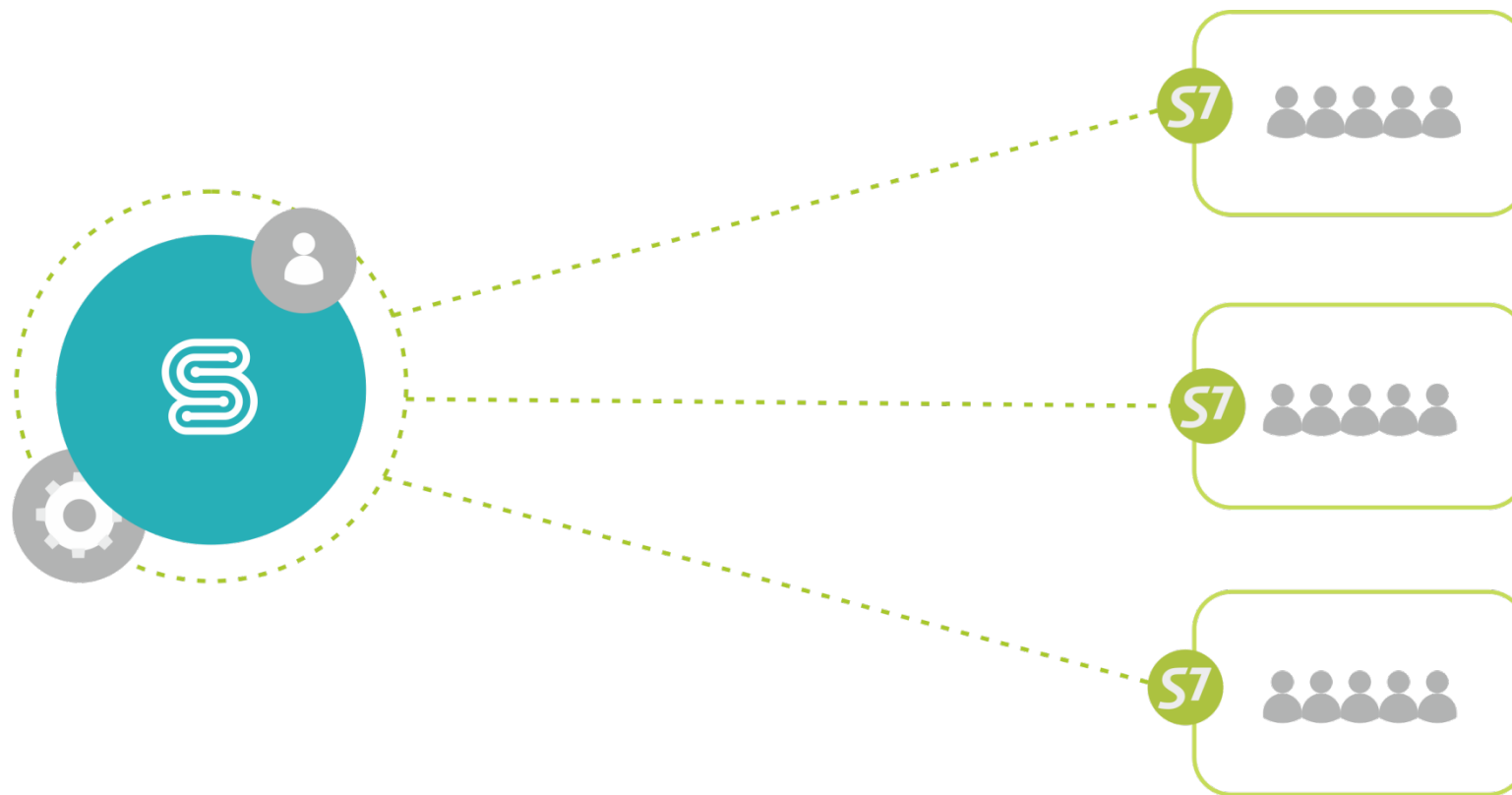




# ПЛАНЫ РАЗВИТИЯ



Масштабирование  
решения SIGURD IT  
для контакт-центров  
других подразделений  
холдинга S7 Airlines





**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**



на сайт  
[sigurd-it.ru](http://sigurd-it.ru)

Разрабатываем  
и внедряем  
контакт-центры  
с 2001 года

