



Wholesales-flights.com

Создание системы поддержки продаж + сайта
wholesales-flights.com

(завершенный проект; находится на поддержке WaveAccess)



Проект создан для частного инвестора.

Постановка задачи:

Заказчик планировал запуск крупного сайта-агрегатора для продажи авиабилетов. Однако таких сайтов в мировом интернете сотни, и для того, чтобы сразу среди них выделиться и получить серьезные конкурентные преимущества, было необходимо создать не просто сайт, а полноценную систему поддержки продаж, где агрегируется вся информация о продажах с сайта (звонки, запросы, оставленные контакты и т.д.). Важной частью работы системы должны были стать подробные информативные отчеты об источниках привлечения клиентов – поисковые системы, сайты, рассылки, соцсети и т.д. Нужно было четко понимать, откуда пришел клиент и сколько это стоило.

Кроме того, система поддержки продаж должна предусматривать возможность работы с ней агентов продаж и внесение всей информации о текущем статусе продаж в систему (в том числе напоминания о необходимости позвонить клиенту, отметки о состоявшихся продажах и многое другое).

Поиск компании-подрядчика

К компании-подрядчику предъявлялся ряд важных требований. Большое значение при поиске заказчик придавал квалификации разработчиков, поскольку ввод системы в эксплуатацию планировался после первой же итерации, т.е. еще не готовым проектом, который поддерживал всего несколько функций, уже начнут пользоваться. Кроме того, дальнейшая разработка не должна была навредить работе проекта.

Также очень важна была возможность подрядчика оперативно реагировать на сообщения об ошибках и исправлять их, в том числе в ночное время.

При этом заказчик рассчитывал на адекватную ценовую политику подрядчика.

Почему WaveAccess?

Как это нередко бывает, к нам в WaveAccess заказчик обратился по рекомендации нашего партнера. Заказчика привлекла высокая квалификация разработчиков, солидное портфолио Java-проектов, оперативная реакция на обратную связь от заказчика и быстрое исправление ошибок вне зависимости от дня недели и времени суток. Уровень цен в WaveAccess заказчик нашел весьма приемлемым.

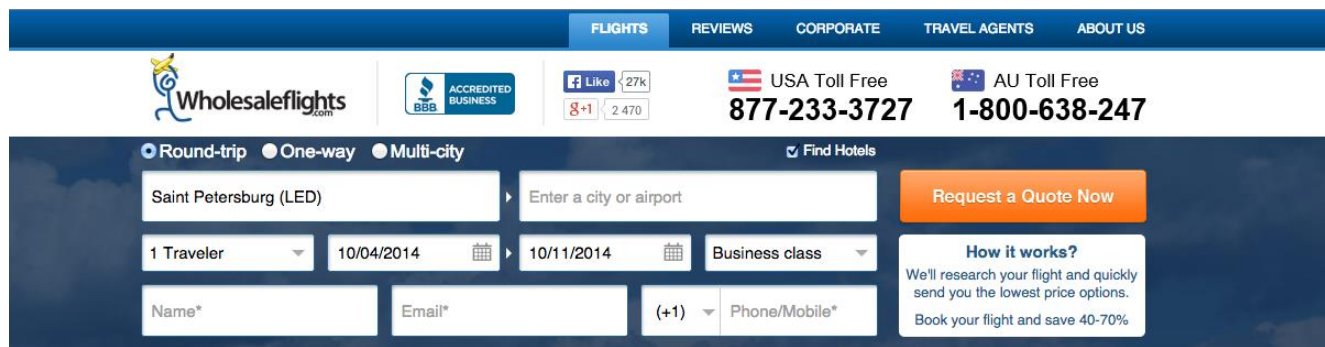
Ход работы

1. Сбор требований и составление плана работы

По плану сайт и система должны создаваться параллельно. Как только сайт и система будут поддерживать минимальный набор функций, с ними начнут работу агенты продаж, и последующие обновления будут учитывать поправки от агентов.

2. Разработка дизайна и функционала будущего сайта. Начало создания системы.

Дизайнеры WaveAccess создали ненавязчивый, но яркий дизайн для нового сайта. Он не отвлекает пользователя от самого главного – формы поиска и контактного телефона, приятен глазу и не раздражает даже после долгого пребывания на сайте.



The screenshot shows the top navigation bar with links for FLIGHTS, REVIEWS, CORPORATE, TRAVEL AGENTS, and ABOUT US. Below the navigation is the Wholesaleflights.com logo, a BBB Accredited Business badge, and social media icons for Facebook (27k likes) and Google+ (2,470 followers). Contact information includes USA Toll Free 877-233-3727 and AU Toll Free 1-800-638-247. The main search area features radio buttons for Round-trip, One-way, and Multi-city, a 'Find Hotels' checkbox, and a search form with fields for origin (Saint Petersburg (LED)), destination (Enter a city or airport), number of travelers (1 Traveler), departure date (10/04/2014), return date (10/11/2014), and class (Business class). There are also fields for Name, Email, and Phone/Mobile. A prominent orange 'Request a Quote Now' button is on the right. A 'How it works?' section explains that the agency researches flights to find the lowest price options, saving 40-70%.



Save up to 70% off Business Class Flights.

We are a boutique travel agency specializing in discount business and first class flights. Save thousands with our exclusive deeply discounted business class airfares that are not available through online booking websites or the airline directly. Book your business class tickets now and save thousands!

[Our services](#)

[Information](#)

[Company Info](#)

[Social](#)

Форма поиска на главной странице сайта wholesale-flights.com

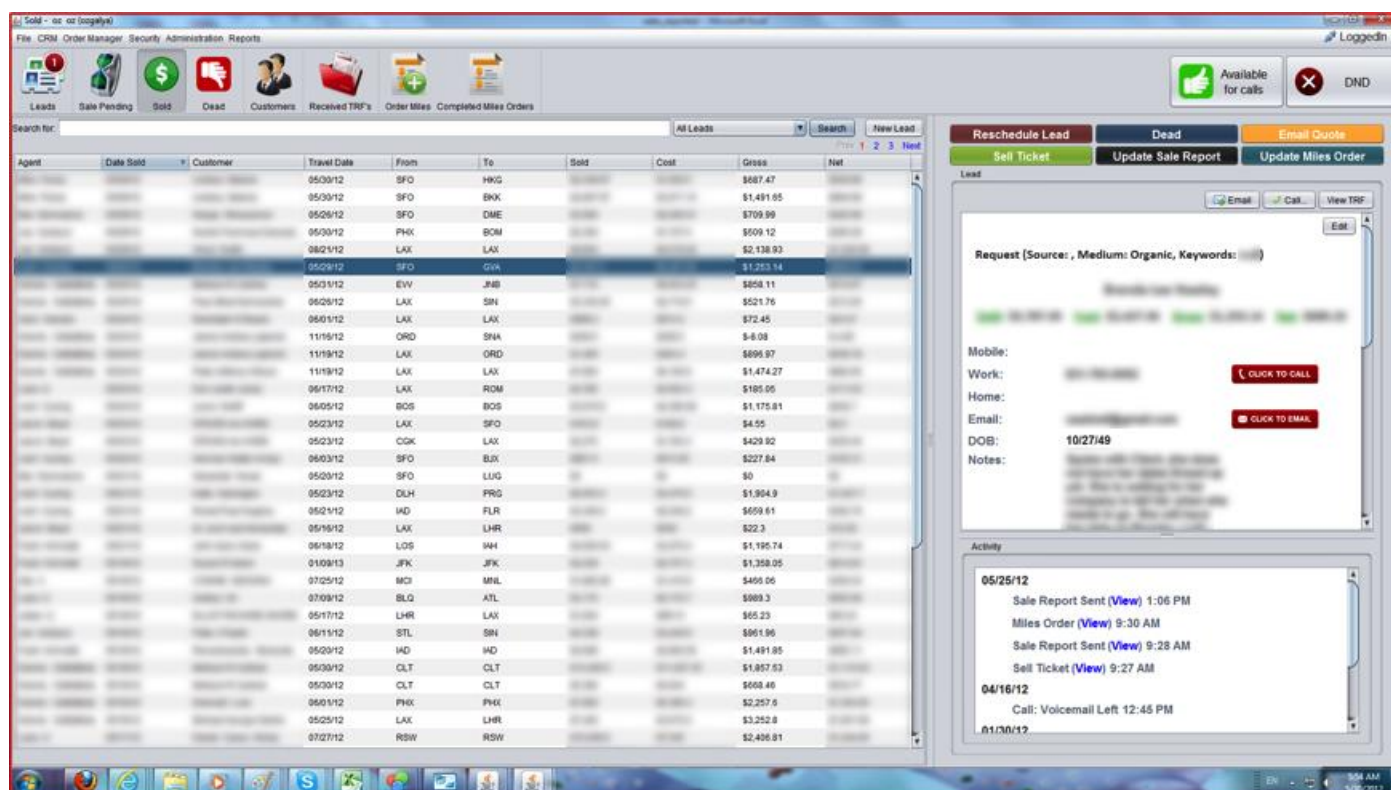
Большие заметные кнопки интеграции с социальными сетями – важная особенность дизайна. Сайт использует все современные способы привлечения клиентов, а система поддержки продаж оценивает их эффективность.

3. Создание колл центра и внедрение CRM системы для поддержки более чем 50 агентов

Первичная функциональность системы заключалась в том, чтобы распознавать входящие звонки с помощью asterisk и распределять их в зависимости от этапа продаж: первичный звонок, обработка заказа, выставление счета и проведение оплаты.

Система состоит из:

- 1) Клиентское приложение (Визуальный интерфейс):
 - a. Управление системой безопасности (базовая аутентификация для соединений между каждым клиентом и его агентом);
 - b. Управление пользователями;
 - c. Клиент колл-центра;
 - d. Функции CRM:
 - i. Управление клиентами;
 - ii. Управление лидами;
 - iii. Управление задачами (планирование для агентов);
 - e. Управление журналом звонков (отслеживание вызовов);
 - f. Управление заказами;
 - g. Генератор аналитических отчетов;



Пользовательский интерфейс сотрудника колл-центра Wholesale-flights

2) Производственное приложение:

- h. Подключение к базе данных;
- i. Подключение к Астериск с менеджером набора номера (не используется в последней версии);
- j. Предварительная и постобработка «Тяжелых данных»;
- к. Клиент поиска билетов;
- l. Система аналитики;
- m. Система заказов и интеграция платежного шлюза (Authorize.Net);
- n. Интеграция системы учета;
- o. Почтовая система;
- p. Интеграция партнерской системы

4. Начало работы с агентами. Разрешение сложностей с search id

Для отслеживания эффективности работы сайта каждому клиенту показывался его персональный номер (search id), который следовало назвать агенту продаж. Однако пользователи очень часто путали номера и забывали их, в то время как учет search id очень важен для отслеживания, откуда пришел клиент.

В качестве решения этой проблемы внедрили новую функцию – теперь вместо одного общего телефонного номера каждому клиенту показывается его индивидуальный номер, по которому клиент связывается с агентом продаж. В этом случае клиенту уже не нужно называть search id, система учитывает его автоматически, исходя из номера телефона, по которому звонит клиент.

5. Эксплуатация и поддержка системы

Система, постепенно обрастающая новыми функциями, постоянно находится в работе и потому оперативно корректируется под требования агентов продаж. Большое внимание уделено работе над юзабилити системы и сайта.

6. Внедрение новой системы отчетов

Среди внедренных возможностей системы отметим расширенные отчеты, которые позволяют видеть, откуда пришел клиент (если поисковая система, то какая, по какому ключевому запросу; если сайт, то какая страница и какой именно тип рекламы и т.д.). Таким образом, становится понятно, сколько стоило привлечение конкретного клиента, который совершил покупку, и каков размер чистой прибыли от этого клиента.

Так стало возможным отслеживать эффективность использования любого канала привлечения клиентов и использовать только самые эффективные из них.

7. Поддержка производительности системы. Новые функции по требованию.

Продолжается внедрение новых функций по требованию заказчика. В числе последних внедрений – создание по шаблону landing pages (приземляющих страниц) для промоакций. Теперь создание страницы с новой акцией не требует большого количества времени и участия дизайнера и верстальщика. Любой агент продаж может ввести в шаблон всю необходимую информацию о промо предложении, и страница акции будет создана.

Технологии

В работе над сайтом мы использовали технологии: JavaSE, Swing, Concurrent, JavaEE, GlassFish, Enterprise Application Server, EJB, CORBA, JPA + Hibernate (MySQL), Metro, Asterisk Manager Java API.

В результате

В настоящее время проект находится на поддержке WaveAccess. Периодически добавляем новые функции по требованию заказчика.

Сайт и система поддержки продаж стабильно функционируют, с ними работает несколько десятков агентов продаж. Ежедневно сайт осуществляет продажи авиабилетов в аэропорты по всему миру. В социальных сетях аккаунты wholesale-flights.com пользуются популярностью: более 10 000 читателей в Twitter, более 2500 лайков на Facebook и т.д.

Внедренная система расширенных отчетов позволяет использовать только эффективные рекламные каналы и не тратить впустую средства на привлечение клиентов.

**Если вас интересует разработка похожего проекта,
пишите нам на hello@wave-access.com**