

Генеральному директору
ООО «ЦРТ»
Д.В. Дырмовскому

« 28 » 10. 2015 г.

№ 15.2/18-381

ОТЗЫВ

О внедрении системы многоканальной записи Незабудка II в службе электросвязи
ОАО «Международный аэропорт Шереметьево»

ОАО «Международный аэропорт Шереметьево» (ОАО «МАШ») является одним из ведущих аэропортов в России, поэтому руководство аэропорта уделяет особое внимание вопросу обеспечения высокого качества обслуживания.

Для реализации данной цели требуется контроль работы сотрудников различных служб аэропорта и четкая организация взаимодействия между ними. В качестве решения этой задачи была выбрана система регистрации телефонных переговоров. «Незабудка II» производства ЦРТ.

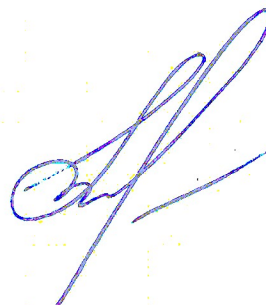
В рамках внедрения системы «Незабудка II» специалистами ЦРТ качественно и в срок были выполнены основные требования, включая создание распределенной структуры с централизованным хранением всех фонограмм и резервированием информации с 250 каналов, расположенных в Центре управления аэропортом и терминале D.

Работники службы электросвязи, занимающиеся поддержкой различных видов телефонии, каналов связи между терминалами и обслуживанием городской телефонной станции на территории аэропорта, положительно оценили возможности быстрого доступа к необходимым записям и степень защиты внутренней информации за счет политики разграничения прав доступа при работе с централизованным архивом.

Данные, фиксируемые с помощью системы многоканальной записи «Незабудка II», используются в интересах службы организации пассажирских перевозок, службы управления наземным движением воздушных судов, службы организации и координации обслуживания воздушных судов, дирекции по качеству и сертификации, службы по контролю деятельности в терминалах и службы информации. На основе анализа получаемых данных регулярно проводится проверка соблюдения регламента переговоров, разрабатываются мероприятия по разрешению претензий пассажиров, проводится разбор инцидентов и ведутся расследования.

Выражаем благодарность проектной группе ЦРТ за вклад в развитие системы качества обслуживания пассажиров, повышение уровня безопасности и эффективность управления аэропортом, что способствует сохранению ОАО «МАШ» позиции одного из лучших аэропортов Европы.

Начальник службы электросвязи



Греков А.В.